

¿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.

FACTURACIÓN

O cobro de servicios

DAÑOS

O pérdidas en perjuicio de los usuarios

¿SOBRE QUÉ PUEDO RECLAMAR?

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

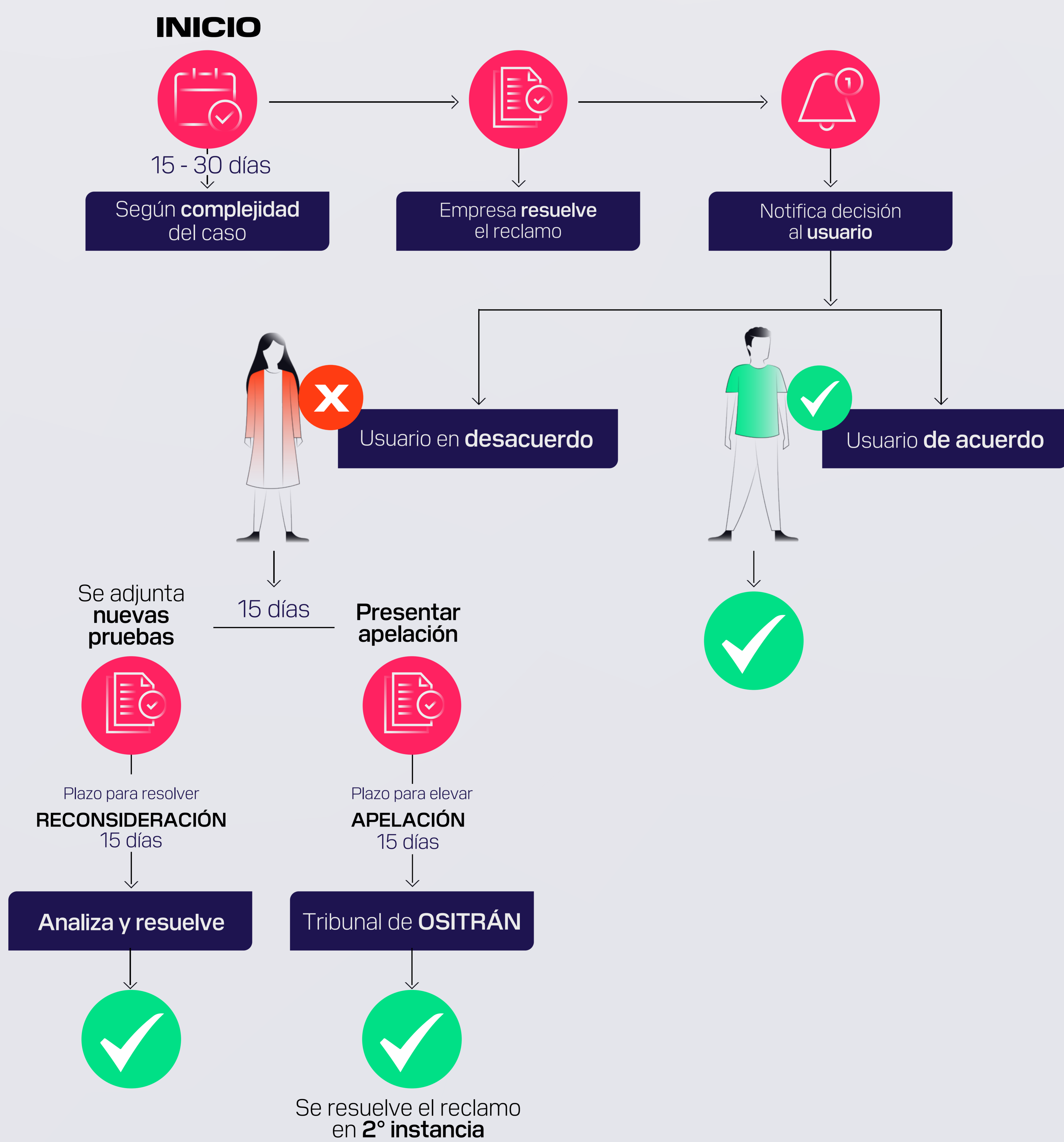
Aspectos importantes al momento de presentar un reclamo: Los mismos que están establecidos en el artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, disponible en nuestra web.

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

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 de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por resolución de consejo directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN