

DALC.DPWC.301.2020

Callao, 17 de diciembre de 2020

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE CÁCEDA

Apoderado

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Av. Antonio Miro Quesada N° 425, Of. 1210 (Prisma Tower), Magdalena

Presente. -

Referencia: Expediente N° 104-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 30 de noviembre de 2020, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura N° F002-00321854 emitida por concepto de energía y monitoreo de *reefers* ascendente a USD 430.70 (cuatrocientos treinta con 70/100 Dólares Americanos) incluido IGV según indican, debido a que existiría un error en la facturación por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que el día 20 de noviembre de 2020 el señor Willian Cotrina, Operador de Puerto de **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, "TPP")** solicitó a **DPWC** que les despache prioritariamente los contenedores **UACU4794966, TCLU1188483, FSCU5672917, HLBU9280592 y GESU9311498** descargados de la nave **Z418 - VALOR**, solicitud que luego fue reiterada en varias oportunidades por el mismo personal; sin embargo, no obtuvieron una respuesta o confirmación por parte de **DPWC** pese a que generaron la cita correspondiente y realizaron la coordinación respectiva.

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

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F002-00321854 de fecha **24 de noviembre de 2020** se cobró a **TPP** el servicio de energía y monitoreo de *reefers* de los contenedores que detallamos a continuación:

Contenedor	Nave	Fecha y hora de término de descarga	Fecha y hora límite de libre energía y monitoreo de <i>reefers</i>	Fecha y hora de retiro del contenedor
UACU4794966	VALOR	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 16:55
TCLU1188483	VALOR	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 20:33
FSCU5672917	VALOR	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 19:47

DP World Callao S.R.L.

Terminal Portuario Muelle Sur

Avenida Manco Cápac 113

Callao - Perú

T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe

HLBU9280592	VALOR	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 14:37
GESU9311498	VALOR	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 16:38

2. Asimismo y de acuerdo con los registros de nuestro sistema N4, hemos constatado que **TPP** retiró los contenedores UACU4794966, TCLU1188483, FSCU5672917, HLBU9280592 y GESU9311498 con las citas por bloque N° 7526647, 7526654, 7526657, 7524267 y 7526649, respectivamente, es decir, **bajo la modalidad por bloque de contenedores:**

Cita	Tipo de cita	Contenedor	Estado	Fecha
7526647	3951 ¹	-	Usada	20/11/2020
7526654	3951	-	Usada	20/11/2020
7526657	3951	-	Usada	20/11/2020
7524267	3951	-	Usada	20/11/2020
7526649	3951	-	Usada	20/11/2020

Por lo tanto y como es de su conocimiento, esta opción libremente elegida por su representada, le otorgó el derecho de retirar sus contenedores disponibles en igual cantidad a las citas que hubiera solicitado. Los contenedores disponibles serán todos aquellos contenedores asignados a su representada, **incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados**, siempre y cuando los servicios portuarios hayan sido previamente cancelados.

3. Al respecto, el **Reglamento Tarifario y Política Comercial** de **DPWC** vigente a la fecha y publicado en nuestra página web, por el cual se regulan las Cláusulas Generales de Contratación para **DPWC** y **TPP**, establece que las formas de retiro de los contenedores son dos: i) **retiro por contenedor específico (cita por número de contenedor)**, mecanismo por el cual el usuario puede solicitar la entrega de un contenedor individualizado por el número del contenedor; y, ii) **retiro por bloque de contenedores**, que permite la entrega de los contenedores disponibles asignados a un depósito sin que se les individualice por su número u otra forma de identificación y en base al número igual a la cantidad de citas otorgadas.
4. Teniendo en cuenta la normativa citada que regula la prestación de servicios con **TPP** y demás usuarios, es necesario precisar que la opción de retiro en bloque elegida por **TPP** no le otorgaba el derecho de solicitar a **DPWC** - bajo ningún medio de comunicación – el retiro de uno o varios contenedores específicos, ya que dicho beneficio solo es otorgado cuando el usuario solicita el retiro por contenedor específico.
5. En ese sentido, resulta contrario a las disposiciones del **Reglamento Tarifario y Política Comercial** que **DPWC** realice el despacho de citas por contenedor específico cuando **TPP** solicitó su retiro bajo otra modalidad. Por lo tanto, **DPWC** no tenía la obligación de responder ni atender solicitudes irregulares al servicio realizadas por el usuario.
6. Por otro lado, es importante mencionar que el **Reglamento Tarifario y Política Comercial** de **DPWC** establece que si el usuario opta por retirar sus contenedores bajo la modalidad de retiro por contenedor específico, **entonces deberá solicitarlo únicamente de modo presencial ante las oficinas de atención al cliente de DPWC.** Ello quiere decir, que si **TPP** requería que los despachos de sus contenedores se realicen bajo dicha modalidad,

¹ Código de aduanas de **TPP**.

oportunamente luego de la descarga de los contenedores debió acercarse a nuestras oficinas para tramitar sus citas por contenedor específico, situación que no ocurrió en el presente caso, en tanto hemos verificado que vuestra representada no se acercó y tampoco registró ninguna solicitud de forma presencial y de acuerdo al Reglamento.

7. Con relación a lo manifestado por **TPP** en su reclamo, al indicar que solicitó citas específicas por medio del sistema DPORT debemos precisar que ese no es el canal habilitado para gestionar citas por contenedor específico según Reglamento.
8. En ese sentido, en el presente caso **DPWC** sí cumplió con brindar un correcto servicio a **TPP** referente al despacho de los contenedores **UACU4794966**, **TCLU1188483**, **FSCU5672917**, **HLBU9280592** y **GESU9311498** bajo la modalidad que su representada consignó y solicitó ante **DPWC**.

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. Para ello, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN ustedes pueden presentar sus recursos impugnatorios por teléfono al número 206-6500 o por correo electrónico a la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com.

Adicionalmente, considerando la coyuntura actual de emergencia sanitaria, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, para efecto de las notificaciones ustedes pueden indicar en sus recursos impugnatorios un correo electrónico y manifestar expresamente su autorización para que en lo sucesivo se realicen allí todas las notificaciones que surjan en dicho procedimiento administrativo.

Atentamente,



Francisco Roman Ortiz
Apoderado