

Callao, 12 de abril de 2021

Señor

ARTURO JULIO HENRY ARTICA AGUIRRE

Representante

SERVICIOS GENERALES SANTA FAUSTINA E.I.R.L.

Jr. San Martín 388 Mz. G Lt. 7, Huertos de Huachipa, Lurigancho

Presente. –

Referencia: Expediente N° 024-2021-RCL/DPWC

Carta N° DALC.DPWC.074.2021

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta a su reclamo presentado a través de la página web y correo electrónico callao.reclamos@dpworld.com con fecha 29 de marzo de 2021, mediante el cual nos reclaman por la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura portuaria y nos solicitan la devolución de lo indebidamente pagado por concepto de uso de área operativa.

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

1. Al respecto, el numeral 2 del artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019- 2011-CD-OSITRAN que regula la forma y los requisitos para la presentación de un reclamo establece que los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos: (...) *f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión; g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante; h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital; i) Copia simple del documento que acredite la representación. Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.*
2. Por su parte, el artículo 17 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 que *"para la presentación de los reclamos, LOS USUARIOS deberán consignar la siguiente información: (...) f. Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. g. Los medios probatorios que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del reclamante. h. Lugar, fecha y*

DP World Callao S.R.L.

Terminal Portuario Muelle Sur

Avenida Manco Cápac 113

Callao - Perú

T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe

firma del reclamante. En caso de no saber firmar, deberá hacer constar su huella digital. i. Copia simple del documento que acredite la representación. (...).

3. En ese orden de ideas, con fecha 5 de abril de 2021 el señor Enobi Esteban, personal de nuestra representada, acudió al domicilio consignado en el reclamo sito en Jr. San Martín 388 Mz. G Lt. 7, Huertos de Huachipa, Lurigancho, conforme consta de las imágenes que adjuntamos como Anexo 1, con la finalidad de notificar la Carta N° DALC.DPWC.074.2021 mediante la cual se le requería subsanar los siguientes requisitos de admisibilidad: copia simple del documento que acredite la representación, fundamentos de hechos y de derecho, los medios probatorios que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del reclamante y el lugar, fecha y firma del reclamante. Sin embargo, nuestro personal notificador encontró el domicilio cerrado, por lo que en esa misma fecha tramitó con el Notario de Lima, el señor Donato Hernán Carpio Vélez su notificación por conducto notarial, quien finalmente notificó la referida carta el día 6 de abril de 2021 según consta en el cargo de notificación que adjuntamos como Anexo 2.
4. Cabe precisar que, el reclamo fue presentado el día 29 de marzo de 2021 y dentro de los dos días hábiles de recibido el mismo procedimos a emitir la Carta N° DALC.DPWC.074.2021, esto es el día 30 de marzo de 2021, solicitando la subsanación de los requisitos de admisibilidad incumplidos conforme a lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo y dentro del plazo de los cinco (5) días hábiles procedimos a notificar la referida carta de acuerdo con lo establecido en el artículo 24.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444: "*Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique (...)*".
5. Luego, con fecha 12 de abril de 2021 su representada ingresó un escrito con sumilla: Solicita asignación de número de trámite de reclamación y otros (sic), mediante el cual reconoce haber recibido la comunicación a través de la cual le solicitamos subsanar los requisitos de admisibilidad, precisando que la revisarían posteriormente. Asimismo, acompañan como anexos del referido escrito los siguientes documentos: copia del correo electrónico de reclamo, copia de la respuesta automática de DP WORLD CALLAO S.R.L., copia del DNI del señor Arturo Julio Henry Artica Aguirre y el reporte FICHA RUC de SERVICIOS GENERALES SANTA FAUSTINA E.I.R.L.
6. Ahora bien, considerando que la Carta N° DALC.DPWC.074.2021 fue entregada bajo puerta el 6 de abril de 2021, el plazo de los dos (2) días hábiles comunicado mediante la referida carta venció el día 8 de abril de 2021 y si se le adiciona el término de la distancia de un (1) día¹ entonces el plazo venció el día 9 de abril de 2021, no obstante **SERVICIOS GENERALES SANTA FAUSTINA E.I.R.L.** recién el día 12 de abril de 2021 ha presentado un escrito mediante el cual además no ha cumplido con subsanar los requisitos de admisibilidad solicitados.
7. En ese sentido, corresponde declarar **INADMISIBLE** y disponer el archivamiento del presente reclamo ya que **SERVICIOS GENERALES SANTA FAUSTINA E.I.R.L.** no subsanó los requisitos de admisibilidad dentro de los plazos normativos establecidos.
8. Sin perjuicio de lo expuesto, es oportuno precisar que mediante la Carta N° DALC.DPWC.074.2021 se especifico el número del tramite del reclamo: Expediente N° 024-2021-RCL/DPWC.

