

Callao, 3 de agosto de 2021

Señora  
**JUDY CATTIA SUBAUSTE GILDEMEISTER**  
Apoderado  
**RANSA COMERCIAL S.A.**  
Av. Argentina N° 2833, Callao  
Presente. –

Referencia: Expediente N° 059-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 15 de julio de 2021 mediante el cual reclaman la devolución de lo pagado mediante la Factura N° F003-00052145 emitida por concepto de cargo por cita no utilizada ascendente a S/ 123.90 (ciento veintitrés con 90/100 Soles) o en su defecto se emita una Nota de Crédito a su favor según indican, debido a que este cobro se habría generado por razones imputables a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**.

Al respecto, señalan que el sistema DPORT no les permitió completar la precita de ingreso del contenedor NQP94606 pese a que la unidad contaba con RCE, por lo que informaron de este hecho a **DPWC** a través del correo electrónico [callao.datasetaup@dpworldcallao.com.pe](mailto:callao.datasetaup@dpworldcallao.com.pe) quienes les respondieron que para solucionar ese problema debían agregar ceros a la identificación del contenedor a fin de que el sistema lo pueda identificar. Sin embargo, este impase les obligó a no completar su cita a tiempo y por ende generar una nueva cita de ingreso ya con los datos conforme lo informado por **DPWC**.

Por otro lado, indican que tuvieron citas de ingreso para el contenedor BMOU9511092 amparado en el *Booking* PER6656516A y para el contenedor SMLU 5459860 amparado en el *Booking* PER6656313A, las cuales fueron solicitadas el día 27 de junio de 2021 y programadas por **DPWC** para el día 28 de junio de 2021 a las 14:00 horas, sin embargo debido a que el *dry cut off* de la nave HANSA HORNEBURG fue el día 28 de junio de 2021 a las 03:00 horas, no habrían podido usar las citas.

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

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00052145 se cobró a **RANSA COMERCIAL S.A. (en adelante, RANSA)** el cargo por cita no utilizada de los siguientes eventos conforme al siguiente detalle:

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

Cita N°	Estado
8039557	Vencida
8055604	Vencida
8052769	Vencida

- Con relación al cargo por cita no utilizada, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. establece que no habrá un costo por solicitud ni emisión de la primera cita y que, a fin de permitir el uso de la infraestructura portuaria a otros usuarios, DP World Callao impondrá un cargo por cita no utilizada conforme a lo establecido en el Tarifario, ya sea que esta haya sido cancelada o haya expirado.
- En ese sentido, respecto a las citas 8055604 y 8052769 hemos efectuado la trazabilidad de las mismas en nuestro Sistema N4 y hemos encontrado lo siguiente:

Cita N°	Booking	Fecha y hora creación cita	Fecha y hora programación cita	Fecha y hora completó cita	Estado
8055604	PER6656313A	26.06.2021 12:46	27.06.2021 10:00	-	Vencida
8052769	PER6656516A	25.06.2021 15:52	26.06.2021 09:00	-	Vencida

- En ese orden de ideas, se aprecia que las citas no utilizadas 8055604 y 8052769 se encuentran vinculadas a los *booking* PER6656313A y PER6656516A, respectivamente, y contrario a lo que manifiesta **RANSA** en su escrito de reclamo, estas citas no han programadas para el día 28 de junio de 2021 sino más bien para los días previos: los días 26 y 27 de junio de 2021; además, que el motivo por el cual estas citas no fueron usadas se debe a que las mismas **no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que luego de haber sido creadas ni siquiera asignaron flota vehicular para usar esas citas.**
- Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro del recargo de las citas 8055604 y 8052769 se debe a que estas primeras citas de ingreso generadas para los *booking* PER6656313A y PER6656516A no fueron oportunamente completadas; por ende, el recargo por citas no utilizadas en este caso es válido. **En consecuencia, corresponde desestimar la pretensión de devolución de lo pagado mediante la Factura N° F003-00052145 correspondiente a las citas de ingreso 8055604 y 8052769.**
- Por otro lado, con relación a la cita N° 8039557 vinculada al contenedor NQP94606 hemos determinado declarar fundada la pretensión de exonerar el cobro del cargo por cita no utilizada de dicha cita ya que se aprecia que el usuario no pudo completarla por razones que no le son imputables, por lo que se procederá a emitir una Nota de Crédito de S/ 35.00 (treinta y cinco con 00/100 Soles) más IGV correspondiente a la Factura N° F003-00052145. En ese sentido, a efectos de realizar los trámites administrativos para la emisión de la Nota de Crédito correspondiente, solicitamos se comunique con la Srta. Marzia Gallo al correo electrónico Marzia.Gallo@dpworld.com.

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](mailto: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