



DALC.DPWC.338.2021

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° 089-2021-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/ 165.20 (ciento sesenta y cinco con 20/100 Soles) incluido pagado mediante la Factura N° F003-00053098 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 8161435, 8161414, 8161434 y 8163879 vinculadas a los Bookings 61404467, 60404028, 64404463 y 6308548430, 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° F003-00053098 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
8131753	60404028	Vencida
8132178	61404467	Vencida
8132181	64404463	Vencida
8139096	6308548430	Vencida
8154607	65401996	Vencida
8154610	65735330	Vencida
8157352	PER6710869A	Vencida
8161246	89534579	Vencida
8161249	89521631	Vencida
8161251	89521624	Vencida

8161262	61071251	Vencida
8161264	66737906	Vencida
8161363	63071807	Vencida
8161365	89566119	Vencida
8161367	63405122	Vencida
8161369	66739427	Vencida
8161371	65072787	Vencida
8161386	89534567	Vencida
8161390	66739269	Vencida
8161416	89534577	Vencida
8161421	62403149	Vencida
8161424	89566143	Vencida
8170978	68738960	Vencida

2. Ahora bien, hemos verificado que las citas 8161435, 8161414, 8161434 y 8163879 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* 61404467, 60404028, 64404463 y 6308548430 son las siguientes:

Cita N°	Booking	Fecha y hora de creación de cita	Fecha y hora programación cita	Fecha y hora completó cita	Estado
8131753	60404028	29.07.2021-00:43	30.07.2021-15:00	-	Vencida
8132178	61404467	29.07.2021-02:06	30.07.2021-16:00	30.07.2021-17:04	Vencida
8132181	64404463	29.07.2021-02:08	30.07.2021-17:00	30.07.2021-17:05	Vencida
8139096	6308548430	31.07.2021-16:23	02.08.2021-15:00	-	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 y en otros fueron completas con posterioridad a la programación de la cita, es decir, cuando estas ya habían vencido.
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* 61404467, 60404028, 64404463 y 6308548430 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° F003-00053098.



DP WORLD

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

Apoderado

SAFETOGETHER