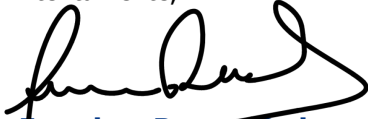
Cabe señalar que en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L., el usuario podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra

¹ El término de la distancia del distrito judicial de Independencia a Callao es de un (1) día, conforme lo dispuesto en el artículo 146.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y la Resolución Administrativa N° 288-2015-CE-PJ.

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

Anexo 1





DALC.DPWC.074.2021

Callao, 30 de marzo de 2021

Señor
ARTURO JULIO HENRY ARTICA AGUIRRE
Representante
SERVICIOS GENERALES SANTA FAUSTINA E.I.R.L.
Jr. San Martín 388 Intz. G Lt. 7, Huertos de Huachipa, Lurigancho
Presente. -

Referencia: Expediente N° 024-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta a su reclamo presentado a través de la página web con fecha 29 de marzo de 2021, mediante el cual nos redaman por la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura portuaria y nos solicitan la devolución de lo indebidamente pagado por concepto de uso de área operativa.

Al respecto, informamos a ustedes que el artículo 17 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN establece como requisitos de admisibilidad para la presentación de reclamos los siguientes:

- La instancia a la que se dirige el reclamo.
- Nombre completo del redamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para recibir notificaciones.
- Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- Copia simple del documento que acredite la representación.
- Indicación de la pretensión solicitada.
- Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- Los medios probatorios que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del reclamante.
- Lugar, fecha y firma del reclamante.

En ese sentido, hemos verificado que su reclamo carece de los siguientes requisitos:

1. La copia simple del documento que acredite la representación: quien suscribe el reclamo deberá acreditar su representación con la respectiva vigencia poder donde conste que cuenta con

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

dpworldcallao.com.pe

El Notario certifica la veracidad de la copia...
Artículo 102.- El Notario asume responsabilidad sobre el contenido de la carta, ni de la firma, sociedad, capacidad o representación del reclamante.

facultades para reclamar en nombre de la empresa **SERVICIOS GENERALES SANTA FAUSTINA E.I.R.L.**

2. Fundamentos de hecho y de derecho: deberán brindar más información relevante acerca de su reclamo a fin de poder realizar la trazabilidad correspondiente y precisar el o los número(s) de la(s) factura(s) cuyo cobro se reclama.
3. Los medios probatorios que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del reclamante.
4. Lugar, fecha y firma del reclamante.

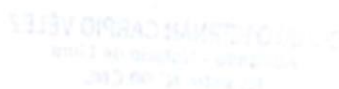
Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 20 del precitado reglamento, se otorga un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente, a fin de que cumplan con ingresar a través de nuestra mesa de partes la documentación antes señalada.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, **DP WORLD CALLAO S.R.L.** declarará inadmisibles sus reclamos, procediéndose al archivo del mismo.

Adicionalmente, considerando la coyuntura actual de emergencia sanitaria, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley Nº 27444, para efecto de las notificaciones usted puede indicarnos un correo electrónico y manifestar expresamente su autorización para que en lo sucesivo se realicen allí todas las notificaciones que surjan en el presente procedimiento administrativo.

Atentamente,


Francisco Roman Ortiz
Apoderado



1000
1000
1000
1000

DONATO HERNAN CARPIO VELEZ
CERTIFICO
QUE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, REGISTRADA EN MI CRONOLOGICO DE
CARTAS NOTARIALES BAJO EL NUMERO 186084 FUE DEJADA POR DEBAJO
DE LA PUERTA DEL DESTINATARIO, DEBIDO A QUE NADIE RESPONDIÓ AL
LLAMADO. LA DILIGENCIA SE REALIZO EL 06 DE ABRIL DE 2021 A
HORAS 13:20



[Handwritten signature]
DONATO HERNAN CARPIO VÉLEZ
Abogado - Notario de Lima
Registro N° 90 CNL

