

Callao, 26 de abril de 2021

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° 032-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 8 de abril de 2021, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura N° F003-00050393 ascendente a USD 516.84 (quinientos dieciséis con 84/100 Dólares Americanos) incluido IGV emitida por concepto de energía y monitoreo de *reefers* 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 1 de abril de 2021 solicitaron a **DPWC** que priorice los despachos de los contenedores descargados de la nave CMA CGM JEAN GABRIEL, OKEE ANN MARI, WAN HAI 322 y CMA CGM PUGET, sin haber obtenido una respuesta. Luego, mediante una comunicación grupal por *WhatsApp* se reiteró dicha solicitud.

Asimismo, indican que considerando la gran cantidad de movilizaciones que realizan es que solicitan citas por bloque en coordinación con el área de *Planning* de **DPWC**, caso contrario se afectarían sus operaciones, máxime si el sistema de **DPWC** no tiene habilitada la opción de retiro por contenedor específico.

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° F003-00050393 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS (en adelante, 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 |
|------------|------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
|------------|------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|

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

| | | | | |
|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| HLBU9220079 | CMA CGM JEAN GABRIEL | 03.04.2021 – 15:31 | 04.04.2021 – 15:31 | 04.04.2021 – 18:44 |
| TRIU8126066 | CMA CGM JEAN GABRIEL | 03.04.2021 – 15:31 | 04.04.2021 – 15:31 | 04.04.2021 – 16:41 |
| TGHU9971730 | CMA CGM JEAN GABRIEL | 03.04.2021 – 15:31 | 04.04.2021 – 15:31 | 04.04.2021 – 18:10 |
| MCIU5003967 | OKEE ANN MARI | 30.03.2021 – 09:55 | 31.03.2021 – 09:55 | 01.04.2021 – 01:01 |
| BMOU9883485 | OKEE ANN MARI | 30.03.2021 – 09:55 | 31.03.2021 – 09:55 | 01.04.2021 – 13:54 |

2. Al respecto, el **Reglamento Tarifario y Política Comercial** de **DPWC** vigente a la fecha y publicado en nuestra página web, que constituyen 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.
3. En ese sentido, de acuerdo con los registros de nuestro sistema N4 hemos constatado que **TPP** retiró los contenedores HLBU9220079, TRIU8126066, TGHU9971730, MCIU5003967 y BMOU9883485 con las citas por bloque N° 7846978, 7846970, 7846976, 7837056 y 7839181, respectivamente, es decir, **bajo la modalidad por bloque de contenedores:**

| Cita | Tipo de cita | Contenedor | Estado | Fecha |
|----------------|-------------------|------------|--------|------------|
| 7846978 | 3951 ¹ | - | Usada | 04/04/2021 |
| 7846970 | 3951 | - | Usada | 04/04/2021 |
| 7846976 | 3951 | - | Usada | 04/04/2021 |
| 7837056 | 3951 | - | Usada | 01/04/2021 |
| 7839181 | 3951 | - | Usada | 01/04/2021 |

4. Por lo tanto, 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 conforme a lo señalado en el numeral 2 anterior.
5. Teniendo en cuenta lo expresado, 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 dicha modalidad de retiro.
6. 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 tales como la solicitud de despacho prioritario de los contenedores HLBU9220079, TRIU8126066, TGHU9971730, MCIU5003967 y BMOU9883485.

¹ Código de aduanas de **TPP**.

7. 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, 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.

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