

Callao, 25 de agosto de 2021

Señora

**MARIBEL BAZALAR PALMA**

Jr. Constitución 519, Callao

Presente. -

Referencia: Expediente N° 070-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 4 de agosto de 2021 con escrito de subsanación de admisibilidad de fecha 9 de agosto de 2021, mediante el cual nos reclaman por los daños causados a la tranquilidad pública así como a la salud de su persona y familia en la modalidad de afectación psicológica por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)** y nos solicitan el cese del uso de los altoparlantes para la guía de ingreso de los camiones dentro de sus instalaciones, así como el pago de la indemnización correspondiente.

Señalan que la reclamante es una ciudadana que reside junto a su familia en un inmueble cercano a las instalaciones de **DPWC** y que se está viendo afectada por el uso de altoparlantes para el ingreso de los camiones de carga que sobrepasan el máximo permitido de decibeles tanto en el día como durante la noche, lo cual afecta emocional y psicológicamente a su madre, menor hijo y a ella misma.

Asimismo, indican que para acreditar lo alegado adjuntan un USB con videos así como la firma de un grupo de vecinos de la zona que también se sienten afectados por los ruidos de los referidos altoparlantes.

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

1. El artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.** aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN establece que **DPWC** es la entidad competente para resolver en primera instancia administrativa los reclamos de los usuarios que estén relacionados a los servicios que **DPWC** brinda, derivados de la explotación de la infraestructura portuaria, siendo las siguientes las materias objeto de reclamo: i) la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura portuaria; ii) el condicionamiento por parte de **DPWC** de la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo de la retribución facturada; iii) la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de **DPWC**; iv) los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo

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

[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)

de **DPWC**, sus funcionarios o dependientes, de acuerdo con los montos que serán establecidos por el Consejo Directivo de OSITRAN; v) los relacionados con el ingreso a la infraestructura portuaria o que limitan el acceso individual a los servicios que presta **DPWC**; y, vi) los que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios respecto de las tarifas, condiciones del servicio o información defectuosa.

2. En ese orden de ideas, hemos constatado que el petitorio planteado en el reclamo consiste en el cese de los supuestos daños causados a la reclamante, su familia, así como a los vecinos del sector por los ruidos de los altoparlantes en la zona de ingreso a las instalaciones de **DPWC**, lo cual no se enmarca en ninguna de las materias de reclamo estipuladas en el precitado Reglamento que son aplicables única y exclusivamente a los usuarios que usan de la infraestructura portuaria.
3. Sobre el particular, los incisos d) y f) del artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.** establece que "dentro del plazo previsto para resolver **DP WORLD CALLAO S.R.L.** deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en alguno de los siguientes casos: (...) d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto. (...) f. Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 6 del presente reglamento".
4. En consecuencia, **DPWC** no es competente para pronunciarse en el marco del presente procedimiento administrativo por los reclamos presentados por personas naturales o jurídicas que no tengan la calificación de usuarios sobre materias no contempladas en el 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**, por lo que corresponde declarar improcedente el presente reclamo al amparo de lo dispuesto los incisos d) y f) del artículo 21 del precitado Reglamento.
5. Sin perjuicio de lo expuesto, hacemos de su conocimiento que hemos adoptado medidas para mitigar el ruido al que hace referencia para lo cual se ha reubicado el parlante hacia las zonas de ingreso de camiones y se ha reducido el volumen.

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