

Señor  
**JUAN CARLOS ANDONAIRE CÁCEDA**  
Apoderado  
**TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.**  
Av. Antonio Miroquesada N° 425, Of. 1210 (Prisma Tower), Magdalena del Mar  
Presente. -

Referencia: Expediente N° 094-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 21 de octubre de 2021, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura N° F003-00053369 ascendente a USD 86.14 (ochenta y seis con 14/100 dólares americanos) incluido IGV emitida por concepto de energía (Imp.) y monitoreo de *reefers* (porción tierra) – Imp. del contenedor MNBU3473736 según indican, debido a que existiría un error en la facturación por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**.

Con fecha 28 de agosto de 2021 se descargó el contenedor MNBU3473736 de la nave CARLOTTA STAR y el 29 de agosto de 2021 **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** solicitó el retiro del referido contenedor a través de la plataforma DPORT, sin embargo esta les mostró el siguiente mensaje: “UNIDAD EN ZONA DE AFORO, SOLICITAR CITA PARA EL DÍA SIGUIENTE”. En ese sentido, al encontrarse el contenedor bloqueado indican haberse visto impedidos de realizar su retiro dentro de los plazos libres de pago.

Luego, con fecha 29 de agosto de 2021 TPP solicitó el desbloqueo del contenedor y el día 31 de agosto de 2021 generaron el caso 23089 a través de la plataforma Salesforce por este impedimento cuya respuesta fue brindada el 18 de octubre de 2021 mediante la cual les informaron que el contenedor presentó una alarma y que a solicitud de la línea naviera se había movilizó a la Zona de Aforo.

En ese sentido, señalan que no deben asumir el pago de los servicios cuya facturación reclaman ya que no los han solicitado expresa ni tácitamente y que a la luz del numeral 3.2.4. del Reglamento de Operaciones de **DPWC** corresponde al usuario solicitante el pago de los servicios requeridos, por lo que debe ser imputados a la línea naviera.

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

1. Al respecto, hemos verificado que el contenedor *reefer* MNBU3473736 fue descargado de la nave CARLOTTA STAR el día 28 de agosto de 2021 a las 15:50 horas y a las 18:01 horas el señor César Augusto Chero Chapoñan, Reefer Team Leader de APM TERMINALS INLAND SERVICES, solicitó mediante correo electrónico dirigido a **DPWC**, que la unidad sea movilizó a la Zona de Aforo debido a que presentaba una alarma. Luego, el 29 de agosto de 2021 a las 04:00 horas, la señora Kelyn León, Monitor de **DPWC**, informó a César Augusto Chero Chapoñan que el contenedor había sido posicionado en la Zona de Aforo. Luego, a las 12:32 horas, el señor Shamir Martel, Coordinador de Aforo de **DPWC**, le solicitó a César Augusto Chero

Chapoñan de APM TERMINALS INLAND SERVICES informar el estatus del contenedor y a las 18:53 horas el señor Nike Pérez, Reefer Technician de APM TERMINALS INLAND SERVICES, informó que la unidad se encontraba operativa. Al respecto, adjuntamos las copias de tales comunicaciones en calidad de Anexo 1.

