

**CARGO**



dpworld.com

DALC.DPWC.201.2024

Callao, 17 de julio de 2024

Señora  
**LIDIA ORTIZ RIVERA**  
Apoderada  
**PRODUCTOS DE ACERO CASSADO S.A. (PRODAC S.A)**  
Av. Néstor Gambeta N° 6429, Callao  
Presente. –

Referencia: a) Escrito S/N de fecha 26 de abril de 2024  
b) DALC.DPWC.175.2024  
c) Expediente N° 038-2024-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por medio de la presente damos respuesta a su reclamo presentado por mesa de partes el 04 de junio de 2024 mediante escrito de la referencia a), cuyo plazo de respuesta fue ampliado por documento de la referencia b), mediante el cual su representada, solicita "(...) *la emisión de notas de crédito respectivas por USD 519.20 (Quinientos Diecinueve con 20/100 Dólares Americanos) incluido IGV y S/ 3,044.40 (Tres mil cuarenta y cuatro con 40/100 Soles) incluido IGV, correspondientes a los gastos arriba señalados (...)*".

Sobre el particular, su reclamo ha sido declarado **IMPROCEDENTE** por extemporáneo, de acuerdo con el siguiente detalle:

- De acuerdo con lo señalado en el numeral 3 de su escrito de reclamos: "(...) con fecha 14 de enero de 2024, nos comunicamos con su representada, el puerto de DPWC, para que nos permita hacer el retiro de toda nuestra carga, llevándonos la ingrata sorpresa de que la nave 'COSCO SHIPPING VOLGA' se había visto en la obligación de realizar 'Cut and Run' con nuestra carga; es decir con fecha 14 de enero de 2024, nos comunicamos con su representada, el puerto de DPWC, que nos permita hacer el retiro de toda nuestra carga, llevándonos la ingrata sorpresa de que la nave 'COSCO SHIPPING VOLGA' se había visto en la obligación de realizar un 'Cut and Run' con nuestra carga debido a la falta de atención provocada por la negligencia de su representada DPWC (...) con fecha 03 de febrero del 2024 (...) dicha carga arribó en la nave 'SANTOS EXPRESS' retirándose finalmente con fecha 07 de febrero de 2024 (...) " (el subrayado es nuestro)
- Al respecto, el artículo 18 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP World Callao, disponible en nuestra web, dispone expresamente lo siguiente:

**Imagen N° 01**

**Artículo 18°: Plazo para la presentación del reclamo**

El plazo para que los USUARIOS interpongan sus reclamos es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo o conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación.

A este cómputo deberá agregarse el término de la distancia, conforme a lo previsto por el artículo 135° de la LPAG.



**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

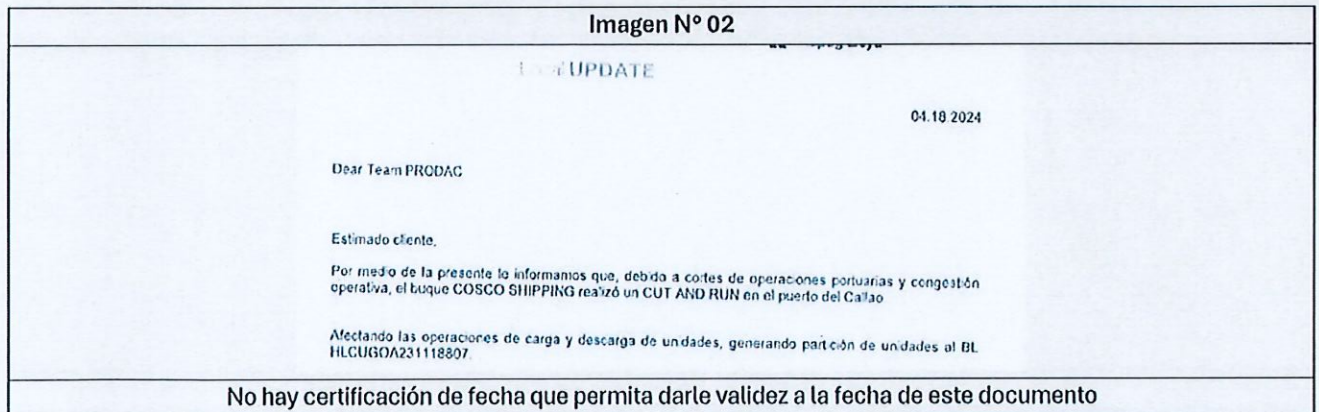
Queda establecido que los usuarios deberán presentar sus reclamos dentro del plazo previamente indicado a fin de que DP World Callao proceda a realizar el análisis de fondo de estos; caso contrario, sus solicitudes incurrirán en causal de improcedencia

