

GLAC.DPWC.248.2017

Callao, 13 de septiembre de 2017

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE

Apoderado

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS

Avenida Buenos Aires N° 1756, Bellavista, Callao

Presente.-

Referencia: Expediente N° 100-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 23 de agosto de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución del pago por el servicio de uso de área operativa – Exp. (embarque directo) del contenedor SUDU9013590 cobrado en la **Factura N° 002-00233471** ascendente a **USD 444.40 (Cuatrocientos cuarenta y cuatro con 40/100 Dólares Americanos)** más IGV, según indican, por la demora en el despacho de los contenedores provocada por **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Señalan que enviaron varios correos remitidos a **DPWC** solicitaron que se realicen las gestiones necesarias para despachar con prioridad el contenedor SUDU9013590, no obstante, no se realizó el servicio de programación solicitado para el despacho de ese contenedor.

Manifiestan que la demora de **DPWC** en sus operaciones ocasionó que el contenedor no pudiera ser retirado dentro del plazo de libre disposición después del término de la descarga incurriendo en los gastos adicionales de uso de área operativa cobrado en la **Factura N° 002-00233471**. Asimismo, alegan los principios de presunción de veracidad y el de eliminación de exigencias costosas.

Luego del análisis efectuado, hemos determinado que su reclamo es **IMPROCEDENTE** por las siguientes razones:

1. Hemos verificado que **DPWC** emitió la Factura Electrónica **N° F002-00233471** a nombre de **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** por el concepto de uso de área operativa - Exp. (Embarque Directo) del contenedor SUDU9013590, equivalente a **USD 444.40 (Cuatrocientos cuarenta y cuatro con 40/100 Dólares Americanos)** más IGV.
2. Asimismo, hemos verificado que la pretensión del reclamo consiste en la devolución de lo pagado **por el servicio de uso de área operativa de contenedores que ingresan a la terminal para**

DP World Callao S.R.L.
Terminal Portuario Muelle Sur
Avenida Manco Cápac 113
Callao - Perú
T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe



su embarque (exportación) realizado al contenedor SUDU9013590, sin embargo en los fundamentos de hecho se argumenta que **DPWC** no cumplió con atender sus solicitudes de despacho prioritario del contenedor para su **retiro** de la terminal antes del vencimiento del plazo de 48 horas desde su descarga como si el referido contenedor se tratase de una descarga (importación) y por ende cuestionando un servicio de uso de área que no corresponde a lo cobrado en la Factura Electrónica **N° F002-00233471**.

3. Que, el artículo 21 inciso b) del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios DP WORLD CALLAO S.R.L. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN establece: "*Dentro del plazo previsto para resolver DP WORLD CALLAO deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en alguno de los siguientes casos: (...) b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo. (...)*".
4. En consecuencia, se constata que el reclamo se encuentra incurso en causal de improcedencia debido a que no existe conexión entre los hechos expuestos en el fundamento de hecho del reclamo con la pretensión consignada en el mismo, por lo que corresponde declararlo **IMPROCEDENTE** en virtud del inciso b) del artículo 21° del precitado reglamento.

Cabe señalar que en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**, el usuario podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Atentamente,



Francisco Román Ortiz
Apoderado
DP WORLD CALLAO

