

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
DP WORLD CALLAO S.R.L.**

Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN

INDICE

CAPITULO 1:

DISPOSICIONES GENERALES Pág. 4
Artículo 1°: Objetivo Pág. 4
Artículo 2°: Definiciones Pág. 4
Artículo 3°: Base Legal Pág. 5
Artículo 4°: Principios Pág. 6
Artículo 5°: Ámbito de aplicación Pág. 8
Artículo 6°: Materia de reclamos Pág. 8
Artículo 7°: Exclusiones Pág. 9
Artículo 8°: Intervención de abogados Pág. 9
Artículo 9°: Cómputo de plazos Pág. 9
Artículo 10°: Representación de personas jurídicas Pág. 9
Artículo 11°: Forma de presentación de los escritos Pág. 9
Artículo 12°: Gratuidad del procedimiento Pág. 10
Artículo 13°: Resoluciones Pág. 10

CAPITULO 2:

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS	... Pág. 10
Artículo 14°: Mesa de partes y horario de atención Pág. 10
Artículo 15°: Dependencia resolutive Pág. 11
Artículo 16°: Difusión Pág. 11
Artículo 17°: Requisitos para la presentación de reclamos Pág. 11
Artículo 18°: Plazo para la presentación del reclamo Pág. 12
Artículo 19°: Notificaciones Pág. 13
Artículo 20°: Declaración de Inadmisibilidad de los reclamos Pág. 13
Artículo 21°: Declaración de Improcedencia de los reclamos Pág. 13

Artículo 22°: Fórmula conciliatoria Pág. 14
Artículo 23°: Carga de la prueba Pág. 14
Artículo 24°: Informe oral Pág. 14
Artículo 25°: Plazo máximo para la resolución de los reclamos Pág. 15
Artículo 26°: Medios impugnatorios Pág. 15
Artículo 27°: Cumplimiento de resoluciones Pág. 16
Artículo 28°: Registro de Reclamos Pág. 16
Artículo 29°: Conservación del expediente Pág. 16
CAPITULO 3:	
SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA Pág. 16
Artículo 30°: Ámbito de aplicación Pág. 16
Artículo 31°: Procedimiento en segunda instancia administrativa	... Pág. 16
Artículo 32°: Cumplimiento de lo ordenado Pág. 17

**REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
DP WORLD CALLAO S.R.L.**

CAPITULO 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º: Objetivo

Establecer las normas y procedimientos que deberán seguir los USUARIOS de DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante DP WORLD CALLAO) para la presentación de sus reclamos en las materias que son de su exclusiva competencia, así como fijar los lineamientos bajo los cuales DP WORLD CALLAO brindará atención y solución adecuada a los reclamos formulados por los USUARIOS.

Artículo 2º: Definiciones

- 2.1. APELACIÓN:** Recurso de impugnación sustentado en una interpretación diferente de las pruebas, en cuestiones de puro derecho o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.
- 2.2. DÍAS:** Se entenderá como días hábiles, salvo que se exprese lo contrario.
- 2.3. DP WORLD CALLAO:** Es DP WORLD CALLAO S.R.L, entidad competente para resolver en primera instancia administrativa los reclamos de los USUARIOS, que ha suscrito un contrato de concesión con el Estado Peruano para la administración del Muelle Sur.
- 2.4. INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
- 2.5. INFRAESTRUCTURA PORTUARIA:** Sistema de transporte de uso público compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, cuya explotación está a cargo de DP WORLD CALLAO.
- 2.6. LPAG:** Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.7. OSITRAN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

- 2.8. RECLAMO:** Es la solicitud presentada por un USUARIO para la satisfacción de un interés legítimo particular vinculado a cualquier servicio que preste DP WORLD CALLAO.
- 2.9. RECONSIDERACIÓN:** Recurso de impugnación sustentado en nueva prueba. Su presentación no impide la posterior interposición del recurso de apelación.
- 2.10. TRIBUNAL:** El Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN, encargado de resolver los reclamos como segunda y última instancia administrativa.
- 2.11. USUARIO:** Persona natural o jurídica que utiliza la INFRAESTRUCTURA en calidad de:
- a. **USUARIO INTERMEDIO:** Persona natural o jurídica que utiliza la INFRAESTRUCTURA para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad, tales como líneas navieras, agentes marítimos, almacenes aduaneros, transportistas de carga y empresas de practicaje y remolcaje.
 - b. **USUARIO FINAL:** Persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por DP WORLD CALLAO o por el USUARIO INTERMEDIO.

Artículo 3°: Base Legal

- 3.1. Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo y sus normas modificatorias.
- 3.2. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- 3.3. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y normas modificatorias.
- 3.4. Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en lo correspondiente al Título IV.
- 3.5. D.S. N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- 3.6. D.S. N° 044-2006-PCM, Reglamento General de Organismo Supervisor de la Inversión de Transporte de Uso Público - OSITRAN y normas modificatorias.

