

DALC.DPWC.133.2023

Callao, 15 de mayo de 2023

Señora  
**PAOLA HUALLPACUNA ARCE**  
Apoderada  
**TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.**  
Av. Antonio Miroquesada N° 425, Of. 1210, Magdalena del Mar  
Presente. –

Referencia: Expediente N° 031-2023-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 25 de abril de 2023 mediante el cual reclaman la anulación de la Factura N° F003-00063109 emitida por concepto de energía (Imp.) y monitoreo de *reefers* (porción tierra) – Imp. ascendente a USD 73.00 (setenta y tres con 00/100 dólares americanos) más IGV, según indican, debido a que existiría un error en la facturación por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**.

Señalan que el 21 de abril de 2023 solicitaron por correo electrónico a **DPWC** el despacho del contenedor HLBU9358387 cuya fecha de descarga fue el 20 de abril de 2023 a las 01:29 horas; sin embargo, **DPWC** no respondió su solicitud, por lo que el concepto de energía y monitoreo de *reefers* correspondiente al referido contenedor se generó como consecuencia de una causa atribuible a **DPWC**, al no seguir las instrucciones que se le brindó por correo electrónico.

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° F003-00063109 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** el servicio de energía y monitoreo de *reefers* del contenedor HLBU9358387.
2. Asimismo, de acuerdo con los registros de nuestro sistema N4, hemos constatado que **TPP** retiró el contenedor HLBU9358387 con la cita por bloque N° 9581431, 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.



**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

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 preferente de uno o varios contenedores específicos, ya que dicho beneficio solo es otorgado cuando el usuario solicita el retiro por contenedor específico.
6. En ese sentido, resulta contrario a las disposiciones del Reglamento Tarifario y Política Comercial que **DPWC** realice el despacho prioritario de determinados contenedores cuando **TPP** solicitó su retiro bajo otra modalidad. Por lo tanto, **DPWC** no tenía la obligación de responder ni atender solicitudes irregulares al servicio realizadas por el usuario.

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, 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,

**BRUNO CRISTOVAO FERRETTI**

Apoderado