2. Por tanto, se aprecia que la movilización del contenedor MNBU3473736 a la Zona de Aforo fue solicitada por el servicio técnico de la línea naviera, los técnicos *reefers* de APM TERMINALS INLAND SERVICES, a fin de solucionar el problema de alarma que presentaba el contenedor. En ese sentido, correspondía a la línea naviera operadora del contenedor realizar las coordinaciones pertinentes con su representada.
3. Por otro lado, la solicitud de los servicios especiales por parte de los usuarios no tiene una forma *ad solemnitatem*, por lo que no puede entenderse que únicamente debe ser expresa, sino que se debe evaluar los usos y costumbres del negocio portuario logístico según el servicio de que se trate. Por ejemplo, el servicio especial de inspección de contenedor es cobrado al importador, agencia de aduana o depósito que tenga a su cargo el retiro del contenedor según sea el caso, y este servicio es prestado simplemente a requerimiento de la autoridad aduanera o sanitaria. Otro ejemplo podría ser el servicio especial de uso de área operativa el cual se cobra al usuario final o intermedio que tenga a cargo el contenedor según sea el caso, por el solo transcurrir del tiempo al no retirar el contenedor dentro del plazo libre de cuarenta y ocho (48) horas. Como podrá apreciar en ambos casos no media una solicitud expresa en la cual se indique que se quiere hacer uso del servicio de inspección o de días adicionales de almacenamiento.
4. En ese sentido, el servicio de energía y monitoreo *reefer* se cobra al importador, agencia de aduana o depósito que tenga a su cargo el retiro del contenedor según sea el caso, por el sólo hecho del transcurso del tiempo y la unidad no sea retirada dentro del plazo de las veinticuatro (24) libres de pago. En este caso, las razones por las cuales TPP no retiró el contenedor dentro de ese plazo no son imputables a DPWC.
5. En consecuencia, habiendo prestado efectivamente los servicios de energía y monitoreo al contenedor durante su permanencia en nuestras instalaciones, DPWC se encuentra facultado a exigir el cobro de estos servicios al usuario al cual estaba direccionado el contenedor, en este caso, el depósito TPP, ello sin perjuicio de las acciones que su representada pueda adoptar frente a la línea naviera según sean los términos de contratación al respecto.

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 podrán presentarlo por teléfono al número 206-6500 o por correo electrónico a [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 podrán 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



**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

SAFETOGETHER

dpworld.com

## ANEXO 1

De: Cesar Augusto Chero Chaponan <[Cesar.chero@inlandservices.com](mailto:Cesar.chero@inlandservices.com)>  
Enviado: sábado, 28 de agosto de 2021 18:01  
Para: Ronald Rojas <[Ronald.Rojas@dpworld.com](mailto:Ronald.Rojas@dpworld.com)>; Callao Tecnico Reefer <[Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe](mailto:Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe)>; Piero Zarate <[Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe](mailto:Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe)>; Callao Planning <[Callao.Planning@dpworld.com](mailto:Callao.Planning@dpworld.com)>; Piero Zarate <[Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe](mailto:Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe)>; Callao Planning <[Callao.Planning@dpworld.com](mailto:Callao.Planning@dpworld.com)>; Callao Monitor <[Callao.Monitor@dpworld.com](mailto:Callao.Monitor@dpworld.com)>; Callao ZonadeAforo <[Callao.ZonadeAforo@dpworld.com](mailto:Callao.ZonadeAforo@dpworld.com)>; Callao Superintendentes <[Callao.Superintendentes@dpworld.com](mailto:Callao.Superintendentes@dpworld.com)>; Callao Safety <[Callao.Safety@dpworld.com](mailto:Callao.Safety@dpworld.com)>; DPWC Accesos <[DPWC.Accesos@dpworld.com](mailto:DPWC.Accesos@dpworld.com)>  
Cc: Tecnico Reefer Puerto <[TecReef.Puerto@inlandservices.com](mailto:TecReef.Puerto@inlandservices.com)>; +D IS DMR Reefer <[Reefer.Demares@inlandservices.com](mailto:Reefer.Demares@inlandservices.com)>; Luis Miguel Huarza Robles <[Luis.Huarza@inlandservices.com](mailto:Luis.Huarza@inlandservices.com)>; Henry Quiroz <[Henry.Quiroz@inlandservices.com](mailto:Henry.Quiroz@inlandservices.com)>; Jeison George Galvan Nazario <[JEISON.GALVAN@MAERSK.COM](mailto:JEISON.GALVAN@MAERSK.COM)>; David Ramirez <[David.Ramirez@maersk.com](mailto:David.Ramirez@maersk.com)>  
Asunto: MOVILIZACION DE REEFER // MNBUS473736

CAUTION: This email originated from outside of DP World Callao. Do not click links or open attachments unless you recognise the sender and know the content is safe.

ATENCIÓN: Este email ha sido originado fuera de DP World Callao. No haga doble click o abra adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido del adjunto es seguro.

