

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y RECURSOS

### 1. Reclamos

#### 1.1. Lugares y formas de presentar Reclamos

- La presentación del reclamo debe realizarse por escrito o a través del Libro de Reclamos en el área de Recepción Documentaria ubicada en la planta alta del edificio de administración del Terminal Portuario Yurimaguas – Nueva Reforma. También podrá ser presentado mediante correo electrónico la cuenta [servicioclientes@copam.com.pe](mailto:servicioclientes@copam.com.pe) o al teléfono 0511- 5002670 o a través de la página web de COPAM ([www.copam.com.pe](http://www.copam.com.pe)).
- En el caso de los reclamos presentados por escrito o a través del Libro de Reclamos ubicado en el área de Recepción Documentaria del Terminal Portuario Yurimaguas – Nueva Reforma o por teléfono, éstos se recibirán dentro del horario de oficina de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:30 p.m.
- Existen formularios disponibles en el área de Recepción Documentaria y módulo de atención de los usuarios del Terminal Portuario Yurimaguas – Nueva Reforma, así como en la página web de COPAM ([www.copam.com.pe](http://www.copam.com.pe))
- El Reglamento de Reclamos de COPAM se encuentra disponible en la Recepción Documentaria y/o el módulo de atención al usuario ubicados en el edificio administrativo del Terminal Portuario Yurimaguas – Nueva Reforma y también puede ser descargado en la web de COPAM ([www.copam.com.pe](http://www.copam.com.pe))

#### 1.2. Dependencia encargada de resolver los reclamos: Jefatura de Operaciones de COPAM

1.3. Lugar donde obtener texto completo de Reglamento: el texto completo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma se pueden obtener la Recepción Documentaria y módulo de atención de usuario del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma, así como en la siguiente dirección electrónica [www.copam.com.pe](http://www.copam.com.pe)

#### 1.4. Requisitos para la presentación de reclamos:

- a) Estar dirigidos a la Jefatura de Operaciones de COPAM;
- b) Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio para las notificaciones. A solicitud del reclamante las notificaciones podrán hacerse por correo electrónico, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito;

- c) Datos del representante legal y/o del apoderado, con indicación de sus poderes de representación y del abogado, si los hubiere.
- d) La identificación y precisión de la pretensión/reclamo;
- e) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- f) Lugar, fecha y firma del usuario que presenta el reclamo o de su representante. En caso no saber firmar deberá dejarse constancia de su huella digital;
- g) Copia simple del documento identidad del reclamante
- h) Copia simple del documento que acredite la representación, de existir representante legal. Para la tramitación ordinaria de un reclamo se requiere poder general, mediante carta poder simple. Para desistirse, allanarse, conciliar y/o transigir se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público.
- i) Medios probatorios. Este requisito es facultativo del reclamante.

En el caso de reclamos formulados por vía telefónica, se exceptuará del requisito de firma y para el cumplimiento del Literal g) se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse no presentado el reclamo.

Es obligación de los usuarios realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.

#### 1.5. Plazos y Tramitación de los Reclamos

- Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos por parte del Usuario.
- La Recepción Documentaria (mesa de partes) y/o módulo de atención de los usuarios hará la verificación formal del cumplimiento de los requisitos de los reclamos, en el caso de reclamos presentados por escrito ante dicha oficina. Igual verificación se realizará en el caso de los reclamos presentados por correo electrónico, página web o por teléfono.
- En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos, dentro de los dos (2) días hábiles de presentado se requerirá al reclamante que subsane ello.



- El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentando el reclamo.
  - La Recepción Documentaria deberá remitir a la Jefatura de Operaciones de COPAM los reclamos dentro de los dos días hábiles siguientes de recibidos los reclamos o de subsanados los requisitos.
  - La Jefatura de Operaciones de COPAM resolverá los reclamos que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de los reclamos o de la subsanación de los defectos u omisiones. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta quince (15) días hábiles adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.
  - La notificación de la respuesta de COPAM podrá realizar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la decisión.
  - Transcurrido el plazo sin que COPAM emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.
- 1.6. Para cualquier tipo de asesoría y/o consulta sobre la forma de presentación de los reclamos, el usuario podrá comunicarse al teléfono correo electrónico la cuenta [servicioclientes@copam.com.pe](mailto:servicioclientes@copam.com.pe) o al teléfono 0511- 5002670.

## 2. Recursos

- Contra lo resuelto por COPAM, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración o de apelación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución.
- El recurso de reconsideración será presentado ante la Jefatura de Operaciones de COPAM y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.
- COPAM deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles. En caso COPAM omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.
- Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Jefatura de Operaciones de COPAM en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

- COPAM elevará el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación adjuntando su pronunciamiento respecto de la apelación.
- La evaluación de los requisitos de admisibilidad y de procedencia del recurso de reconsideración es realizada por la Jefatura de Operaciones de COPAM.
- COPAM deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro del plazo que se fije en esta, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días. Asimismo, COPAM deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas.

