



DALC.DPWC.337.2021

Callao, 27 de octubre de 2021

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

Referencia: Expediente N° 088-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 1 de octubre de 2021 mediante el cual reclaman la devolución de S/123.90 (ciento veintitrés con 90/100 Soles) incluido pagado mediante la Factura N° F003-00052941 emitida por concepto de cargo de cita no utilizada o en su defecto se emita una Nota de Crédito a su favor, según indican, debido a que este cobro deviene en indebido.

Señalan que solicitaron las citas 8146970, 8142875 y 8142876 vinculadas a los Bookings 60071792, 6306107750 y 6308548350, respectivamente, las cuales fueron usadas a tiempo dentro del plazo de vigencia de las citas y conforme al Comunicado de Vigencia de Citas, por lo que no correspondería que se les cobre el concepto objeto de reclamo.

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° F003-00052941 se cobró a **RANSA COMERCIAL S.A. (en adelante, RANSA)** el cargo por cita no utilizada de los siguientes eventos conforme al siguiente detalle:

| Cita N° | Booking    | Estado  |
|---------|------------|---------|
| 8139043 | 6306107750 | Vencida |
| 8139044 | 6308548350 | Vencida |
| 8139050 | 60071792   | Vencida |
| 8143364 | 64071784   | Vencida |
| 8143393 | 64071784   | Vencida |
| 8143394 | 64071784   | Vencida |
| 8143395 | 64071784   | Vencida |
| 8143396 | 64071784   | Vencida |
| 8143397 | 64071784   | Vencida |
| 8143398 | 64071784   | Vencida |

|         |              |         |
|---------|--------------|---------|
| 8144931 | LIMB10933500 | Vencida |
| 8144932 | LIMB10933500 | Vencida |
| 8144938 | LIMB10933500 | Vencida |
| 8144939 | LIMB10933500 | Vencida |
| 8144940 | LIMB10933500 | Vencida |
| 8144949 | 66069230     | Vencida |
| 8144953 | 66069230     | Vencida |
| 8144954 | 66069230     | Vencida |

2. Ahora bien, hemos verificado que las citas 8146970, 8142875 y 8142876 a las que hace referencia **RANSA** no han sido objeto de facturación por el concepto de citas no utilizadas, sino que las citas vinculadas a los *Bookings* 60071792, 6306107750 y 6308548350 son las siguientes:

| Cita N° | Booking    | Fecha y hora de creación de cita | Fecha y hora programación cita | Fecha y hora completó cita | Estado  |
|---------|------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|
| 8139050 | 60071792   | 31.07.2021 – 16:10               | 02.08.2021 – 14:00             | 02.08.2021-08:40           | Vencida |
| 8139043 | 6306107750 | 31.07.2021 – 16:07               | 01.08.2021-15:00               | -                          | Vencida |
| 8139044 | 6308548350 | 31.07.2021 – 16:07               | 01.08.2021-15:00               | -                          | Vencida |

3. Asimismo, hemos constatado que dichas citas no fueron efectivamente usadas por razones que desconocemos y en algunos casos ni siquiera fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que luego de haber sido solicitadas ni siquiera asignaron flota vehicular.
4. 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.
5. En consecuencia, se verifica que las citas vinculadas a los *Bookings* 60071792, 6306107750 y 6308548350 no fueron oportunamente usadas, 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° F003-00052941.

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



**DP WORLD**

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

Apoderado

**SAFETOGETHER**