

DALC.DPWC.250.2020

Callao, 1 de octubre de 2020

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE CACEDA

Apoderado

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Av. Antonio Miro Quesada N° 425, Of. 1210, Magdalena del Mar

Presente.-

Referencia: Expediente N° 089-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 10 de setiembre de 2020, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura F003-00044213 ascendente a USD 86.14 (ochenta y seis con 14/100 Dólares Americanos) incluido IGV emitida por concepto de energía y monitoreo de *reefers* del contenedor HLXU8781956 según indican, debido a que existiría un error en la facturación por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**

Señalan que el día 5 de agosto de 2020 a las 08:05 a.m. el señor William Cotrina, Operador de Puerto de **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, "TPP")** nos solicitó el desbloqueo del contenedor HLXU8781956 ya que este aparecía en el sistema como bloqueado, sin embargo no obtuvieron una respuesta. Precisan que esta solicitud fue realizada antes del vencimiento del plazo libre de veinticuatro (24) horas de energía y monitoreo *reefers*.

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

1. Al respecto, hemos verificado que el contenedor *reefer* HLXU8781956 descargó de la nave CMA CGM JEAN GABRIEL el día 4 de agosto de 2020 a las 12:36 horas. Posteriormente, el mismo día a las 23:46 horas, el señor Edinson Terreros, Técnico *Reefer* de **DPWC** informó a HAPAG LLOYD y al servicio técnico de dicha línea naviera que el referido contenedor reportaba un problema: la alarma AA-510. El día 5 de agosto de 2020 a las 04:49 horas, el señor Elvis Acuña, Técnico *Reefer* del servicio técnico de HAPAG LLOYD, respondió que movilizaran la unidad a Zona de Aforo para su reparación y ese mismo día a las 08:46 p.m. solicitó se le facilitará el acceso a la terminal para ingresar a reparar el contenedor. Al respecto, adjuntamos las copias de tales comunicaciones en calidad de Anexo 1.

DP World Callao S.R.L.

Terminal Portuario Muelle Sur

Avenida Manco Cápac 113

Callao - Perú

T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe

2. Por tanto, se aprecia que la movilización del contenedor HLXU8781956 a Zona de Aforo fue debidamente justificada ya que la instrucción fue dada por el servicio técnico de la línea naviera HAPAG LLOYD quien ordenó dicha movilización para solucionar el problema en la unidad que fue reportado por nuestros técnicos *reefers* durante el monitoreo de la misma. Este hecho fue comunicado oportunamente a la línea naviera quien debió realizar las coordinaciones pertinentes con su representada.
3. En consecuencia, ha quedado demostrado que el día 5 de agosto de 2020 el contenedor se encontraba en Zona de Aforo para su reparación por instrucción expresa de la línea naviera, motivo por el cual este contenedor no podía ser retirado de la terminal; y, que este hecho no es responsabilidad de **DPWC**. En ese sentido, habiendo prestado efectivamente los servicios de energía y monitoreo al contenedor durante su permanencia en nuestras instalaciones, **DPWC** se encuentra facultado a exigir el cobro de estos servicios de acuerdo a lo dispuesto en el Tarifario al Público en General, por lo que la Factura F003-00044213 es válida.

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: Callao Tecnico Reefer <Callao_TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe>
Enviado: martes, 4 de agosto de 2020 23:46
Para: Reefers Operaciones <Reefers_Operaciones@dpworldlogistics.pe>
Cc: Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hlag.com>; Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hlag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hlag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hlag.com>; Pablo Albornoz <Pablo.Albornoz@hlag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dpworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <Juan.quispe@dpworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <Ernesto.ponce@dpworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dpworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuñiga <raul.ramos@dpworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WRojas@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; Piero Zarate <Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dpworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dpworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dpworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dpworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dpworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dpworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dpworldcallao.com.pe>; Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dpworldcallao.com.pe>
Asunto: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

CAUTION: This email originated from outside of DP World Callao. Do not click links or open attachments unless you recognise the sender and know the content is safe.
ATENCIÓN: Este email ha sido originado fuera de DP World Callao. No haga doble click o abra adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido del adjunto es seguro.

Buenas noches, se reporta reefer con problema en zona de monitoreo. Se detalla para su inspección.

