



COMISIÓN EJECUTIVA  
PORTUARIA AUTÓNOMA

**DISPOSICIONES PARA PRESENTAR RECLAMOS POR SERVICIOS PORTUARIOS,  
CONFORME AL REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS POR SERVICIOS  
PORTUARIOS EMITIDO POR LA AUTORIDAD MARITIMA PORTUARIA (AMP)**

**LUGAR Y MEDIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:**

EDIFICIO DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, MEDIANTE NOTA FÍSICA O EN DIGITAL AL CORREO ELECTRONICO [reclamos.acakutla@cepa.gob.sv](mailto:reclamos.acakutla@cepa.gob.sv).

**DOCUMENTOS CONTENIDOS EN EL RECLAMO:**

- Nombre, número de DUI, número de teléfono y correo electrónico del reclamante o del representante legal y documento que acredita la representación.
- Descripción del daño o servicios prestados, medios probatorios del reclamo (fotografías, correos electrónicos, documentos de cobro, etc.)
- Cálculo detallado del monto reclamado, cuando aplique;
- Señalar el medio para oír notificación, lugar, correo electrónico y teléfono.

**PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN EL CASO:**

- Facturación y cobro de los servicios (10 días hábiles)
- Cumplimiento de las condiciones previamente establecidos en la prestación de Servicios Marítimos y Portuarios, (10 días hábiles)
- Daños o pérdidas en perjuicio de la mercadería, (5 días hábiles)
- Daños o pérdidas relacionadas al buque, (mientras el buque se encuentre en Puerto)
- Disputas por el acceso universal a los puertos o muelles (5 días hábiles)

**El Puerto de Acajutla se reserva el derecho de no recibir los reclamos que no se apeguen a las disposiciones antes indicadas.**

Cualquier consulta realizarla al número telefónico 2405-3375 o al correo electrónico [reclamos.acakutla@cepa.gob.sv](mailto:reclamos.acakutla@cepa.gob.sv).