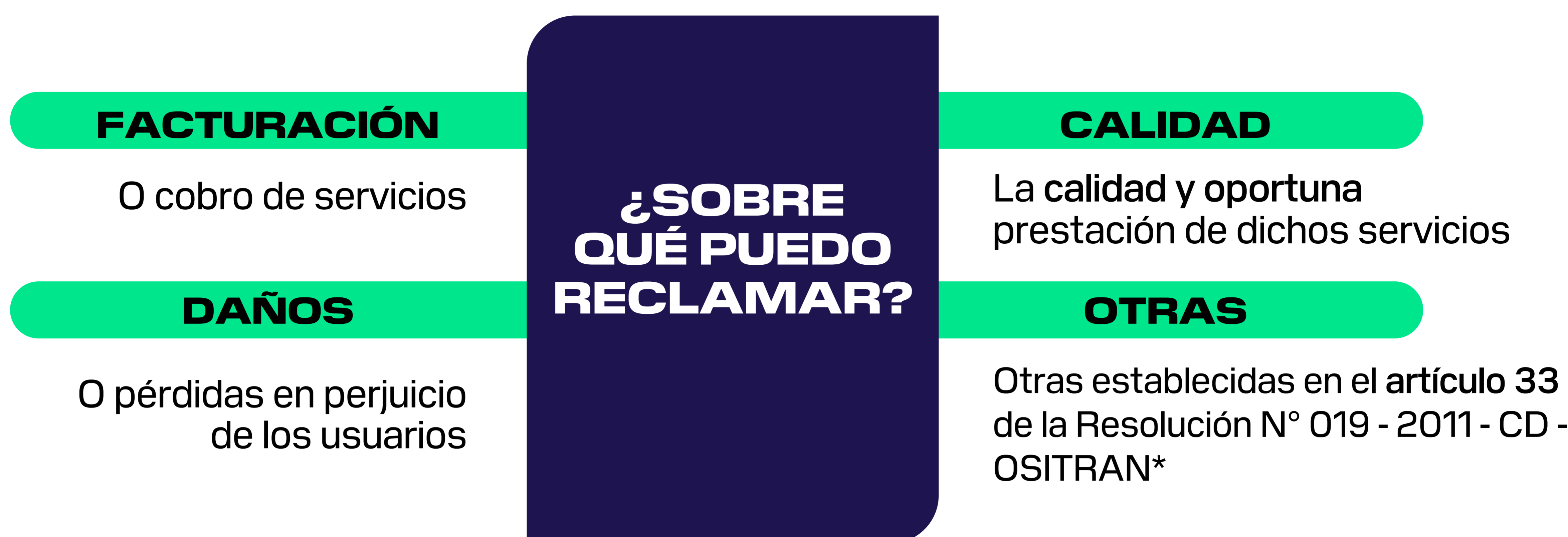


# ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la solicitud que presta cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un interés legítimo particular vinculado a cualquier servicio que brinde una Entidad Prestadora.



