



**DP WORLD**  
Callao

**REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS**

**DP WORLD CALLAO S.R.L.**



**REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DE DP WORLD CALLAO S.R.L.**

**CAPITULO 1**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°- Definiciones:**

- 1.1 OSITRAN: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- 1.2 TRIBUNAL: Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN. Es el encargado de resolver las controversias como última instancia administrativa. Lo resuelto por el TRIBUNAL es de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa.
- 1.3 USUARIO: Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura portuaria de transporte de uso público a cargo de DP WORLD CALLAO S.R.L. en calidad de:
  - 1.3.1 USUARIO INTERMEDIO: Persona natural o jurídica que utiliza la INFRAESTRUCTURA para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.
  - 1.3.2 USUARIO FINAL: Persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por DP WORLD CALLAO S.R.L. o por el USUARIO INTERMEDIO. Se considera USUARIO FINAL a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la INFRAESTRUCTURA.



- 1.4 INFRAESTRUCTURA. Infraestructura portuaria de transporte de uso público a cargo de DP WORLD CALLAO S.R.L.

**Artículo 2°.- Base legal:**

- 2.1 Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
- 2.2 Ley N° 26917 – Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- 2.3 D.S. N° 044-2006-PCM – Reglamento General de OSITRAN.
- 2.4 Resolución del Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN – Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y normas modificatorias.

**Artículo 3°.- Principios**

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

- **Principio de Gratuidad.-** Los reclamos de los USUARIOS, el procedimiento administrativo, la interposición y tramitación de los recursos impugnatorios son gratuitos.
- **Principio de no condicionamiento para la atención de reclamos.-** DP WORLD CALLAO S.R.L. atenderá los reclamos de los USUARIOS sin condicionarlo al pago previo del monto reclamado.
- **Principio de Continuidad en la prestación del servicio.-** DP WORLD CALLAO S.R.L. no podrá suspender la prestación del servicio basada en la falta de pago de



los montos objeto de reclamación ni podrá efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.

- **Principio de Celeridad:** Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para las mismas.
- **Principio de 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.
- **Principio de Simplicidad:** Los procedimientos de reclamaciones de USUARIOS deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del USUARIO.
- **Principio de 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 de la misma.
- **Principio de no discriminación:** En los procedimientos de reclamaciones, no se discriminará entre los USUARIOS de servicios de naturaleza equivalente.
- **Principio de responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los USUARIOS, son responsables de los actos procesales que ejecuten.
- **Principio de 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.



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

- **Principio de eliminación de exigencias costosas:** No se exigirá la presentación de documentos que contengan información que DP WORLD CALLAO S.R.L. posea.
- **Principio de subsanación:** Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecte el debido procedimiento, que fueren advertidos por DP WORLD CALLAO S.R.L. serán encausados de oficio.
- **Principio de buena fe en los procedimientos:** DP WORLD CALLAO S.R.L. y los USUARIOS dentro de un procedimiento de reclamación, realizarán sus respectivos 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 Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **Artículo 4°.- Ámbito de aplicación:**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria al procedimiento de reclamos de los USUARIOS ante DP WORLD CALLAO S.R.L. en los asuntos que son de su exclusiva competencia, en los que DP WORLD CALLAO S.R.L. actuará como primera instancia administrativa.

#### **Artículo 5°- Materia de reclamos:**

DP WORLD CALLAO S.R.L. es la entidad competente para resolver en primera instancia administrativa los reclamos de los USUARIOS relacionados a:

- 5.1 Los reclamos de USUARIOS relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la INFRAESTRUCTURA, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716 o la norma que lo sustituya.
- 5.2 Los reclamos de USUARIOS relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios por uso de la INFRAESTRUCTURA.
- 5.3 Los reclamos de USUARIOS relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de DP WORLD CALLAO S.R.L.
- 5.4 Los reclamos de USUARIOS que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso únicamente aplicable a los servicios de practica y remolcaje.
- 5.5 Los reclamos de USUARIOS relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinde DP WORLD CALLAO S.R.L. en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios.
- 5.6 Los reclamos relacionados al mal estado de la INFRAESTRUCTURA.