- 3.7. D.S. N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.8. Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD-OSITRAN, Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y normas modificatorias.
- 3.9. Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN, Reglamento General de Tarifas del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN o norma que lo sustituya.
- 3.10. Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 4°: Principios

El procedimiento administrativo seguido por los USUARIOS ante DP WORLD CALLAO se rige por los siguientes principios:

- a. **Buena Fe en los Procedimientos:** Dentro de un procedimiento de reclamación, DP WORLD CALLAO y los USUARIOS realizarán sus actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

Además de los principios antes mencionados, resultarán de aplicación los principios generales establecidos en el Artículo IV de la LPAG.

- b. **Celeridad:** Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas.
- c. **Concentración Procesal:** Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento.
- d. **Continuidad en la Prestación del Servicio:** DP WORLD CALLAO no podrá suspender la prestación del servicio basado en la falta de pago de los montos que son objeto de reclamación, ni podrá efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación se encuentre en trámite.

- e. **Eliminación de Exigencias Costosas:** No se exigirá la presentación de documentos que contengan información que DP WORLD CALLAO posea.
- f. **Gratuidad:** Los reclamos de los USUARIOS, el procedimiento administrativo, la interposición y tramitación de los recursos impugnatorios son gratuitos.
- g. **Igualdad de Trato y No Discriminación:** DP WORLD CALLAO garantiza la igualdad de trato en la atención de los reclamos que presenten los USUARIOS. No se discriminará entre los USUARIOS de servicios de naturaleza equivalente.
- h. **No Condicionamiento para la Atención de Reclamos:** DP WORLD CALLAO atenderá los reclamos de los USUARIOS sin condicionarlos al pago previo del monto reclamado.
- i. **Oportunidad:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.
- j. **Presunción de Veracidad:** Se presume que en la interposición de sus reclamaciones, los USUARIOS expresan la verdad sobre su identidad y condición de USUARIO del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.

Así también, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los USUARIOS en la forma prescrita por la ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

- k. **Primacía de la Realidad:** DP WORLD CALLAO determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, de acuerdo con las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan y/o desarrollen. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas.
- l. **Responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los USUARIOS, son responsables de los actos procesales que ejecuten.
- m. **Transparencia:** Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de este procedimiento.

Artículo 5°: Ámbito de aplicación

Este reglamento es de aplicación obligatoria al procedimiento de reclamos de los USUARIOS ante DP WORLD CALLAO en los asuntos que son de su exclusiva competencia, en los que DP WORLD CALLAO actuará como primera instancia administrativa.

Artículo 6°: Materia de reclamos

DP WORLD CALLAO es la entidad competente para resolver en primera instancia administrativa los reclamos de los USUARIOS que estén relacionados a los servicios que DP WORLD CALLAO brinda, derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA PORTUARIA y conforme al siguiente detalle:

- 6.1. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la INFRAESTRUCTURA PORTUARIA.
- 6.2. El condicionamiento por parte de DP WORLD CALLAO de la atención de los reclamos formulados por los USUARIOS al pago previo de la retribución facturada.
- 6.3. La calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de DP WORLD CALLAO.
- 6.4. Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS provocados por negligencia, incompetencia o dolo de DP WORLD CALLAO, sus funcionarios o dependientes, de acuerdo con los montos que serán establecidos por el Consejo Directivo de OSITRAN.

Los montos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN serán aplicables para calificar la admisibilidad del RECLAMO, salvo en aquellos casos que exista un acuerdo privado entre el USUARIO y DP WORLD CALLAO respecto de los montos mínimos para el establecimiento de demandas y reclamaciones.

- 6.5. Los relacionados con el ingreso a la INFRAESTRUCTURA PORTUARIA o que limitan el acceso individual a los servicios que presta DP WORLD CALLAO.
- 6.6. Los que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los USUARIOS respecto de las tarifas, condiciones del servicio o información defectuosa.

Artículo 7°: Exclusiones

Se excluye del ámbito de competencia de DP WORLD CALLAO, así como del presente reglamento, los reclamos de USUARIOS sobre materias que por mandato legal son de competencia directa de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI; así como los reclamos o controversias entre USUARIOS INTERMEDIOS y/o USUARIOS FINALES.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, será el INDECOPI, la instancia judicial y/o arbitral las que resuelvan las controversias y reclamos antes señalados.

Artículo 8°: Intervención de abogados

La intervención de abogados dentro de los procedimientos de solución de reclamos es facultativa.

Artículo 9°: Cómputo de plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles computados de acuerdo con el artículo 133° de la LPAG.

Asimismo y de acuerdo con el artículo 24.1 de la LPAG, DP WORLD CALLAO tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones, el cual se computará a partir del vencimiento del plazo para su expedición.