\*Reglamento de atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN

## REQUISITO DE ADMISIBILIDAD

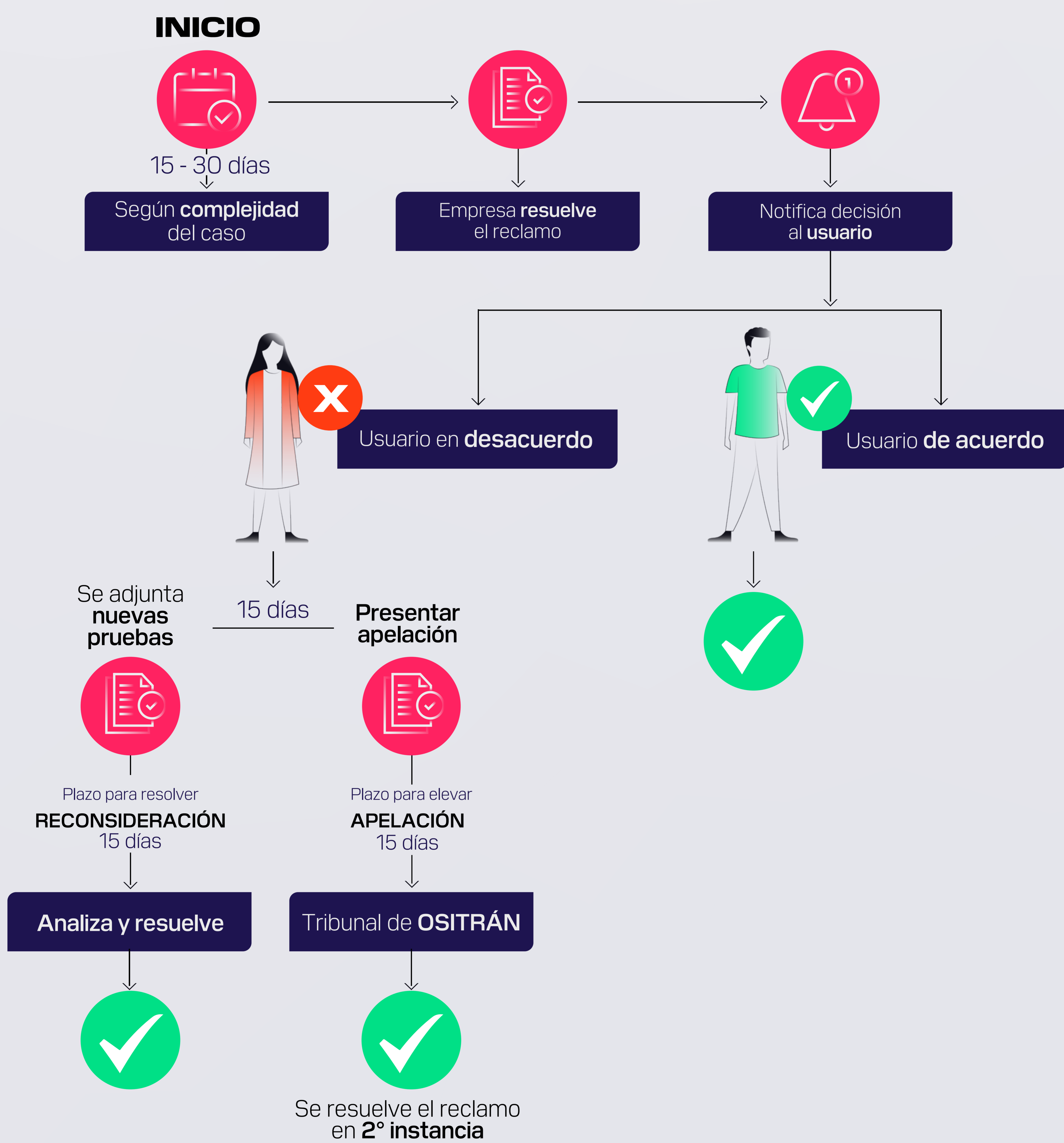
Aspectos importantes al momento de presentar un reclamo: Los mismos que están establecidos en el artículo 17 de nuestro reglamento de atención y solución de reclamos de usuarios de DP World Callao, disponible en nuestra web.

### SE RECUERDA QUE:

El usuario puede dar su autorización expresa para que todas las notificaciones relativas al procedimiento de reclamos le sean notificadas por correo. Base legal: 20.4 de la Ley N° 27444

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Para poder presentar su reclamo, el usuario tiene **60 días hábiles** de ocurrido el hecho o de conocido este (en caso hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia).



## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A LA INFORMACIÓN
- A LA CALIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO
- A LA REPARACIÓN DE DAÑOS
- A PRESENTAR RECLAMOS

## VÍAS DE RECLAMO

**MAIL:**

[callao.reclamos@dpworld.com](mailto:callao.reclamos@dpworld.com)

**LIBRO DE RECLAMACIONES:**

ubicado en la oficina de atención al Cliente

Adicionalmente, tienen todas las vías habilitadas para dicho fin y establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP World Callao, aprobado por resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN. Otros establecidos en la resolución de Consejo Directivo N°035-2017-CD-OSITRAN