

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS PARA TRANSPORTISTAS EXTERNOS

En caso se presente una queja u observación hacia DP WORLD CALLAO durante las actividades de despacho de contenedores en el Muelle Sur, el transportista externo deberá reportarlo inmediatamente en el momento del control en la balanza de salida. Para ello, deberá solicitar la presencia del Supervisor de Seguridad de turno y el Supervisor de Equipos Móviles de Ingeniería de DP WORLD CALLAO, en caso se trate de daños al vehículo.

El transportista externo y su vehículo serán escoltados por el Supervisor de Seguridad de DP WORLD CALLAO hacia la zona establecida como segura para efectos de la inspección de los presuntos daños. En dicha zona el Supervisor de Seguridad obtendrá la declaración del conductor junto con todas las pruebas correspondientes que acrediten la causa de la queja u observación a fin de elaborar el informe respectivo.

Tanto el transportista externo como los representantes de DP WORLD CALLAO deberán llenar el acta correspondiente. Posteriormente el reclamo deberá ser formalizado según el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios que se encuentra disponible en la página web www.dpworldcallao.com.pe

Una vez que el transportista externo se haya retirado del Muelle Sur, DP WORLD CALLAO no aceptará a trámite ningún reclamo por daños que no se hayan reportado conforme al procedimiento señalado en el presente artículo.

En todos los casos, serán de aplicación las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO.