

REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2016

N°	Número del Exp. O Reclamo	Fecha de emisión del Reclamo	Fecha de recepción del Reclamo	Nombre del Usuario Reclamante	Medio de Presentación del Reclamo	Materia o Naturaleza del Reclamo	Detalle del Reclamo	Cumple Requisitos	Area o Departamento que Atiende el Reclamo	Estado del Reclamo	Número y Descripción del Dictamen o Resolución	Fecha de Respuesta Final	Monto Reconocido al Reclamante	Comentarios y/o Observaciones
1	81404	18/05/2012	21/05/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso Zona de Aforo Fact. 004- 009430 y 004-009431	Sí	Comercial	Infundado	Carta N° 573-2012-TISUR/GC	22/05/2012	U.S \$4,814.50	Se dejó sin efecto cobros efectuados
2	83720	19/07/2012	23/07/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 004-11317	Sí	Comercial	Infundado	Carta N° 914-2012-TISUR/GC	06/08/2012	U.S \$3,540.00 (Resolución N° 3 - OSITRAN). Se dejó sin efecto el cobro de la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 29/08/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°075-2012-TISUR-GG el 12/09/2012
3	84201	02/08/2012	06/08/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 004-11681	Si	Comercial	Infundado	Carta N° 926-2012-TISUR/GC	08/08/2012	U.S \$2,289.20 (Resolución N°3 - OSITRAN). Se dejó sin efecto el cobro de la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 29/08/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°075-2012-TISUR-GG el 12/09/2013
4	85990	14/09/2012	18/09/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 004-12337	Si	Comercial	Infundado	Carta N° 1177-2012-TISUR/GC	01/10/2012	Se agotó la vía administrativa del presente Exp. (Resolución N°1 - OSITRAN). Neptinia canceló la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 24/10/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°090-2012-TISUR/GG EL 29/10/2012
5	87983	30/10/2011	05/11/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 003-69742	Si	Comercial	Infundado	Carta N° 1411-2012-TISUR/GC	12/12/2012	Se agotó la vía administrativa del presente Exp. (Resolución N°3 - OSITRAN). Neptinia canceló la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 11/12/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°108-2012-TISUR/GG EL 12/12/2012
6	88309	08/11/2012	13/11/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 004-12914	Si	Comercial	Infundado	Carta N° 1412-2012-TISUR/GC	12/12/2012	Se agotó la vía administrativa del presente Exp. (Resolución N°3 - OSITRAN). Neptinia canceló la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 11/12/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°108-2012-TISUR/GG EL 12/12/2012
7	89007	20/11/2012	26/11/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 004-13158	Si	Comercial	Infundado	Resolucion 007-2012 Tisur/ GC	29/11/2012	Se agotó la vía administrativa del presente Exp. (Resolución N°3 - OSITRAN). Neptinia canceló la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 11/12/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°108-2012-TISUR/GG EL 12/12/2012
8	89008	21/11/2012	26/11/2012	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona Revisa 1 Fact. 004-13253	Si	Comercial	Infundado	Resolucion 008-2012 Tisur/ GC	29/11/2012	Se agotó la vía administrativa del presente Exp. (Resolución N°3 - OSITRAN). Neptinia canceló la factura	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 11/12/2012, se remitió a OSITRAN con Carta N°108-2012-TISUR/GG EL 12/12/2012

REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2013

N°	Número del Exp. O Reclamo	Fecha de emisión del Reclamo	Fecha de recepción del Reclamo	Nombre del Usuario Reclamante	Medio de Presentación del Reclamo	Materia o Naturaleza del Reclamo	Detalle del Reclamo	Cumple Requisitos	Area o Departamento que Atiende el Reclamo	Estado del Reclamo	Número y Descripción del Dictamen o Resolución	Fecha de Respuesta Final	Monto Reconocido al Reclamante	Comentarios y/o Observaciones
1	91386	21/01/2013	24/01/2013	Neptunia S.A.	Carta S/N	1	Cobro Ingreso a Zona de Almacenamiento por Revisa 1 Fact. 004-0013796	Si	Comercial	Infundado	Resolución 001-2013 Tisur/GC	25/01/2013	Se agotó la vía administrativa del presente Exp. (Resolución N°1-OSITRAN del 08/04/2013)	Neptunia presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 13/02/2013, se remitió a OSITRAN con Carta N°020-2013-TISUR/GG EL 14/02/2013

REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2014

N°	Número del Exp. O Reclamo	Fecha de emisión del Reclamo	Fecha de recepción del Reclamo	Nombre del Usuario Reclamante	Medio de Presentación del Reclamo	Materia o Naturaleza del Reclamo	Detalle del Reclamo	Cumple Requisitos	Area o Departamento que Atiende el Reclamo	Estado del Reclamo	Número y Descripción del Dictamen o Resolución	Fecha de Respuesta Final	Monto Reconocido al Reclamante	Comentarios y/o Observaciones
1	114828	02/06/2014	02/06/2014	Overseas Bechtel Incorp. Suc. del Perú	Carta N° 25635-320-TG-GAM-00021	4	Sobrecostos incurridos por demora en la operatividad	No	Comercial	Improcedente	Resolución 001-2014-TISUR/GC	03/06/2014		Se declara improcedente ya que el reclamo fue presentado pasado los 60 días de ocurrido el hecho.
2	114827	02/06/2014	02/06/2014	Overseas Bechtel Incorp. Suc. del Perú	Carta N° 25635-320-TG-GAM-00020	4	Sobrecostos incurridos por demora en descarga de Nave	No	Comercial	Infundado	Resolución 002-2014-TISUR/GC y Resolución 003-2014-TISUR/GC	19/06/2014		Cliente no elevó reclamo a OSITRAN
3	119225	19/08/2014	27/08/2014	Union de Cervecerias Backus y Johnston S.A.A.	Carta S/N	4	Despacho de carga observada junto con carga en buenas condiciones, ocasionando mezcla del producto	No	Comercial	Infundado	Resolución N° 04-2014-TISUR/GC y Resolución N° 05-2014-TISUR/GC	11/09/2014		Cliente no elevó reclamo a OSITRAN

REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2015

N°	Número del Exp. O Reclamo	Fecha de emisión del Reclamo	Fecha de recepción del Reclamo	Nombre del Usuario Reclamante	Medio de Presentación del Reclamo	Materia o Naturaleza del Reclamo	Detalle del Reclamo	Cumple Requisitos	Area o Departamento que Atiende el Reclamo	Estado del Reclamo	Número y Descripción del Dictamen o Resolución	Fecha de Respuesta Final	Monto Reconocido al Reclamante	Comentarios y/o Observaciones
1	130525	07/04/2015	10/04/2015	Contilatin del Perú S.A.	Carta Notarial S/N	4	Daños en almacenamiento y conservación de 227 TM de Trigo Canadiense	Si	Comercial	Infundado	Resolución 001-2015-TISUR/GC	28/04/2015		Contilatin presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 20/05/2015, se remitió a OSITRAN con Carta N°161-2015-TISUR/GG el 03/06/2015. Con Resolución N° 01-2016 Ositran declaró responsable a TISUR por los daños a la carga, TISUR presentó escrito al Poder Judicial
2	131614	29/04/2015	04/05/2015	Contilatin del Perú S.A.	Carta Notarial S/N	4	Daños en almacenamiento y conservación de Maiz Americano	Si	Comercial	Infundado	Resolución 002-2015-TISUR/GC	18/05/2015		Contilatin presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 08/06/2015, se remitió a OSITRAN con Carta N°163-2015-TISUR/GG el 03/06/2015. Con Resolución N° 01-2016 Ositran declaró responsable a TISUR por los daños a la carga, TISUR presentó escrito al Poder Judicial
3	134475	26/06/2015	03/07/2015	Corio Produce S.A.C.	Carta S/N	4	Daños a la carga - Exportación de contenedor con orégano congelado	Si	Comercial	Improcedente	Resolución 003-2015-TISUR/GC	08/07/2015		Corio presentó exp. Solicitando se eleve reclamo ante OSITRAN el 03/08/2015, se remitió a OSITRAN con Carta N°191-2015-TISUR/GG el 11/07/2015. Ositran con Resolución final declaró improcedente el reclamo presentado por Corio Produce
4	143466	18/12/2015	30/12/2015	Pesquería Producto del Kope E.I.R.L.	Carta S/N	4	Daños a la carga - Paneles de Poliuretano y/o polietileno	Si	Comercial	Cerrado				Se firmó transacción Extrajudicial