- De la información presentada por su representada, sólo corresponde evaluar en el presente procedimiento de reclamo la solicitud de emisión de notas de crédito asociadas a las facturas N° F001-01093364 (2024/02/08) y F001-01081486 (2024/01/16); ya que, corresponden a servicios prestados por nuestra representada. No resulta procedente el pedido de la reclamante respecto de servicios facturados por terceros ajenos a la entidad prestadora.
- Tomando en consideración los plazos de las facturas, plazo posterior inclusive a aquel en que ocurrieron los presuntos hechos que habrían originado el presente reclamo y de los cuales la reclamante tenía pleno conocimiento, vemos que el plazo de 60 días habría vencido a más tardar el 07 de mayo de 2024 (si tomamos como referencia el plazo de la F001-01093364, situación que sólo resultaría posible tomando como referencia el cuestionamiento de la precitada factura más no los hechos previos).

No obstante, en el presente caso, su representada ha interpuesto su reclamo luego de transcurrido casi un mes del vencimiento del plazo máximo.

- Sobre el particular, según se muestra a continuación, la carta que su representada adjunta como medio probatorio no es el gatillo para el computo de plazos; ya que, los hechos materia de reclamación ocurrieron en una fecha anterior y su representada tuvo la posibilidad de presentar un reclamo dentro de los plazos establecidos en el reglamento.

Debe precisarse además que la misma carece de fecha cierta, según se muestra a continuación:



- En ese sentido, en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP World Callao, concordado con el Reglamento de OSITRAN<sup>1</sup>, su reclamo debe ser declarado **IMPROCEDENTE**.

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN "Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos  
Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia".





**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

7. Cabe señalar que, de conformidad con el artículo 147.1 del TUO de la LPAG<sup>2</sup>, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del mismo texto normativo<sup>3</sup>, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados.

En atención a lo hasta aquí expuesto, su reclamo debe ser declarado **IMPROCEDENTE**.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en aplicación del artículo 26° del Reglamento<sup>4</sup>, su representada tiene expedito su derecho a presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Adicionalmente, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, para efecto de las notificaciones relacionadas al presente procedimiento, su representada puede 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,

**CRISTINA LAZO**

Apoderada



<sup>2</sup> TUO de la Ley N° 27444  
"Artículo 147. Plazos improrrogables  
147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.  
(...)"

<sup>3</sup> TUO de la Ley N° 27444  
"Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos  
142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.  
142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.  
142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.  
(...)"

<sup>4</sup> Artículo 26: Medios Impugnatorios  
Los USUARIOS que consideren que las resoluciones emitidas por DP WORLD CALLAO violan, desconocen o lesionan un derecho o interés legítimo, podrán interponer contra las mismas y ante DP WORLD CALLAO los siguientes recursos:  
a. Recurso de Reconsideración:  
Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO procede la interposición de recurso de reconsideración ante la misma dependencia que resolvió el reclamo, dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de una nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no interposición no impide la presentación del recurso de apelación.  
DP WORLD CALLAO se pronunciará en el plazo de veinte (20) días contados a partir del día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración.  
En caso DP WORLD CALLAO omitiera pronunciarse en dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo.  
b. Recurso de Apelación:  
Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo o recurso de reconsideración, proceda la interposición de recurso de apelación. El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.  
DP WORLD CALLAO elevará el expediente al TRIBUNAL en el plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de recepción del recurso de apelación, debiendo acompañar su pronunciamiento respecto al recurso.