

DALC.DPWC.339.2021

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° 090-2021-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/ 41.30 (cuarenta y un con 30/100 Soles) incluido IGV pagado mediante la Factura N° F003-00053218 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 la cita 8181179 vinculada al *Booking* 64734080, la cual fue usada a tiempo dentro del plazo de vigencia de la cita 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° F003-00053218 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
8155889	64734080	Vencida
8175096	67740521	Vencida
8179129	169BA01159	Vencida
8181163	LIMB13487500	Vencida

2. Ahora bien, hemos verificado que la cita 8181179 a la que hace referencia **RANSA** no ha sido objeto de facturación por el concepto de citas no utilizadas, sino que la cita vinculada al *Booking* 64734080 es la siguiente:



Cita N°	Booking	Fecha y hora de creación de cita	Fecha y hora programación cita	Fecha y hora completó cita	Estado
8155889	64734080	16.08.2021-15:45	18.08.2021 – 22:00	18.08.2021 – 19:44	Vencida

3. 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.
4. Asimismo, hemos constatado que dicha cita no fue efectivamente usada por razones que desconocemos. En consecuencia, se verifica que la cita vinculada al *Booking* 64734080 no fue oportunamente usada, 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° F003-00053218.

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