¿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.

¿QUIÉNES PUEDEN RECLAMAR?

USUARIO **INTERMEDIO**

Utiliza la infraestructura administrada por **DPWC** para brindar a terceros servicios de transporte o servicios vinculados a la actividad de transporte.

USUARIO **FINAL**

Utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora.

¿SOBRE QUÉ PUEDO RECLAMAR?

FACTURACIÓN

O cobro de servicios

DAÑOS

O pérdidas en perjuicio de los usuarios

CALIDAD

La calidad y oportuna prestación de dichos servicios

OTRAS

Otras establecidas en el **artículo 33** de la Resolución N° 019 - 2011 - CD - OSITRAN*

*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 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).

INICIO

15 - 30 días

Según **complejidad** del caso

Empresa **resuelve** el reclamo

Notifica decisión al **usuario**

Usuario en **desacuerdo**

Usuario **de acuerdo**

15 días

Se adjunta **nuevas pruebas**

RECONSIDERACIÓN
20 días

Analiza y resuelve

Presentar apelación

APELACIÓN
20 días

Tribunal de **OSITRAN**

Se resuelve el reclamo en **2° instancia**

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

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

DP WORLD