

DALC.DPWC.047.2022

Callao, 28 de febrero de 2022

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

Referencia: Expediente N° 010-2022-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 11 de febrero de 2022, mediante el cual nos reclaman la devolución de lo pagado mediante la Factura N° F003-00055144 emitida por concepto de cargo por cita no utilizada ascendente a S/77.17 (setenta y siete con 17/100 Soles) o en su defecto se emita una Nota de Crédito a su favor según indican, debido a que este cobro se habría generado por razones imputables a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**.

Al respecto, señalan que el contenedor SEGU9422243 amparado en el *Booking* 62770899 ingresó a la terminal con la cita 8433205 dentro de su fecha y hora de programación, por lo cual no correspondería que se le haya cobrado el cargo por cita no utilizada respecto a esa cita.

Asimismo, indican que la cita 8432176 fue generada con los datos del contenedor NQPX0094618 según indicaciones del señor Elinthon Kenyo Leon Macha, Coordinador de Integridad de Datos de **DPWC**, sin embargo cuando se acercaron a las instalaciones del terminal para ingresar el contenedor NQP94618 amparado en el *Booking* LIMB20843600 este fue rechazado, motivo por el cual no se pudo usar esa cita.

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

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00055144 se cobro 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
8432176	LIMB20843600	Vencida
8428438	62770899	Vencida
8440498	68773976	Vencida
8440499	68773976	Vencida
8440500	68773976	Vencida
8440501	68773976	Vencida

2. 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.
3. Ahora bien, hemos verificado que la cita 8433205 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* 62770899 es la siguiente:

Cita N°	Booking	Fecha y hora de creación de cita	Fecha y hora programación cita	Fecha y hora completó cita	Estado
8428438	62770899	06.12.2021-09:21	07.12.2021-21:00	06.12.2021-18:58	Vencida

4. En ese sentido, hemos constatado que dicha cita no fue efectivamente usada por razones que desconocemos. En consecuencia, se verifica que la cita vinculada al Booking 62770899 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 por esa cita mediante la Factura N° F003-00055144.
5. Por otro lado, con relación a la cita N° 8432176 vinculada al contenedor NQP94618 hemos determinado declarar fundada la pretensión de exonerar el cobro del cargo por cita no utilizada de dicha cita ya que se aprecia que el usuario no pudo completarla por razones que no le son imputables, por lo que se procederá a emitir una Nota de Crédito de S/ 35.00 (treinta y cinco con 00/100 Soles) más IGV correspondiente a la Factura N° F003-00055144. En ese sentido, a efectos de realizar los trámites administrativos para la emisión de la Nota de Crédito correspondiente, solicitamos se comunique con la Srta. Marzia Gallo al correo electrónico Marzia.Gallo@dpworld.com.

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