

Callao, 24 de junio de 2022

Señor

**JUAN CARLOS ANDONAIRE CÁCEDA**

Apoderado

**TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.**

Av. Antonio Miroquesada N° 425 (Edificio Prisma Business Tower), Oficina 1210, Magdalena del Mar

Presente. –

Referencia: Expediente N° 052-2022-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 15 de junio de 2022 mediante el cual reclaman la anulación de la Factura N° F003-00056735 emitida por concepto de uso de área operativa – Imp. SADA ascendente a S/ 663.60 (seiscientos sesenta y tres con 60/100 Soles), según indican, debido a que solicitaron a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)** el despacho específico de contenedores y no fue atendido.

Señalan que el 12 de marzo de 2022 mediante correo electrónico dirigido al área de *Planning* de **DPWC** solicitaron el despacho específico de ciertos contenedores, sin embargo esta solicitud no fue atendida.

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° F003-00056735 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** el servicio de uso de área operativa – Imp. SADA conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Nave	Fecha y hora de término de descarga	Fecha y hora límite de uso de área operativa	Fecha y hora de retiro del contenedor
BEAU4832095	WAN HAI 622	10.03.2022 – 17:33	12.03.2022 – 17:33	13.03.2022 – 04:08
TEMU6169478	WAN HAI 622	10.03.2022 – 17:33	12.03.2022 – 17:33	13.03.2022 – 04:26

2. Asimismo, y de acuerdo con los registros de nuestro sistema N4, hemos constatado que **TPP** retiró los contenedores BEAU4832095 y TEMU6169478 con las citas por bloque 8652922 y 8652927, respectivamente, es decir, bajo la modalidad por bloque de contenedores.



3. Por lo tanto y como es de su conocimiento, esta opción libremente elegida por su representada, le otorgó el derecho de retirar sus contenedores disponibles en igual cantidad a las citas que hubiera solicitado. Los contenedores disponibles serán todos aquellos contenedores asignados a su representada, **incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados**, siempre y cuando los servicios portuarios hayan sido previamente cancelados.
4. Al respecto, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DPWC vigente a la fecha y publicado en nuestra página web, por el cual se regulan las Cláusulas Generales de Contratación para **DPWC y TPP**, establece que las formas de retiro de los contenedores son dos: i) **retiro por contenedor específico (cita por número de contenedor)**, mecanismo por el cual el usuario puede solicitar la entrega de un contenedor individualizado por el número del contenedor; y, ii) **retiro por bloque de contenedores**, que permite la entrega de los contenedores disponibles asignados a un depósito sin que se les individualice por su número u otra forma de identificación y en base al número igual a la cantidad de citas otorgadas.
5. Teniendo en cuenta la normativa citada que regula la prestación de servicios con **TPP** y demás usuarios, es necesario precisar que la opción de retiro en bloque elegida por **TPP** no le otorgaba el derecho de solicitar a **DPWC**, bajo ningún medio de comunicación, el retiro de uno o varios contenedores específicos, ya que dicho beneficio solo es otorgado cuando el usuario solicita el retiro por contenedor específico.
6. Por otro lado, es importante mencionar que el Reglamento Tarifario y Política Comercial de **DPWC** establece que si el usuario opta por retirar sus contenedores bajo la modalidad de retiro por contenedor específico, entonces deberá solicitarlo únicamente de modo presencial ante las oficinas de atención al cliente de **DPWC**. Ello quiere decir, que si **TPP** requería que los despachos de sus contenedores se realicen bajo dicha modalidad, oportunamente luego de la descarga de los contenedores debió acercarse a nuestras oficinas para tramitar sus citas por contenedor específico, situación que no ocurrió en el presente caso, en tanto hemos verificado que vuestra representada no se acercó y tampoco registró ninguna solicitud de forma presencial y de acuerdo al Reglamento.
7. En cuanto al correo electrónico del 12 de marzo de 2022 enviado por el señor Jean Pierre Torres de **TPP**, mediante el cual señalan que habrían solicitado a **DPWC** la emisión de citas por contenedor específico, hemos verificado que en ninguna parte de su contenido (asunto y/o texto) se hace referencia expresa a que **DPWC** les habilite citas por contenedor específico para los contenedores BEAU4832095 y TEMU6169478, por lo que no podría considerarse bajo ningún término que esa comunicación corresponda a una solicitud de citas por contenedor específico; antes bien, se aprecia del asunto de ese correo electrónico que se trata de una solicitud de prioridad de despacho, la cual **DPWC** no tiene obligación de atender como hemos sustentado en los párrafos anteriores.
8. En ese sentido, en el presente caso **DPWC** sí cumplió con brindar un correcto servicio a **TPP** referente al despacho de los contenedores BEAU4832095 y TEMU6169478 bajo la modalidad que su representada consignó y solicitó ante **DPWC**.

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 pueden





**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

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,

  
JOSÉ MIGUEL UGARTE MAGGIOLO  
Apoderado

