

REGLAMENTO DE RECLAMOS EFECTUADOS POR LOS USUARIOS DE CONTECON GUAYAQUIL S.A.

CAPÍTULO I GENERALES

Artículo 1.-

OBJETO:

Establecer los procedimientos a través de los cuales la compañía CONTECON GUAYAQUIL S.A., cumplirá su obligación de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios.

Artículo 2.-

AMBITO DE APLICACIÓN:

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todos los tipos de reclamos presentados por los usuarios de las Terminales de Contenedores y Multipropósito concesionadas por la Autoridad Portuaria de Guayaquil a CONTECON GUAYAQUIL S.A.

Artículo 3.-

TIPOS DE LOS RECLAMOS:

Los reclamos presentados por los usuarios de los servicios que presta CONTECON GUAYAQUIL S.A., de acuerdo a su naturaleza, se clasifican en:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y cobro de los servicios que presta CONTECON GUAYAQUIL S.A.

En el evento de que el reclamo interpuesto sólo afecte una parte del valor facturado, el usuario deberá cancelar el monto no reclamado, previo a la presentación del reclamo.

- b) Reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios brindados por CONTECON GUAYAQUIL S.A.
- c) Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas de su mercadería, que se puedan presumir de responsabilidad de funcionarios y/o dependientes de CONTECON GUAYAQUIL S.A.

Artículo 4.-

DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

Será competente para la atención, respuesta y solución de los reclamos presentados, la Dirección Financiera, a través del Departamento de CUSTOMER SERVICE (ATENCIÓN AL CLIENTE) de CONTECON GUAYAQUIL S.A., sin perjuicio de que la GERENCIA GENERAL, pueda atender y responder cualquier reclamo, en su calidad de representante legal de la compañía.

Artículo 5.-

REQUISITOS FORMALES DE LOS RECLAMOS:

Los interesados deberán presentar su reclamación en las oficinas del Departamento de Atención al cliente (Customer Service), debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- a) Nombre y domicilio del reclamante
- b) El reclamante deberá precisar el tipo de reclamo, fundamentando la causa del mismo con una exposición y petición concreta del reclamo.
- c) Firma del reclamante (persona natural) o de su representante legal (personas jurídicas).
- d) Copia de la factura emitida por CONTECON GUAYAQUIL S.A. por los servicios brindados, y copia del pago realizado, en el evento de que se reclame parcialmente el monto facturado.
- e) Copia de todos los documentos que pudieren justificar el reclamo
- f) Copia de la cédula de identidad de la persona que firma el reclamo.
- g) En caso de reclamos formulados por una persona jurídica, copia del nombramiento de representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

Artículo 6.-

OBLIGATORIEDAD DE RECEPTAR RECLAMOS:

CONTECON GUAYAQUIL S.A. está obligada a recibir todos los reclamos que cumplan las formalidades indicadas en los dos artículos anteriores. .

CONTECON GUAYAQUIL S.A. habilitará en sus oficinas comerciales, un espacio físico dotado de suficiente comodidad; y de personal especializado en recibir y orientar las solicitudes, incorporando asimismo, una plataforma telefónica, e informática, para el procesamiento de las solicitudes recibidas.

Artículo 7.-

COSTO

El trámite de los reclamos es completamente gratuito.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO

Artículo 8.-

PLAZO MÁXIMO PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Para el caso del literal a) del Artículo 3 de éste Reglamento el plazo máximo para interponer un reclamo es de sesenta días, contados a partir de la emisión de la factura.

En el caso de los literales b) y c) del Artículo 3 del mismo Reglamento, el plazo máximo para interponer un reclamo es de sesenta días, contados a partir de la fecha que ocurrió el hecho que provoque el reclamo.

**Artículo 9.-
ADMISIBILIDAD:**

Será considerado como reclamo toda petición referida a algún aspecto de los servicios prestados por CONTECON GUAYAQUIL S.A., orientada a obtener de la empresa concesionaria la realización de alguna acción concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del usuario relativo al mismo asunto.

