

## CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS EN EL TERMINAL PORTUARIO DEL CALLAO

### APM TERMINALS CALLAO S.A.:

Av. Contralmirante Raygada N° 111 - Callao.

Teléfono: 200-8861

E-mail: [apmtclaims@apmterminals.com](mailto:apmtclaims@apmterminals.com)

[www.apmterminals.callao.com.pe](http://www.apmterminals.callao.com.pe)

### DP WORLD CALLAO S.R.L.:

Av. Manco Cápac N° 113 - Callao.

Teléfono: 206-6500

Email: [webmaster@dpworldcallao.com.pe](mailto:webmaster@dpworldcallao.com.pe)

[www.dpworldcallao.com.pe](http://www.dpworldcallao.com.pe)

### TRANSPORTADORA CALLAO S.A.:

Av. Contralmirante Mora N° 590, 2do piso - Callao

Teléfono: 651-0570


Email: [contacto@ctcallao.com.pe](mailto:contacto@ctcallao.com.pe)

[www.transportadoracallao.com.pe](http://www.transportadoracallao.com.pe)

## CANALES DE ATENCIÓN DEL OSITRÁN

Sede Principal del OSITRÁN:

Calle Los Negocios N° 182 - Surquillo, Lima.

 Fono Ositrán: 0800 - 11004 (Línea gratuita)

 [usuarios@ositran.gob.pe](mailto:usuarios@ositran.gob.pe)

 [www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



Las Infraestructuras Portuarias facilitan la prestación de servicios a exportadores e importadores, permitiendo el intercambio de productos peruanos a nivel internacional.






## EL SUPERVISOR DE LAS INFRAESTRUCTURAS PORTUARIAS



**EL OSITRÁN** es el organismo público encargado de supervisar y fiscalizar las 8 Infraestructuras Portuarias de Transporte de Uso Público ubicados en diversas regiones del país. Asimismo, vela por el cabal cumplimiento de las obligaciones asumidas por las empresas concesionarias y las entidades prestadoras a cargo de las Infraestructuras Portuarias.

En el **Callao**, el OSITRÁN supervisa las siguientes infraestructuras portuarias:

-  Terminal Norte Multipropósito (a cargo de APM TERMINALS CALLAO S.A.)
-  Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales (a cargo de TRANSPORTADORA CALLAO S.A.)
-  Nuevo Terminal de Contenedores - Zona Sur (a cargo de DP WORLD CALLAO S.R.L.)

Las Infraestructuras Portuarias han permitido que el Perú se posicione como uno de los más importantes puntos comerciales marítimos de la región.



## PRINCIPALES DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS PORTUARIAS

- » Recibir **INFORMACIÓN** completa, veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos.
- » Acceder **AL LIBRE USO** de la infraestructura portuaria, salvo por razones de seguridad, caso fortuito y/o fuerza mayor.
- » Recibir **ATENCIÓN ADECUADA Y NO DISCRIMINATORIA**.
- » Interponer **RECLAMOS** ante la existencia de cualquier inconveniente en la prestación del servicio ofrecido.
- » Presentar **DENUNCIAS** ante presuntos incumplimientos al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables.
- » Recibir los servicios en condiciones óptimas de **SEGURIDAD**, cumpliendo con una correcta **SEÑALIZACIÓN**.
- » **PARTICIPAR** y ser elegidos como representantes en los **CONSEJOS DE USUARIOS** del **OSITRÁN**.

## PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS EN LAS INFRAESTRUCTURAS DEL TERMINAL PORTUARIO DEL CALLAO

- » **APM TERMINALS CALLAO S.A.:** Brinda servicios de embarque y/o descarga de carga contenedorizada, fraccionada, rodante, entre otros.
- » **DP WORLD CALLAO S.R.L.:** Brinda servicios de almacenamiento, carga y descarga de mercancías, principalmente contenedores.
- » **TRANSPORTADORA CALLAO S.A.:** Brinda servicios de transporte y embarque de concentrados de minerales, entre otros.

## DISTINCIÓN ENTRE EL RECLAMO Y LA DENUNCIA PRESENTADA ANTE EL OSITRÁN

### RECLAMO

Ante la existencia de cualquier inconveniente en la prestación del servicio ofrecido (limitación de acceso a la infraestructura, facturación en exceso, problemas con la calidad del servicio, entre otros), el usuario tiene derecho a presentar un reclamo ante la empresa concesionaria o la entidad prestadora, a fin de satisfacer su interés particular.

El plazo para la interposición del reclamo es de 60 días hábiles, contados desde ocurridos los hechos que motivan el reclamo o conocidos éstos.

Este primer paso es obligatorio para el inicio del procedimiento de atención de reclamo. Cabe indicar que el Tribunal del OSITRÁN constituye el órgano en segunda instancia administrativa.

### DENUNCIA

Ante el presunto incumplimiento al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables (incumplimiento de las condiciones pactadas para la provisión del servicio, aplicación de tarifas indebidas, incumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Usuarios, entre otros), cualquier ciudadano tiene derecho a presentar una denuncia ante el **OSITRÁN**, a fin de satisfacer el interés general.

La interposición de una denuncia no se encuentra sujeta a un plazo establecido, a diferencia del reclamo.

Una vez recibida la denuncia, el **OSITRÁN** realizará las investigaciones correspondientes, a fin de verificar el incumplimiento denunciado y, en caso corresponda, procederá a imponer una sanción o aplicar una penalidad.

## MATERIAS OBJETO DE RECLAMO EN LA INFRAESTRUCTURA PORTUARIA

- » La facturación y el cobro de los servicios que ofrece la empresa concesionaria y/o entidad prestadora, derivados de la explotación de la infraestructura.
- » La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda la empresa concesionaria y/o entidad prestadora, derivados de la explotación de la infraestructura.
- » Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, generados por negligencia, incompetencia o dolo de la empresa concesionaria y/o entidad prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- » Inconvenientes generados como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- » Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione la empresa concesionaria y/o entidad prestadora a los usuarios respecto a las tarifas o condiciones del servicio.
- » Limitación al acceso de la infraestructura o a los servicios de responsabilidad de la empresa concesionaria y/o entidad prestadora.
- » El condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por el usuario, al pago previo de la retribución facturada.