

INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE LOS 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.
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.
- d) La identificación y precisión de la pretensión/reclamo;
- e) Los fundamentos de hecho y de derecho del reclamo;
- 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;
- h) 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.

INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS Y QUEJAS

El Recurso de Reconsideración deberá sustentarse en nueva prueba. El Recurso de Reconsideración es opcional y su falta de presentación no impide el ejercicio del Recurso de Apelación.

El Recurso de Apelación corresponde cuando se sustenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

Sólo puede interponer cualquiera de los recursos ante actos definitivos que ponen fin a la instancia o actos de trámite que impiden la continuación del procedimiento o produzcan indefensión.

La Queja puede ser interpuesta en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial: a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento; b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y, c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Todo escrito de recursos (apelación y reconsideración) y quejas que se presente ante COPAM debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente. En el caso de persona jurídica, es obligatorio presentar la información del representante legal y remitir copia simple de los poderes con los que cuenta, lo cual solo debe realizarse en caso de no haber proporcionado esta información previamente durante el procedimiento.

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. En el caso del Recurso de Reconsideración, el escrito deberá dirigirse a la Jefatura de Operaciones de COPAM. En el caso del Recurso de Apelación, el escrito debe ser presentado a la Jefatura de Operaciones de COPAM y dirigido al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN. La queja debe ser dirigida al Tribunal de Solución de Controversias. En caso ésta última se presente ante COPAM, ésta remitirá la queja al Tribunal de Solución de Controversias.
5. La relación de los documentos y anexos que acompaña.
- 6.. La identificación del expediente de la materia.
7. La indicación de la dirección a donde se desea que se realice las notificaciones, en caso ésta sea distinta de la indicada en el numeral

MATERIAS SOBRE LAS QUE PUEDEN VERSAR LOS RECLAMOS:

- a) Reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios brindados.
- b) Reclamos el condicionamiento a la atención del reclamo al pago previo de la retribución.
- c) Reclamos sobre la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COPAM.
- d) Pérdidas o daños en perjuicios de los usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios o dependientes de COPAM.*
- e) Reclamos derivados de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público de OSITRAN.
- f) Reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura, así como al acceso o limitación de los Servicios a cargo de COPAM
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones de los Servicios prestados por COPAM.

* De acuerdo con el Artículo 7.j del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público de OSITRAN (Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN), en vía de reclamo sólo es posible determinar la responsabilidad de COPAM por daños o pérdidas, mas no solicitar la reparación.

DEPENDENCIAS COMPETENTES

La presentación de reclamos puede realizarse mediante documento escrito o través del Libro de Reclamos en la Recepción Documentaria de la planta alta del edificio de administración del Terminal Portuario Yurimaguas – Nueva Reforma en el horario de lunes a viernes de 08:00 horas a 17:00 horas y los sábados desde las 08:00 horas a 13:30 horas.

También se podrán presentar los reclamos a través de la página web www.copam.com.pe y vía correo al servicioclientes@copam.com.pe o al teléfono 0511-500-2670.

La dependencia encargada de conocer y resolver los reclamos es la Jefatura de Operaciones de COPAM, o a quien éste designe para tal efecto.

Los recursos de reconsideración y de apelación deben ser presentados ante la Jefatura de Operaciones de COPAM. El recurso de reconsideración es resuelto por la Jefatura de Operaciones de COPAM.

En el caso del recurso de apelación, éste es elevado por COPAM al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, quien se encarga de resolverlo.

**RELACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS QUE PUEDEN ACTUARSE
PARA LA SOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS:**

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de los mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.