

Callao, 27 de septiembre de 2023

Señores

Cesar Elías Poma Álvarez

Jirón Las Galitas 568, San Juan de Lurigancho

Presente. –

Referencia: Expediente N° 058-2023-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por medio de la presente lo saludamos cordialmente y, a su vez, nos referimos a su reclamo presentado el 25 de septiembre de 2023, mediante el cual solicita lo siguiente: “(...) *Es excesivo el costo para retirar mis filtros del almacén. Según valorización 136031. El mismo producto y misma agencia se pagó el 2019 la cantidad de 290 dólares por almacén con el RUC de mi esposa. Este año se estimó en 350 pero están cobrando en total 1280 dólares. Se hizo el reclamo y lo bajaron a 1225. Pero es demasiado y no cuento con esos recursos para pagar ese monto y poder retirarlo, les agradeceré considerar 350 aproximadamente (...)*”.

Al respecto, conforme a lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el “Reglamento”), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN; y, a lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP World Callao S.R.L.¹ (en adelante, el “Reglamento DPW”), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN, todo reclamo debe cumplir con lo siguiente:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado;
- e) La indicación de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de estas si no estuvieran en poder del reclamante;
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

No obstante, hemos verificado que su reclamo carece de los requisitos previamente listados.

¹ Disponible en: <https://www.dpworld.com/es/peru/ports-and-terminals/callao/procedural-documents/claims>

Notario Público César Elías Poma Álvarez
Código Notarial 209396
Domicilio: Jirón Las Galitas 568, San Juan de Lurigancho, Callao
Fecha: 27 de Septiembre de 2023
Firma: [Firma manuscrita]



DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

En atención a lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 38 del Reglamento² y el artículo 20 del Reglamento DPW, se le otorga un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente carta, a fin de que cumplan con presentar la documentación antes señalada.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, DP WORLD CALLAO S.R.L. declarará inadmisibles sus reclamos, procediéndose al archivo de este.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo expuesto en los párrafos precedentes, le informamos que conforme al artículo 20.4 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, para efecto de las notificaciones relativas al presente procedimiento de reclamos, su representada puede indicarnos un correo electrónico y manifestar expresamente su autorización para que en lo sucesivo se realicen allí todas las notificaciones que surjan en el presente procedimiento administrativo.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,



Miriam Sara Repetto

Apoderada

DP World Callao S.R.L.



² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

“Artículo 38.- Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

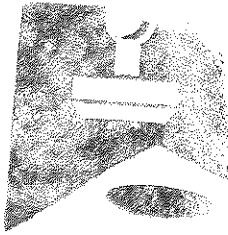
En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante lo acotado, la Entidad Prestadora, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días siguientes.

El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia”.

DONATO HERNAN CARPIO VELEZ=====
CERTIFICO =====
QUE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, REGISTRADA EN MI CRONOLOGICO DE CARTAS
NOTARIALES, BAJO EL NUMERO 209396 NO PUDO SER ENTREGADA EN EL DOMICILIO
SEÑALADO EN SU ENCABEZAMIENTO DEBIDO A QUE LA PERSONA QUE ATENDIO QUIEN NO
SE IDENTIFICO SE NEGÓ A RECIBIR MANIFESTANDO QUE NO CONOCE AL DESTINATARIO.
LA DILIGENCIA SE REALIZO EL 05 DE OCTUBRE DE 2023 A HORAS 13:42. =====
SIT.



[Handwritten signature]

DONATO HERNÁN CARPIO VÉLEZ
Abogado - Notario de Lima
Registro N° 89 CNI.





DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

DALC.DPWC.358.2023

Callao, 23 de noviembre de 2023

Señor
Cesar Elías Poma Álvarez
Jirón Las Galitas 568, San Juan de Lurigancho
Presente. –

Referencia: Expediente N° 58-2023-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Mediante Carta DALC.DPWC.265.2023, usted fue notificado al domicilio consignado en su reclamo, presentado a través de nuestro correo callao.reclamos@dpworld.com, a efectos de que proceda a subsanar los requisitos de admisibilidad contemplados en el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L.¹

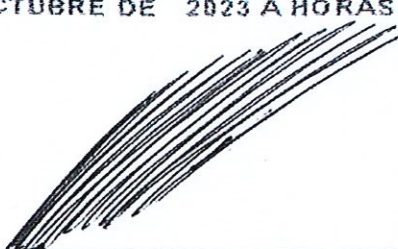

En ese sentido, dado que no ha cumplido con subsanar las referidas observaciones en el plazo otorgado, procedemos a declarar inadmisibles su reclamo y, a su vez, disponemos su archivamiento. Dejamos constancia de la imposibilidad de notificar la presente resolución, según consta en la certificación notarial consignada en el anverso de la Carta DALC.DPWC.265.2023 en donde se indica lo siguiente:

DONATO HERNAN CARPIO VELEZ=====

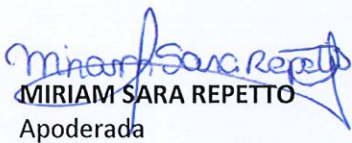
CERTIFICO =====

QUE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, REGISTRADA EN MI CRONOLOGICO DE CARTAS NOTARIALES, BAJO EL NUMERO 209396 NO PUDO SER ENTREGADA EN EL DOMICILIO SEÑALADO EN SU ENCABEZAMIENTO DEBIDO A QUE LA PERSONA QUE ATENDIO QUIEN NO SE IDENTIFICO SE NEGÓ A RECIBIR MANIFESTANDO QUE NO CONOCE AL DESTINATARIO LA DILIGENCIA SE REALIZO EL 05 DE OCTUBRE DE 2023 A HORAS 13:42. =====

Sr.

Atentamente,


MIRIAM SARA REPETTO
Apoderada



¹ Publicado en nuestra página web <https://www.dpworldcallao.com.pe>.