CONTENEDOR	SET-POINT	LINEA	CATEGORIA	ALARMA	ALMACEN
HLXUR781956	0.0 C	HLC	IMPORT	AA-510	DPW LOGISTIC

Saludos:

Edinson Tzerreros F.
Técnico reefer - Operaciones



De: DPWL Reefer Operaciones <Reefers_Operaciones@dpworld.pe>
Enviado el: miércoles, 5 de agosto de 2020 04:49
Para: Callao Tecnico Reefer <Callao_TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe>; Reefers Operaciones <Reefers_Operaciones@dpworldlogistics.pe>
Cc: Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hlag.com>; Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hlag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hlag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hlag.com>; Pablo Albornoz <Pablo.Albornoz@hlag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dpworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <Juan.quispe@dpworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <Ernesto.ponce@dpworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dpworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuñiga <raul.ramos@dpworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WRojas@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; Piero Zarate <Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dpworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dpworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dpworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dpworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dpworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dpworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dpworldcallao.com.pe>; Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dpworldcallao.com.pe>
Asunto: Re: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

Buenos días:
Estimados, movilizar la unidad a la zona de aforo para su reparación. Informar una vez se encuentre en aforo.

Saludos

Elvis Acuña Guillen
Técnico Reefers
Reefers



T +511 206 6500

C

E reefers.operaciones@dpworldlogistics.pe

W dpworldlogistics.pe

SafeTogether

De: Ricardo Guzman <Ricardo.Guzman@dpworldcallao.com.pe>

Enviado el: miércoles, 5 de agosto de 2020 05:47

Para: DPWL Reefer Operaciones <Reefers.Operaciones@dpworld.pe>; Callao Tecnico Reefer <Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe>; Reefers Operaciones <Reefers.Operaciones@dpworldlogistics.pe>

Cc: Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hlag.com>; Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hlag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hlag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hlag.com>; Albornoz, Pablo <Pablo.Albornoz@hlag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dpworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <Juan.quispe@dpworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <Ernesto.ponce@dpworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dpworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuhiga <raul.ramos@dpworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WYojasY@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; Piero Zarate <Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dpworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dpworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dpworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dpworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dpworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dpworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dpworldcallao.com.pe>; Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dpworldcallao.com.pe>

Asunto: RE: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

Estimados,

Unidad posicionada en aforo.

Saludos,

Ricardo Guzman Arrascaue

Monitor - Operaciones



T +511 206 6500

E ricardo.guzman@dpworldcallao.com.pe

W dpworldcallao.com.pe

W dpworldcallao.com.pe



SafeTogether

De: Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hlag.com>

Enviado: miércoles, 5 de agosto de 2020 11:56

Para: Ricardo Guzman <Ricardo.Guzman@dpworldcallao.com.pe>; DPWL Reefer Operaciones <Reefers.Operaciones@dpworld.pe>; Callao Tecnico Reefer <Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe>; Reefers Operaciones <Reefers.Operaciones@dpworldlogistics.pe>

Cc: Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hlag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hlag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hlag.com>; Albornoz, Pablo <Pablo.Albornoz@hlag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dpworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <Juan.quispe@dpworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <Ernesto.ponce@dpworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dpworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuhiga <raul.ramos@dpworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WYojasY@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; Piero Zarate <Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dpworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dpworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dpworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dpworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dpworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dpworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dpworldcallao.com.pe>; Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dpworldcallao.com.pe>

Asunto: RE: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

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 doble clic o abra adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido del adjunto es seguro.

Team DPW LOG.

Favor de confirmar el status del contenedor de importación.

CONTENEDOR	SET-POINT	LÍNEA	CATEGORIA	ALARMA
HLXU8781956	0.0 C	HLC	IMPORT	AA-510

Saludos cordiales

Eduardo Zapata Seminario

Hapag Lloyd - Perú S.A.C.

M&R Coordinator

Calle Dean Valdivia 148.

Torre A - Piso 3

San Isidro, Lima

Perú

Fone: + 5114116780

Mobil: + 51987574292

E-mail: Eduardo.Zapata@hlag.com

RE: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO



DPWL Reefer Operaciones

Para: Zapata, Eduardo; Ricardo Guzman; Callao Tecnico Reefer; Reefers Operaciones

Cc: Garcia, Alfonso; Garcia, Alberto; AMPERUOPS; Albornoz, Pablo; Jefferson Josuat Retuerto Palacios; Juan Quispe Zavala; Ernesto Ponce Mottas; Reefers; Raul Ramos Zuhiga; Wilmer Yober Rojas Yarangá;

Raphael Quispe Bolívar; LD Ransa OP Reefers; Piero Zarate; Callao Planning; Callao Monitor; Callao Zona de Aforo; Callao.Superintendentes; Callao Safety; y 4 usuarios más

miércoles 05/08/2020 08:46 p.m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Buenas noches:

Estimados facilitar el acceso por puerta 01 para poder reparar la siguiente unidad HLXU8781956:

Movil F4G-716 NISSAN

Compresor SC

Repuestos

Herramientas

Laptop HP

Saludos

Elvis Acuña Guillén

Técnico Reefers

Reefers



T +511 206 6500

C

E reefers.operaciones@dpworldlogistics.pe

W dpworldlogistics.pe

SafeTogether

Responder Responder a todos Reenviar