#### **Artículo 6°.- Intervención de abogados**

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

#### **Artículo 7°.- Cómputo de plazos:**

Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles computados de acuerdo al artículo 133° de la Ley N° 27444.

De conformidad con el artículo 24.1 de la Ley N° 27444, DP WORLD CALLAO S.R.L. 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.



### **Artículo 8.- 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 9.- Forma de presentación de los escritos**

La presentación de todo escrito y respectivos anexos que lo acompañen se hará con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas.

La presentación del escrito ante DP WORLD CALLAO S.R.L. deberá hacerse con una copia en calidad de cargo.

## **CAPITULO 2**

### **PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS**

#### **Artículo 10.- Mesa de partes y horario de atención**

La mesa de partes DP WORLD CALLAO S.R.L., donde los USUARIOS podrán presentar sus escritos, se encuentra ubicada en el primer piso del edificio administrativo. El horario de atención a los USUARIOS para la atención de reclamos es de lunes a viernes de 7.30 am a 4.30 pm. Dentro de este horario se garantiza la atención, recepción correlativa y registro de reclamos.

#### **Artículo 11.- Dependencia resolutive**



La Gerencia Legal es la responsable de absolver los reclamos en primera instancia por lo que los reclamos deberán ser dirigidos a dicha gerencia.

#### **Artículo 12.- Difusión**

DP WORLD CALLAO S.R.L. proporcionará a los USUARIOS la información correspondiente al procedimiento para la tramitación de reclamos, así como el estado de los mismos.

Dicha información será brindada a los USUARIOS a fin de que tengan conocimiento oportuno del procedimiento de interposición de reclamos, tal como el nombre y cargo de la persona y de la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos, los plazos del trámite, los requisitos para la presentación de los mismos, los medios impugnatorios que se puedan contra las resoluciones que se expidan y sus correspondientes requisitos, todo lo cual será publicado mediante carteles o afiches ubicados en todas las oficinas de atención al cliente ubicadas en el primer piso del edificio administrativo.

DP WORLD CALLAO S.R.L. garantiza la recepción de los reclamos así como de los medios impugnatorios haciendo entrega del cargo correspondiente a su presentación.

#### **Artículo 13.- Requisitos para la presentación de reclamos**

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

- a. El Nombre y domicilio del Usuario que presenta el reclamo.
- b. La designación de la dependencia de DP WORLD CALLAO S.R.L. ante quien se interpone el reclamo.
- c. La identificación, exposición, descripción y precisión del reclamo.
- d. Firma o huella digital del Usuario que presenta el reclamo o de su representante.
- e. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

- f. Copia simple del documento que acredite la representación.
- g. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este último requisito es facultativo por parte del reclamante y, en consecuencia, su no presentación no genera la inadmisibilidad del reclamo.

#### **Artículo 14.- 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.

#### **Artículo 15.- Obligatoriedad de recepción de los reclamos**

DP WORLD CALLAO S.R.L. se encuentra en la obligación de recibir todos los reclamos que presenten sus USUARIOS aún cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en este Reglamento.

#### **Artículo 16.- Declaración de Inadmisibilidad de los reclamos**

Dentro del plazo de tres (03) días de recibido el reclamo, DP WORLD CALLAO S.R.L. deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el artículo 13° de este Reglamento.

La omisión y/o defecto de alguno de ellos generará que DP WORLD CALLAO S.R.L. emita una resolución indicando dichas omisiones y/o defectos otorgando un plazo de dos (02) días 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.



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

Trascurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, DP WORLD CALLAO S.R.L expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo, procediéndose al archivo del mismo.

#### **Artículo 17.- Declaración de Improcedencia de los reclamos**

Dentro del plazo previsto para resolver DP WORLD CALLAO S.R.L deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en algunos de los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés o legitimidad para obrar.
- 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 reclamo se sustente en los acápites g), h), i), j) k) del artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN.

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

#### **Artículo 18.- Plazo máximo para la resolución de los reclamos**

DP WORLD CALLAO S.R.L. resolverá los reclamos de los USUARIOS en un plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de presentación o subsanación (Ofelia).

En caso DP WORLD CALLAO S.R.L. 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.



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

El silencio administrativo positivo se configurará si transcurrido el plazo previsto para resolver, al que se adicionará el plazo máximo previsto en el artículo 7 para la notificación de las resoluciones, DP WORLD CALLAO S.R.L. no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo.

#### **Artículo 19.- Medios impugnatorios**

Los USUARIOS que consideren que las resoluciones emitidas por DP WORLD CALLAO S.R.L violan, desconocen o lesionan un derecho o interés legítimo, podrán interponer contra las mismas y ante DP WORLD CALLAO S.R.L los siguientes recursos:

##### **a. Recurso de Reconsideración:**

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L procede la interposición de recurso de reconsideración 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 S.R.L se pronunciará en el plazo de treinta (30) días contados desde la presentación del recurso de reconsideración.

En caso DP WORLD CALLAO S.R.L omitiera pronunciarse en dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo negativo, y en consecuencia, el Usuario podrá interponer apelación para que éste sea resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

##### **b. Recurso de Apelación**



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L o cuando el Usuario haga valer el silencio administrativo negativo, procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO S.R.L dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. Este plazo no es aplicable en el caso del ejercicio del recurso de apelación ante el silencio administrativo negativo, el cual es prerrogativa del USUARIO.

DP WORLD CALLAO S.R.L elevará el expediente, debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (05) días contados a partir de la fecha de presentación del recurso de apelación, quien resolverá en segunda instancia administrativa.

#### **Artículo 20.- Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de los medios impugnatorios**

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución materia de impugnación.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206 de la Ley del Procedimiento Administrativo General; esto es, los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b. Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes.



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

- c. Que se recaude nueva prueba en el caso del recurso de reconsideración.
- d. Que se fundamente debidamente.

La ausencia de alguno de los requisitos admisibilidad o procedencia dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda.

En los casos en que la reclamación o la reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse el recurso de apelación.

#### **Artículo 21.- Cumplimiento de resoluciones**

Las resoluciones de DP WORLD CALLAO S.R.L. serán cumplidas por ésta en un plazo de cinco (5) días contados a partir de la fecha en que hayan quedado firmes.

#### **Artículo 22.- Registro de Reclamos**

DP WORLD CALLAO S.R.L. contará con un Registro de Reclamos en el que se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias, 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.

#### **Artículo 23.- Conservación del expediente**

DP WORLD CALLAO S.R.L. deberá conservar los expedientes de reclamos por un período de dos (2) años contados a partir del 1ero. de enero del año siguiente a aquél en que concluyó el procedimiento en el ámbito de DP WORLD CALLAO S.R.L.



**DP WORLD**  
Callao

REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DP WORLD CALLAO S.R.L

Av. Manco Cápac No. 113 CALLAO  
Teléfono: 511 2066500  
Fax: 511 6289607  
Email: dpwc.info@dpworld.com

### **CAPITULO 3**

#### **SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA**

##### **Artículo 24.- Ámbito de aplicación:**

El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones interpuestas por los USUARIOS.

##### **Artículo 25.- Procedimiento en segunda instancia administrativa**

El procedimiento a cargo del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN al que se refiere el artículo anterior se rige por lo dispuesto en el Subcapítulo 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° 002-2004-CD-OSITRAN.

##### **Artículo 26.- Cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN**

La resolución del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN será cumplida por DP WORLD CALLAO S.R.L. en el plazo que sea fijado en dicha resolución, el mismo que no podrá ser menor de siete (07) días contados a partir del día siguiente de la notificación, salvo en aquellos casos que el Tribunal así lo determine de forma motivada. En defecto de plazo, éste será de siete (07).