

DALC.DPWC.129.2018

Callao, 4 de junio de 2018

Señor

**JORGE EDWIN ALARCON CASTRO**

Gerente Administrativo y Financiero

**ANDINA PLAST S.R.L.**

Calle Isidro Bonifaz N° 415-433, Urb. Industrial Panamericana Norte, Independencia  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 040-2018-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por el presente damos respuesta al reclamo de fecha 14 de mayo de 2018 mediante el cual reclaman el pago de USD 430.43 (Cuatrocientos treinta con 43/100 Dólares Americanos) por concepto de reparación del contenedor **BEAU4040170**, según indican, debido a que dicho contenedor fue dañado dentro de las instalaciones de **DP WORLD CALLAO S.R.L.** (en adelante "**DPWC**") bajo nuestra responsabilidad.

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

1. Hemos verificado que el contenedor **BEAU4040170** se descargó en nuestras instalaciones el día 23 de diciembre de 2017 de la nave CAP SAN SOUNIO 747S y fue retirado por la empresa de transportes AM Y C E.I.R.L. el día 3 de enero de 2018.
2. El inciso e) del artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN establece: "*Dentro del plazo para resolver DP WORLD CALLAO deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en alguno de los siguientes casos: (...) e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 18° del presente Reglamento. (...) De verificarse alguno de estos supuestos, DP WORLD CALLAO expedirá una resolución declarando improcedente el reclamo*".
3. Asimismo, el artículo 18° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L. regula el plazo para la interposición del recurso de reclamo en el siguiente sentido: "*El plazo para que los usuarios interpongan sus reclamos es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo o conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de la*

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

[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)



ocurrencia y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación”.

4. En el presente caso, se aprecia que el usuario manifiesta haber tomado conocimiento de los hechos reclamados el día 1 de febrero de 2018 conforme consta del correo electrónico dirigido por el señor Juan Antonio Guillen Alarcón del Departamento de Logística de **ANDINA PLAST S.R.L.** al señor Jean Rodriguez del Departamento de Servicio al Cliente de **DPWC**, cuya copia adjuntamos en calidad de Anexo 1. De acuerdo a ello se verifica que el plazo de los sesenta (60) días para interponer el reclamo venció el día 30 de abril de 2018 mientras que el presente reclamo fue interpuesto el día 14 de mayo de 2018, es decir fuera del plazo para interponer reclamaciones al amparo de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L.
5. En consecuencia, corresponde declarar el presente recurso de reclamo como **IMPROCEDENTE** al amparo de lo dispuesto en el inciso e) del artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L.

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 Roman Ortiz**  
Apoderado





## Anexo 1

De: Logística - Andra Plast [mailto:andra.plast@dpworldcallao.com.pe]  
Enviado el: jueves, 1 de febrero de 2018 13:55  
Para: Talarcho Iglesias <talarcho.iglesias@dpworldcallao.com.pe>; Importaciones - Andra Plast <importaciones.2@dpworldcallao.com.pe>; Michele Cardenas <Michele.Cardenas@dpworldcallao.com.pe>; Importaciones - Andra Plast <importaciones@dpworldcallao.com.pe>; Jean Rodriguez Caza <jean.rodriguez@dpworldcallao.com.pe>; Luis Dubas Carrado <Luis.Dubas.Carrado@dpworldcallao.com.pe>; Roberto Pico <roberto.pico@dpworldcallao.com.pe>; borhenda.pedraza@gmail.com; Francisca marínelli <Francisca.Marinelli@dpworldcallao.com.pe>; Gasario <Gasario@dpworldcallao.com.pe>; G. Jaramero <G.Jaramero@dpworldcallao.com.pe>; enacado@dpworldcallao.com.pe; Thomas Mendez <thomasmendez@gmail.com>; mendoza@transporteamc.com; rmendoza@transporteamc.com; gabriel@dpworldcallao.com.pe; Addely Contreras <Addely.Contreras@dpworldcallao.com.pe>  
CC: Adela VIRIGAS <Adela.Virigas@dpworldcallao.com.pe>; Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dpworldcallao.com.pe>; Callao Clas y Servicio <Callao.Clasyservicio@dpworldcallao.com.pe>  
Asunto: RE: PROGRAMACION DPW \*\*\* REGISTRO DE I (27340) SIN REPOSICION // P-INTECH INC. // 120' 84 // numero: RESINA 385504 - SE7504 // BL: NAM286882 // MIN: CAP SAN SOLANO 299WCS // CTA: 10/11  
Importance: Alta

---

**CAUTION:** This email originated from outside of DP World Callao. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

**ATENCIÓN:** Este email ha sido originado fuera de DP World Callao. No haga clics o abra adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido del adjunto es seguro.

---

Estimado Jean, buenas tardes.

Recibe cordial saludo, solicito por favor su apoyo, despacha de la referencia, BL N° NAM286882 línea naviera nos notificó de daño de contenedor BEAU424017-0 que por cierto no propiciamos dicho daño, por tanto, nos podria servir referenciar (documentos e imágenes) que si contenedor en mención al ser descargado fue reportado alguna observación.

Agradeceremos por favor su apoyo.

Saludos,

Juan Antonio Guillen Alarcón  
Dpto. de Logística  
Teléfono: (51-1) 5337225 / 5337226 / 5333392  
Teléfono: (51-1) 5333734  
BPO: 946097451  
logistica@dpworldcallao.com.pe