Estimados buenas tardes,

Notar que la unidad se encuentra con alarma y requiere movilizacion a zona de aforo, favor de confirmar por este medio.

Atte.  
Cesar Augusto Chero Chapoñan  
Reefer Team Leader  
APM Terminals Inland Services  
Callao, Perú  
Mobile RPC+941522070  
[Cesar.Chero@inlandservices.com](mailto:Cesar.Chero@inlandservices.com)  
Correo grupal reefer: [reefer.demares@inlandservices.com](mailto:reefer.demares@inlandservices.com)

Lifting Global Trade  
**APM TERMINALS**  Lifting Global Trade.  
[www.apmterminals.com](http://www.apmterminals.com)

De: Kelyn León [<mailto:Kelyn.Leon@dpworld.com>]  
Enviado el: domingo, 29 de agosto de 2021 04:00  
Para: Cesar Augusto Chero Chaponan <[Cesar.chero@inlandservices.com](mailto:Cesar.chero@inlandservices.com)>; Ronald Rojas <[Ronald.Rojas@dpworld.com](mailto:Ronald.Rojas@dpworld.com)>; Callao Tecnico Reefer <[Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe](mailto:Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe)>; Piero Zarate <[Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe](mailto:Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe)>; Callao Planning <[Callao.Planning@dpworld.com](mailto:Callao.Planning@dpworld.com)>; Piero Zarate <[Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe](mailto:Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe)>; Callao Planning <[Callao.Planning@dpworld.com](mailto:Callao.Planning@dpworld.com)>; Callao Monitor <[Callao.Monitor@dpworld.com](mailto:Callao.Monitor@dpworld.com)>; Callao ZonadeAforo <[Callao.ZonadeAforo@dpworld.com](mailto:Callao.ZonadeAforo@dpworld.com)>; Callao Superintendentes <[Callao.Superintendentes@dpworld.com](mailto:Callao.Superintendentes@dpworld.com)>; Callao Safety <[Callao.Safety@dpworld.com](mailto:Callao.Safety@dpworld.com)>; DPWC Accesos <[DPWC.Accesos@dpworld.com](mailto:DPWC.Accesos@dpworld.com)>  
Cc: Tecnico Reefer Puerto <[TecReef.Puerto@inlandservices.com](mailto:TecReef.Puerto@inlandservices.com)>; +D IS DMR Reefer <[Reefer.Demares@inlandservices.com](mailto:Reefer.Demares@inlandservices.com)>; Luis Miguel Huarza Robles <[Luis.Huarza@inlandservices.com](mailto:Luis.Huarza@inlandservices.com)>; Henry Quiroz <[Henry.Quiroz@inlandservices.com](mailto:Henry.Quiroz@inlandservices.com)>; Jeison George Galvan Nazario <[JEISON.GALVAN@MAERSK.COM](mailto:JEISON.GALVAN@MAERSK.COM)>; David Ramirez <[David.Ramirez@maersk.com](mailto:David.Ramirez@maersk.com)>  
Asunto: RE: MOVILIZACION DE REEFER // MNBUS473736

Estimados,

Unidad MNBUS473736 posicionada en Zona de Aforo.

Kelyn León  
Monitor - Operations

**DP WORLD** 

 DP World Callao S.R.L.  
T +511 206 6500  
E [kelyn.leon@dpworldcallao.com.pe](mailto:kelyn.leon@dpworldcallao.com.pe)  
W [dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)

SafeTogether



**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

De: Shamir Martel <[Shamir.Martel@dpworld.com](mailto:Shamir.Martel@dpworld.com)>