Dentro del cómputo de los plazos, resulta aplicable el término de la distancia al que hace referencia el artículo 135.1 de la LPAG.

Artículo 10°: Representación de personas jurídicas

Las personas jurídicas pueden intervenir en el procedimiento a través de sus representantes legales, debidamente facultados. Para tal efecto, deberán estar premunidas de poder general que se formalizará mediante carta poder simple.

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial mediante documento privado con firma legalizada.

Artículo 11°: Forma de presentación de los escritos

El escrito que contenga el reclamo así como sus anexos, se presentará con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Una de las copias será sellada por DP WORLD CALLAO en calidad de cargo, con la indicación del día y la hora de su presentación.

Artículo 12°: Gratuidad del Procedimiento

Los reclamos USUARIOS así como el procedimiento administrativo, la interposición y tramitación de los recursos impugnatorios son totalmente gratuitos.

Artículo 13°: Resoluciones:

Las resoluciones expedidas por DP WORLD CALLAO deberán ser fundamentadas y suscritas por la dependencia responsable designada en el artículo 15° del presente reglamento, señalando de forma expresa cada uno de los medios probatorios actuados en el procedimiento y que sustentan su decisión, así como las normas legales aplicadas en la resolución en cada caso.

CAPITULO 2: PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS

Artículo 14°: Mesa de partes y horario de atención

Los USUARIOS podrán presentar sus reclamos a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a. Por escrito, mediante documento presentado en mesa de partes de DP WORLD CALLAO.
- b. Utilizando el cuaderno de reclamos ubicado en la mesa de partes de DP WORLD CALLAO en sus oficinas administrativas.
- c. Por teléfono, a través del número +51 206-6500.
- d. Por correo electrónico, a través de la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com
- e. A través de la página web www.dpworldcallao.com.pe.
- f. A través de OSITRAN que a su vez, los derivará a DP WORLD CALLAO.

Los datos que faciliten la interposición de reclamos utilizando los medios antes señalados, estarán debidamente publicados en la citada página web de modo accesible.

Los USUARIOS podrán requerir la atención, recepción correlativa y registro de sus reclamos en el horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. En dicho horario los USUARIOS y/o sus representantes acreditados podrán acceder a la revisión de sus expedientes de reclamo, conforme a las disposiciones que DP WORLD CALLAO establezca para estos efectos.

Los reclamos deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 17° del presente reglamento.

Artículo 15°: Dependencia resolutive

El Área de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de DP WORLD CALLAO es la responsable de absolver los reclamos en primera instancia, así como los recursos de reconsideración. Los reclamos y recursos de reconsideración serán dirigidos a dicha oficina.

Los recursos de apelación se interpondrán ante DP WORLD CALLAO para que sean elevados al TRIBUNAL.

Artículo 16°: Difusión

DP WORLD CALLAO proporcionará a los USUARIOS la siguiente información:

- a. El procedimiento y los requisitos para la presentación de reclamos y recursos de impugnación.
- b. La dependencia competente para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los USUARIOS.
- c. La obligación de los USUARIOS de pagar los montos que no son materia de reclamo al momento de la interposición del mismo.
- d. Los formularios de presentación de reclamos y recursos que hubieren sido aprobados por OSITRAN.
- e. El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el presente reglamento y el flujograma del procedimiento.

Dicha información será brindada a los USUARIOS en forma verbal y a través de la página web www.dpworldcallao.com.pe y mediante carteles o afiches colocados en un lugar suficientemente visible y notorio por los USUARIOS, dentro de las oficinas de Atención al Cliente de DP WORLD CALLAO.

Artículo 17°: Requisitos para la presentación de reclamos

Para la presentación de los reclamos, los USUARIOS deberán consignar la siguiente información:

- a. La instancia a la que se dirige el reclamo.

- b. Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para recibir notificaciones.
- c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- d. Nombre y domicilio del reclamado.
- e. Indicación de la pretensión solicitada.
- f. Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- g. Los medios probatorios que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del reclamante.
- h. Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, deberá hacer constar su huella digital.
- i. Copia simple del documento que acredite la representación.
- j. En su caso, el pago del monto no reclamado según liquidación efectuada por DP WORLD CALLAO.

En el caso de reclamos presentados por vía telefónica no será exigible la obligación contenida en el literal "h" que antecede. En este caso, se otorgará un plazo de dos (02) días hábiles para la presentación del documento que acredite los poderes del representante legal, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

La presentación de reclamos ante DP WORLD CALLAO constituye vía previa obligatoria para acudir al TRIBUNAL.

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.

Artículo 19°: Notificaciones

La notificación se hará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito, y se realizará mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, se dejará constancia de este hecho y se indicará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello, de la descripción del inmueble y los datos del notificador.

