



GUÍA DEL USUARIO
de los terminales
portuarios de uso público
bajo competencia del



¿Quiénes somos?

Somos el **Ositrán**, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público que regula, supervisa y fiscaliza la infraestructura de transporte de uso público como aeropuertos, **puertos**, carreteras, vías férreas, y las Líneas 1 y 2 del Metro de Lima y Callao.

Para el **Ositrán**, es importante que conozcas tus derechos, cumplas con tus obligaciones y contribuyas en la mejora de los servicios brindados.

Por ello, hemos elaborado esta guía didáctica con la finalidad de proporcionarte información relevante sobre la explotación de la infraestructura portuaria bajo competencia del Organismo Regulador.



¿Cuáles son los **Terminales portuarios** bajo competencia del **Ositrán**?



Terminal Portuario de Matarani



Terminal Portuario General San Martín-Paracas, Pisco



Terminal de Contenedores Muelle Sur-Callao



Terminal Portuario Multipropósito de Salaverry



Terminal Portuario de Paita



Terminal Portuario de Iquitos



Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales – Callao



Terminal Portuario de Yurimaguas



Terminal Multipropósito Muelle Norte-Callao



Terminal Portuario de Ilo



Terminal Portuario de Yurimaguas-Nueva Reforma



Terminal Portuario de Pucallpa

Leyenda



Terminal portuario de titularidad pública concesionado



Terminal portuario de titularidad pública administrado por ENAPU S.A.



Terminal portuario de titularidad privada operado por Logística Peruana del Oriente S. A.



Como usuario de los **terminales portuarios** bajo competencia del Ositrán, tienes **derecho** a:



Recibir **información** completa, veraz y oportuna sobre los servicios.



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 las entidades prestadoras frente a la vulneración de alguno de tus derechos, a fin de satisfacer tu interés particular. El trámite es gratuito.



Ante el incumplimiento del contrato de concesión o disposiciones legales aplicables, cualquier ciudadano puede presentar una **denuncia** ante el **Ositrán**, a fin de satisfacer el interés particular.



Recibir los servicios en condiciones óptimas de **seguridad**.

Por su parte, las **entidades prestadoras** deberán **cumplir** con lo siguiente:



Brindar **servicios de calidad** y con la cobertura que corresponda.



Proveer información relativa a las tarifas y precios, que deben ser abonados por el uso de los servicios, así como las características, condiciones y reglas que rigen la prestación de los mismos.



No condicionar la atención de los reclamos interpuestos, al pago previo de un importe reclamado.



Mantener actualizada la página web con información sobre el tarifario, la ubicación de sus oficinas de atención al usuario, entre otros.



Contar con una **oficina de atención al usuario** dentro del Terminal Portuario.

En caso no te encuentres conforme o tengas **inconvenientes** con los servicios brindados en los **terminales portuarios...**

...tienes hasta **60 días hábiles** para presentar un **reclamo** ante la Entidad Prestadora, a través de los siguientes canales:



-  Formulario web
-  Correo electrónico
-  Vía telefónica
-  Mesa de partes de las Oficinas de Atención al Usuario
-  Libro de reclamaciones ubicado en la Oficina de Atención al Usuario



Puedes autorizar expresamente que la respuesta a tu reclamo se realice vía correo electrónico.

Puedes **reclamar** por las siguientes **materias:**

Inconvenientes con la **facturación y cobro** de los servicios por uso de la infraestructura.

Problemas con la calidad de los servicios brindados por las entidades prestadoras.

Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa proporcionada a los usuarios.

Pérdidas y/o daños en la mercancía y/o unidades de transporte de los usuarios

Inconvenientes con el **ingreso a la infraestructura** portuaria.

El **condicionamiento** de la atención del reclamo, al pago previo de la retribución facturada.

Recuerda



Los reclamos serán resueltos por la Entidad Prestadora en un plazo de **quince (15) días hábiles**, contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta **treinta (30) días hábiles**, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Si **NO estás de acuerdo** con lo resuelto por la Entidad Prestadora tienes **DOS opciones**:

1

Presentar un **Recurso de Reconsideración**, adjuntando nuevas pruebas a fin de que la Entidad Prestadora revise nuevamente el reclamo.

2

Presentar un **Recurso de Apelación**. En este caso la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal del Ositrán a fin de que resuelva la apelación, en segunda y última instancia administrativa.

Recuerda



El plazo para interponer cualquier recurso impugnativo es de **quince (15) días hábiles** desde recibida la resolución de primera instancia.

Procedimientos y plazos

Procedimiento de atención de reclamos

1

Presenta **tu reclamo** ante la Entidad Prestadora a cargo de la explotación del terminal portuario.

2

La Entidad Prestadora debe **atender tu reclamo en un plazo de 15 días hábiles**, pudiéndose ampliar como máximo hasta 30 días hábiles, bajo decisión motivada.

3

Si **NO** te encuentras conforme con la respuesta al reclamo, tienes 15 días hábiles para presentar un **Recurso de Reconsideración o un Recurso de Apelación**.