Será condición para la recepción, la debida identificación del solicitante, consignando nombre y apellido, documento de identidad y domicilio. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por cualquier representante del usuario, sin otra formalidad que la de una simple autorización escrita suscrita por el usuario afectado.

Admitida la solicitud, se hará saber en el mismo momento, el número de registro asignado al reclamo y la identidad y cargo de la persona encargada de emitir la misma y de coordinar el trámite internamente.

**Artículo 10.-
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS:**

Dentro del plazo de tres (3) días hábiles de recibido el reclamo, la dependencia correspondiente deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el Art. 5 del presente Reglamento.

Si el reclamante hubiere omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos días hábiles para que se subsane la omisión, contados desde el día de notificado este hecho. Si el usuario cumple con todos los requisitos exigidos en el Art. 5 del presente Reglamento, la concesionaria continuará el trámite respectivo hasta su resolución.

Si transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la concesionaria expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo ordenando su archivo.

**Artículo 11.-
FORMA DE SUSTANCIACIÓN:**

La empresa habilitará un expediente para la sustanciación del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentarios inherentes al planteamiento del usuario.

La empresa deberá incorporar al expediente toda la documentación e informes relativos al caso reclamado por el usuario, a fin de que sustente o sirva como medio de prueba o descarga a la futura resolución de la empresa.

El usuario también podrá presentar y solicitar se incorpore al expediente cualquier documento que él crea necesario para comprobar la procedencia de su reclamo.

Artículo 12.- DECISIÓN

Se considerará válida y con plenos efectos jurídicos, toda decisión proveniente de la empresa y que se haya emitido de acuerdo al presente Reglamento

Los reclamos deberán resolverse en el plazo máximo de 30 días, contados a partir de la fecha de presentación del reclamo o de la fecha en que se subsanó o completó la petición del usuario, según corresponda.

Será obligación de la empresa adoptar una decisión dentro del plazo establecido en este reglamento y, vencido el mismo, se entenderá que el reclamo ha sido rechazado.

La decisión de la empresa será notificada por escrito al domicilio que el solicitante hubiere indicado, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada, teniéndose como válida igualmente la comunicación si ésta se efectúa por fax o correo electrónico.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13.- FACILIDADES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Los usuarios reclamantes tienen derecho a conocer en cualquier momento del proceso, el estado de su trámite, solicitando información dentro del horario de atención al público.

Contecon Guayaquil habilitará, además en su página web un servicio de seguimiento de reclamos, por el cual se podrá a información precisa sobre el estado de cualquier reclamo presentado.

Artículo 14.- REGISTRO DE RECLAMOS

CONTECON GUAYAQUIL S.A., por medio del Departamento de Atención al cliente (CUSTOMER SERVICE), deberá llevar un registro de los reclamos interpuestos, donde se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario reclamante, la materia del reclamo, el número de reclamo asignado y finalmente el resultado final del reclamo: PROCEDENTE o NO PROCEDENTE.

Dicho expediente deberá conservarse por un período no menor de dos (2) años contados a partir de la fecha de notificación de la resolución del reclamo.

Artículo 14.- CONSIDERACIONES DEL USUARIO:

Desde el momento de la presentación de un reclamo, cumpliendo las normas prescritas en este Reglamento, el reclamante, por este hecho, acepta voluntariamente someterse a las todas las normas aquí contenidas y a sus efectos.

**Artículo 15.-
CONTROVERSIAS:**

Para la solución de controversias que se pudieren suscitar en los casos de negativas a los reclamos presentados, , tanto la reclamante como la concesionaria procurarán someter a mediación y al arbitraje la solución de sus controversias, sin perjuicio del derecho de los usuarios a ejercer sus acciones de conformidad a a la legislación vigente aplicable.

**Artículo 16.-
VIGENCIA:**

El presente reglamento deja sin efecto el “REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LAS TERMINALES DE CONTENEDORES Y MULTIPROPÓSITO EN EL PUERTO DE GUAYAQUIL, vigente desde el 1ro. de agosto del 2007, notificado a la Autoridad Portuaria de Guayaquil el día del 2007.

Aprobado por el Directorio de CONTECON GUAYAQUIL S. A. a los días del mes de DICIEMBRE del 2007.