



GUIA DE USUARIO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



COPAM
Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

AENOR
SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO
ISO 45001

AENOR
GESTIÓN
AMBIENTAL
ISO 14001

AENOR
GESTIÓN
DE LA CALIDAD
ISO 9001



☎ Ofic. Lima: Av. Javier Prado Este N° 4135, Int-701 - Santiago de Surco - 📞 (+511) 500-2670

☎ Ofic. TPY-NR: Via de Evitamiento Km. 0 Caserio Santa Rosa (Rio Huallaga) Yurimaguas - 📞 (+511) 500-0450

QUIÉNES SOMOS

COPAM es una empresa privada constituida el 11 de mayo de 2011 y cuya finalidad es la administración del contrato de concesión durante los próximos 30 años, que comprende el diseño, financiamiento, construcción, operación y conservación del nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas-NR, ubicado en la localidad de Nueva Reforma, ciudad de Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, región Loreto.

Este proyecto busca la integración social y comercial entre los departamentos que conforman el corredor IIRSA Norte que conecta tres modos de transporte entre sí: marítimo, terrestre y fluvial, convirtiéndolo en un Eje Logístico Multimodal con gran potencial para el desarrollo del comercio local, nacional e internacional del Perú, especialmente con los países vecinos de Ecuador, Colombia y Brasil.



Por su parte, el **Terminal Portuario de Yurimaguas - NR** deberá **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 recepción, tramitación o resolución del reclamo al pago previo de la tarifa, precio o retribución materia de reclamo.



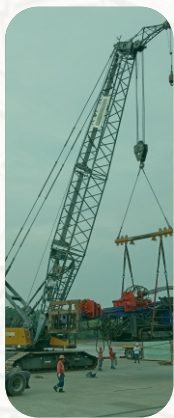
Mantener actualizado la pagina web con información sobre el tarifario, la ubicación de sus oficinas de atención al usuario, entre otros.



Contar con una **oficina de atención al usuario** dentro del terminal portuario.

Si eres usuario del Terminal Portuario de Yurimaguas-NR y **no estes conforme** con un servicio brindado por **COPAM**, puedes presentar un reclamo dentro del plazo aplicable, personalmente o mediante representante debidamente acreditado.

... El reclamo puede presentarse **dentro de los 60 días hábiles** de ocurrido el hecho o de conocido este, cuando el usuario hubiera estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia: ...



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.

Deberá incluir la siguiente información: identificación del usuario, domicilio, correo electrónico para notificación, pretensión, fundamentos, medios probatorios si los hubiera, fecha y firma/huella según corresponda, conforme al Reglamento vigente.

Recuerda



El reclamo busca la satisfacción de un interés particular de un usuario. Las denuncias por presuntos incumplimientos regulatorios tienen un canal distinto ante **OSITRAN**.

“Puedes **Reclamar**, entre otras, por las siguientes **Materias:...**”

Inconvenientes con la
facturación y cobro de los
servicios por uso de las
infraestructuras.

**Problemas con la calidad y/o
oportuna prestación de los
servicios** brindados por la
entidad prestadora.

Información incompleta,
vinculada a tarifas, condiciones o
características del servicio y
demás información relevante
al usuario, según la regulación
aplicable.

Perdidas y/o daños en perjuicio
de los usuarios, cuando
correspondan conforme a los
supuestos de responsabilidad
previstos en la regulación
aplicable.

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

El **condicionamiento** de 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.

La **Reconsideración** es opcional; no es necesario interponerla para presentar apelación.

2

El **Recurso de Apelación** se presenta ante **COPAM** dentro del plazo correspondiente. **COPAM** elevará el expediente al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del **OSITRAN**, que resolverá en segunda y última instancia administrativa.

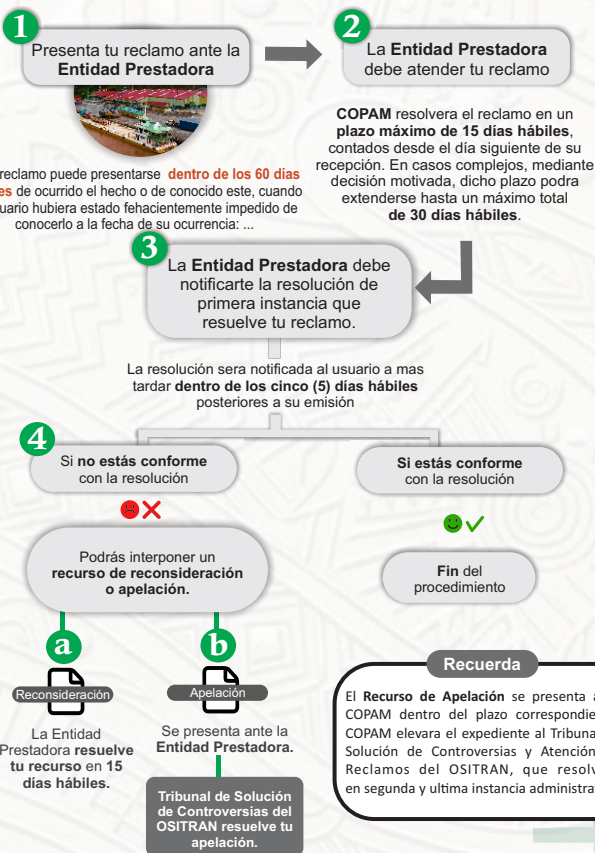
Recuerda



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



Diagrama del procedimiento de atención de reclamo



Deberá incluir la siguiente información: identificación del usuario, domicilio, correo electrónico para notificación, pretensión, fundamentos, medios probatorios si los hubiera, fecha y firma/huella según corresponda, conforme al Reglamento vigente.

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 **OSITRAN**.



Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

♀ Ofic. Lima: Av. Javier Prado Este N° 4135, Piso 4 - Santiago de Surco - ☎ (+511) 500-2670

♀ Ofic. TPY-NR: Via de Evitamiento Km. 0 Caserio Santa Rosa (Rio Huallaga) Yurimaguas - ☎ (+511) 500-0450

🌐 www.copam.com.pe

