

Callao, 18 de mayo de 2021

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE CACEDA

Apoderado

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

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

Presente. –

Referencia: Expediente N° 036-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 28 de abril de 2021, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura N° F003-00050696 ascendente a USD 3,445.60 (tres mil cuatrocientos cuarenta y cinco con 60/100 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 17 de abril de 2021 solicitaron a **DPWC** que priorice los despachos de los contenedores descargados de la nave EVER LOTUS, COPIAPO y SANTOS EXPRESS, sin embargo esta acción no se realizó pese a haberlo coordinado con **DPWC**.

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° F003-00050696 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

dpworldcallao.com.pe

SMLU5440334	HELLE RITSCHER	13/04/2021 05:51	14/04/2021 05:51	15/04/2021 08:31
TRIU8982416	HELLE RITSCHER	13/04/2021 05:51	14/04/2021 05:51	15/04/2021 08:20
SMLU5459617	HELLE RITSCHER	13/04/2021 05:51	14/04/2021 05:51	15/04/2021 05:42
SMLU5444514	HELLE RITSCHER	13/04/2021 05:51	14/04/2021 05:51	14/04/2021 23:48
SMLU5450923	HELLE RITSCHER	13/04/2021 05:51	14/04/2021 05:51	14/04/2021 23:43
SEGU9521689	HELLE RITSCHER	13/04/2021 05:51	14/04/2021 05:51	14/04/2021 22:20
BMOU9253130	CMA CGM JEAN GABRIEL	13/04/2021 21:26	14/04/2021 21:26	15/04/2021 09:16
HLBU9436350	CMA CGM JEAN GABRIEL	13/04/2021 21:26	14/04/2021 21:26	15/04/2021 08:25
BMOU9881950	CMA CGM JEAN GABRIEL	13/04/2021 21:26	14/04/2021 21:26	15/04/2021 08:18
BMOU9882046	CMA CGM JEAN GABRIEL	13/04/2021 21:26	14/04/2021 21:26	15/04/2021 03:01
TLLU1060839	CMA CGM JEAN GABRIEL	13/04/2021 21:26	14/04/2021 21:26	15/04/2021 02:31
HLBU9027619	CMA CGM JEAN GABRIEL	13/04/2021 21:26	14/04/2021 21:26	15/04/2021 02:26
HLBU9433351	RHL AUDACIA	14/04/2021 02:05	15/04/2021 02:05	15/04/2021 09:05
CXRU1090391	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 21:46
HLBU9278471	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 21:16
TLLU1206395	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 20:45
TEMU9042620	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 20:10
NYKU7166013	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 19:43
TTNU8415296	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 18:32
TRIU8957223	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 18:22
SEGU9087778	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 17:56
TEMU9040566	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 17:50
SEGU9253797	COPIAPO	16/04/2021 11:17	17/04/2021 11:17	17/04/2021 16:36
TRIU8515880	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 21:57
HLBU9350787	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 21:52
HLBU9326923	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 21:06
TRIU8189629	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 20:20
HLBU9259281	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 20:05
CGMU5175637	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 18:23

TCLU1232518	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 17:54
CGMU4942190	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 17:45
TEMU9262769	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 16:48
CGMU6522936	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 14:08
TTNU8437530	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 12:17
CGMU5071139	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 09:08
TEMU9217501	SANTOS EXPRESS	17/04/2021 05:21	18/04/2021 05:21	18/04/2021 08:46
MSWU1002160	ANTOFAGASTA EXPRESS	17/04/2021 17:36	18/04/2021 17:36	18/04/2021 20:23
MNBU3423442	ANTOFAGASTA EXPRESS	17/04/2021 17:36	18/04/2021 17:36	18/04/2021 20:07

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 SMLU5440334, TRIU8982416, SMLU5459617, SMLU5444514, SMLU5450923, SEGU9521689, BMOU9253130, HLBU9436350, BMOU9881950, BMOU9882046, TLLU1060839, HLBU9027619, HLBU9433351, CXRU1090391, HLBU9278471, TLLU1206395, TEMU9042620, NYKU7166013, TTNU8415296, TRIU8957223, SEGU9087778, TEMU9040566, SEGU9253797, TRIU8515880, HLBU9350787, HLBU9326923, TRIU8189629, HLBU9259281, CGMU5175637, TCLU1232518, CGMU4942190, TEMU9262769, CGMU6522936, TTNU8437530, CGMU5071139, TEMU9217501, MSWU1002160, MNBU3423442, con las citas por bloque N° 7875262, 7875266, 7876223, 7875231, 7875235, 7875223, 7875270, 7875264, 7875263, 7875254, 7875245, 7875247, 7875268, 7883739, 7883741, 7883740, 7882201, 7883733, 7882202, 7882199, 7880182, 7882200, 7880200, 7885965, 7885957, 7885958, 7884980, 7884981, 7884978, 7884975, 7884706, 7884707, 7884695, 7884364, 7884354, 7884350, 7884983 y 7884982, respectivamente, es decir, bajo la modalidad por bloque de contenedores:

Cita	Tipo de cita	Contenedor	Estado	Fecha
7875262	3951 ¹	-	Usada	15/04/2021
7875266	3951	-	Usada	15/04/2021
7876223	3951	-	Usada	15/04/2021
7875231	3951	-	Usada	14/04/2021
7875235	3951	-	Usada	14/04/2021
7875223	3951	-	Usada	14/04/2021
7875270	3951	-	Usada	15/04/2021
7875264	3951	-	Usada	15/04/2021
7875263	3951	-	Usada	15/04/2021

¹ Código de aduanas de **TPP**.

7875254	3951	-	Usada	15/04/2021
7875245	3951	-	Usada	15/04/2021
7875247	3951	-	Usada	15/04/2021
7875268	3951	-	Usada	15/04/2021
7883739	3951	-	Usada	17/04/2021
7883741	3951	-	Usada	17/04/2021
7883740	3951	-	Usada	17/04/2021
7882201	3951	-	Usada	17/04/2021
7883733	3951	-	Usada	17/04/2021
7882202	3951	-	Usada	17/04/2021
7882199	3951	-	Usada	17/04/2021
7880182	3951	-	Usada	17/04/2021
7882200	3951	-	Usada	17/04/2021
7880200	3951	-	Usada	17/04/2021
7885965	3951	-	Usada	18/04/2021
7885957	3951	-	Usada	18/04/2021
7885958	3951	-	Usada	18/04/2021
7884980	3951	-	Usada	18/04/2021
7884981	3951	-	Usada	18/04/2021
7884978	3951	-	Usada	18/04/2021
7884975	3951	-	Usada	18/04/2021
7884706	3951	-	Usada	18/04/2021
7884707	3951	-	Usada	18/04/2021
7884695	3951	-	Usada	18/04/2021
7884364	3951	-	Usada	18/04/2021
7884354	3951	-	Usada	18/04/2021
7884350	3951	-	Usada	18/04/2021
7884983	3951	-	Usada	18/04/2021
7884982	3951	-	Usada	18/04/2021

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.
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