Si te encuentras **conforme** con la respuesta al reclamo, culmina el procedimiento.

Recuerda

- Cuentas con **60 días hábiles** desde ocurridos o conocidos los hechos que lo motivan, para presentar un reclamo.
- El Recurso de Apelación se presenta **ante la empresa concesionaria** para su posterior **traslado al Ositrán**.

4

La Entidad Prestadora resuelve el Recurso de Reconsideración y el Tribunal de Solución de Reclamos y Controversias del Ositrán, resuelve el Recurso de Apelación como segunda y última instancia administrativa.

Si consideras que la Entidad Prestadora **NO está cumpliendo** sus obligaciones contractuales o está **infringiendo** alguna norma, puedes presentar una **denuncia ante el Ositrán.**



La denuncia debe contener una descripción clara de los hechos, a fin de que se inicien las investigaciones correspondientes.

Canales de presentación de denuncias ante el Ositrán



Mesa de Partes del Ositrán, mediante documento dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario.



Formulario Virtual de Denuncias ubicado en el Portal Web del Ositrán:
<https://serviciosdigitales.ositrán.gob.pe:8443/pySIDE/CO/denuncia.jsp>



Línea gratuita: 0800 11 004



usuarios@ositrán.gob.pe

Requisitos para la presentación de una denuncia

- ✓ Nombre y apellido del denunciante, así como el número de documento de identidad.
- ✓ Domicilio del denunciante.
- ✓ Correo electrónico del denunciante, según corresponda.
- ✓ Firma o huella digital del denunciante, según corresponda.
- ✓ Indicar si desea o no mantener en reserva su identidad.
- ✓ Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una breve descripción de los mismos.
- ✓ Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.

No olvides adjuntar a tu denuncia:



Todos los **elementos probatorios** con los que cuentes: como documentos, testimonios, fotos o videos, entre otros.

Procedimiento de denuncia ante el Ositrán



Recuerda



La denuncia **no convierte al denunciante** en parte del procedimiento de denuncia, ni del procedimiento administrativo sancionador o de determinación de aplicación de penalidades que eventualmente pueda iniciarse contra la entidad prestadora.

Supuestos materia de **denuncia** en la **infraestructura portuaria:**



No poner a disposición de los usuarios portuarios el Libro de Reclamaciones ubicado en la Oficina de Atención al Usuario.

Cobrar tarifas no previstas en el Tarifario vigente.



No proveer los servicios estándar ni observar la calidad de los mismos.

Desplegar conductas intimidatorias de cualquier naturaleza contra los usuarios portuarios que interponen reclamos.



Discriminar a los usuarios portuarios en el otorgamiento de citas.

Restringir el ingreso a la infraestructura portuaria a los usuarios que cumplen con los requisitos establecidos en el marco normativo vigente.



En caso necesites **comunicarte** con alguna de las **Entidades Prestadoras** bajo competencia del Ositrán, te brindamos **información de contacto**:

Terminal Internacional del Sur S. A. a cargo del Terminal Portuario de Matarani

 (054) 598 585

 informes@tisure.com.pe

DP World Callao S. R. L. a cargo del Terminal de Contenedores Muelle Sur

 (01) 206 6500

 callao.servicioalcliente@dpwc.com.pe

Terminales Portuarios Euroandinos Paita S. A. a cargo del Terminal Portuario de Paita

 (073) 285 670

 reclamos@euroandino.com.pe

Transportadora Callao S. A. a cargo del Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales–Callao

 (01) 651 0570, anexo 101

 mesadepartes@ctcallao.com.pe

APM Terminals Callao S. A. a cargo del Terminal Norte Multipropósito del Callao

 (01) 200 8811

 cargageneral.clientes@apmterminals.com

Concesionaria Puerto Amazonas S. A. a cargo del Terminal Portuario de Yurimaguas-Nueva Reforma

 (01) 500 2670

 info@copam.com.pe

Terminal Portuario Paracas S. A. a cargo del Terminal Portuario General San Martín–Paracas, Pisco

 (01) 708 4600 - Anexo 150

 reclamos@pdparacas.com

Concesionaria Salaverry Terminal Internacional S. A. a cargo del Terminal Multipropósito de Salaverry

 94 7601 134

 ld_operaciones@sati.com.pe

Empresa Nacional de Puertos S. A. (ENAPU) a cargo de los Terminales de Iquitos, Ilo y Yurimaguas

 (01) 651-7828

 sg@enapu.com.pe

Logística Peruana del Oriente S. A. a cargo del Terminal Portuario de Pucallpa

 (061) 595373

 reclamos@lpo.com.pe



Centro de Orientación al Usuario del Ositrán ubicado en el Terminal Norte Multipropósito del Callao



Segundo piso del
Edificio Público de APM
Terminals Callao S. A.



usuarios@ositrان.gob.pe



957 316 785

Horario:

Lunes a viernes



8 a. m.
a
1 p. m.

2 p. m.
a
5 p. m.

¡Un **usuario informado** es el mejor defensor de sus derechos!

#OsitrانContigo



El **supervisor** de los terminales
portuarios de uso público