Enviado el domingo, 29 de agosto de 2021 12:32

Para: Kelyn Leon <[Kelyn.Leon@dpworld.com](mailto:Kelyn.Leon@dpworld.com)>; Cesar Augusto Chero Chaponan <[Cesar.chero@inlandservices.com](mailto:Cesar.chero@inlandservices.com)>; Ronald Rojas <[Ronald.Rojas@dpworld.com](mailto:Ronald.Rojas@dpworld.com)>; Callao Tecnico Reefer <[Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe](mailto:Callao.TecnicoReefer@dpworldcallao.com.pe)>; Piero Zarate <[Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe](mailto:Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe)>; Callao Planning <[Callao.Planning@dpworld.com](mailto:Callao.Planning@dpworld.com)>; Piero Zarate <[Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe](mailto:Piero.Zarate@dpworldcallao.com.pe)>; Callao Planning <[Callao.Planning@dpworld.com](mailto:Callao.Planning@dpworld.com)>; Callao Monitor <[Callao.monitor@dpworld.com](mailto:Callao.monitor@dpworld.com)>; Callao ZonadeAforo <[Callao.ZonadeAforo@dpworld.com](mailto:Callao.ZonadeAforo@dpworld.com)>; Callao Superintendentes <[Callao.Superintendentes@dpworld.com](mailto:Callao.Superintendentes@dpworld.com)>; Callao Safety <[Callao.Safety@dpworld.com](mailto:Callao.Safety@dpworld.com)>; DPWC Accesos <[DPWC.Accesos@dpworld.com](mailto:DPWC.Accesos@dpworld.com)>

CC: Tecnico Reefer Puerto <[TecReef.Puerto@inlandservices.com](mailto:TecReef.Puerto@inlandservices.com)>; +D IS DMR Reefer <[Reefer.Demares@inlandservices.com](mailto:Reefer.Demares@inlandservices.com)>; Luis Miguel Huarza Robles <[Luis.Huarza@inlandservices.com](mailto:Luis.Huarza@inlandservices.com)>; Henry Quiroz <[Henry.Quiroz@inlandservices.com](mailto:Henry.Quiroz@inlandservices.com)>; Jeison George Galvan Nazario <[JEISON.GALVAN@MAERSK.COM](mailto:JEISON.GALVAN@MAERSK.COM)>; David Ramirez <[maersk.com](mailto:maersk.com)>

Asunto: RE: MOVILIZACION DE REEFER // MNBU3473736

Estimados APM,

Confirmar status de la unidad posicionada en aforo.

Saludos.

**Shamir Martel Feliciano**  
Coordinador de Aforo - Operaciones



DP World Callao S.R.L.  
T +51 206 6569  
C +51 981 299 471  
E [shamir.martel@dpworldcallao.com.pe](mailto:shamir.martel@dpworldcallao.com.pe)  
W [dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)

## MOVILIZACION DE REEFER // MNBU3473736



Tecnico Reefer Puerto <[TecReef.Puerto@inlandservices.com](mailto:TecReef.Puerto@inlandservices.com)>

Para Shamir Martel; Kelyn Leon; Cesar Augusto Chero Chaponan; Ronald Rojas; Callao Tecnico Reefer; Piero Zarate; **Callao Planning**; Piero Zarate; **Callao Planning**; **Callao Monitor**;

domingo 29/08/2021 18:53

**Callao Zona de Aforo**; **Callao.Superintendentes**; **Callao Safety**; **DPWC Accesos**

CC +D IS DMR Reefer; Luis Miguel Huarza Robles; Henry Quiroz; Jeison George Galvan Nazario; David.Ramirez@maersk.com

Responder Responder a todos Reenviar

Traducir mensaje a: [Español](#) | [No traducir nunca del: Inglés](#) | [Preferencias de traducción](#)

Estimados,

Buenas noches, Notar que la unidad se encuentra operativa.

Saludos cordiales / Best Regards.

**Niko Pérez**  
**Reefer Technician**  
APM Terminal - Inland Services  
Av. Néstor Gambaeta Km.14.5 Carretera Ventanilla  
Callao, Peru  
RFC: 984720107  
E-mail: [Niko.Perez@inlandservices.com](mailto:Niko.Perez@inlandservices.com)  
E-Group: [Reefer.demares@inlandservices.com](mailto:Reefer.demares@inlandservices.com)

Lifting Global Trade  
[www.apmterminals.com](http://www.apmterminals.com)

This E-mail is intended exclusively for the addressee. If you are not the addressee you must not read, copy, use or disclose the E-mail nor the content; please notify us immediately [by clicking "Reply"] and delete this E-mail