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado, siempre que la dirección esté claramente identificada, esté habilitada técnicamente y dicho pedido conste por escrito. Estas notificaciones deberán permitir la fijación - en soporte físico - de su constancia de llegada o recepción en el buzón de correo electrónico del USUARIO, a fin de que se incorpore al expediente.

Artículo 20°: Declaración de Inadmisibilidad de los reclamos

Dentro del plazo de dos (02) días de recibido el reclamo, DP WORLD CALLAO deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el artículo 17° de este Reglamento.

La omisión y/o defecto de alguno de ellos generará que DP WORLD CALLAO emita una resolución indicando dichas omisiones y/o defectos, otorgando un plazo de dos (02) días contados a partir del día siguiente de recibida la respectiva notificación, para que los USUARIOS procedan con su subsanación.

Mientras esté pendiente la subsanación no procederá el cómputo del plazo para resolver el reclamo ni para su presentación.

Trascurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, DP WORLD CALLAO expedirá resolución declarando inadmisibles los reclamos, procediéndose al archivo del mismo.

Artículo 21°: Declaración de Improcedencia de los reclamos

Dentro del plazo previsto para resolver DP WORLD CALLAO deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en alguno de los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de legítimo interés.
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
- c. Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.

- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 18° del presente reglamento.
- f. Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 6° del presente reglamento.

De verificarse alguno de estos supuestos, DP WORLD CALLAO expedirá una resolución declarando improcedente el reclamo y el archivamiento del mismo.

Artículo 22°: Fórmula conciliatoria

Durante el procedimiento, y siempre que el reclamo verse sobre derechos disponibles, DP WORLD CALLAO podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al USUARIO reclamante. En este caso, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo durante el cual se podrá arribar a un acuerdo.

El acuerdo deberá constar en acta suscrita por las partes que será revisada por el TRIBUNAL, el cual verificará que éste se encuentre arreglado a derecho y en cuyo caso el procedimiento concluirá por conciliación. En caso contrario, el procedimiento continuará según su estado.

Artículo 23°: Carga de la prueba

En los reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la INFRAESTRUCTURA, corresponde a DP WORLD CALLAO acreditar la prestación efectiva del servicio a favor del USUARIO.

Asimismo, en los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio, corresponde a DP WORLD CALLAO acreditar que los servicios se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión y el ordenamiento legal vigente.

Artículo 24°: Informe oral

El USUARIO podrá solicitar audiencia para Informe oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

DP WORLD CALLAO notificará su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral. Esta resolución es inapelable.

La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al USUARIO con una antelación no menor a tres (3) días anteriores a su realización.

En la Audiencia se concederá al USUARIO un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

Artículo 25°: Plazo máximo para la resolución de los reclamos

DP WORLD CALLAO resolverá los reclamos de los USUARIOS en un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha de presentación o subsanación. No obstante, este plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada, en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En caso DP WORLD CALLAO omitiera pronunciarse en dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el USUARIO.

El silencio administrativo positivo se configurará si transcurrido el plazo previsto para resolver, al que se adicionará el plazo máximo previsto en el artículo 9° para la notificación de las resoluciones, DP WORLD CALLAO no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo.

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 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, procede 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.

Artículo 27°: Cumplimiento de resoluciones

Las resoluciones de DP WORLD CALLAO serán cumplidas por ésta en un plazo de tres (03) días contados a partir de la fecha en que hayan quedado firmes. En forma extraordinaria y debidamente sustentada, dicho plazo podrá extenderse hasta un máximo de quince (15) días.

Artículo 28°: Registro de Reclamos

DP WORLD CALLAO contará con un Registro de Reclamos en el que se numerarán de manera correlativa los reclamos, se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del USUARIO reclamante, la materia de reclamo y el sentido de la resolución del mismo. Esta información estará disponible en la página web www.dpworldcallao.com.pe.

Artículo 29°: Conservación del expediente

DP WORLD CALLAO conservará los expedientes de reclamo por un período de cuatro (04) años contados a partir del 01 de enero del año siguiente a aquél en que concluyó el procedimiento en el ámbito de su competencia.

CAPITULO 3: SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA**Artículo 30°: Ámbito de aplicación**

El TRIBUNAL es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones interpuestas por los USUARIOS.

Artículo 31°: Procedimiento en segunda instancia administrativa

El procedimiento a cargo del TRIBUNAL al que se refiere el artículo anterior se rige por lo dispuesto en la Sección III del Capítulo II del Título III del Reglamento de Atención de

Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

Artículo 32°: Cumplimiento de lo ordenado

La resolución del TRIBUNAL deberá ser cumplida en un plazo no mayor a siete (07) días contados a partir del día siguiente de su notificación, salvo que haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

La resolución que dicte el TRIBUNAL pone fin a la instancia. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

