|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio** | **Crear Referido** |

* + - * Proveer información sobre cómo radicar querellas relacionadas al servicio del sistema de lanchas de la Autoridad de Transporte Marítimo (ATM).
      * Proveer información sobre cómo obtener estatus de una querella radicada.
      * Tomar los datos de la querella si el ciudadano desea radicar la misma a través del Sistema 3-1-1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Personas que deseen radicar una querella o necesiten saber el estatus de una querella radicada relacionada a los servicios de las diferentes rutas de las lanchas de la Autoridad de Transporte Marítimo (ATM) :
  + Fajardo – Vieques
  + Fajardo – Culebra
  + San Juan – Cataño
  + San Juan – Hato Rey

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones** |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
* El ciudadano debe cumplir con las reglas que aplican a la transportación de pasajeros y carga. [Términos y Condiciones para el Uso del Servicio de Lanchas](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Terminos%20y%20Condiciones%20para%20el%20Uso%20del%20Servicio%20de%20Lanchas/Terminos%20y%20Condiciones%20para%20el%20Uso%20del%20Servicio%20de%20Lanchas.pdf)
* La Autoridad de Transporte Marítimo (ATM) tiene el derecho de inspeccionar y rechazar la carga y/o pasajeros que no cumplan con las reglas establecidas.
* Siempre se tiene que tomar en cuenta que los residentes de Vieques y Culebra tienen prioridad de acceso a los servicios ante los demás pasajeros.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio** |

Directorio Oficinas ATM [Directorio ATM](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/ATM-Directorio%20de%20Agencia/ATM-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

* **Radicar una querella**
* **Por correo electrónico**:

Detalle la situación que desea reportar y envíela a [servilinea@dtop.gov.pr](mailto:servilinea@dtop.gov.pr)

* **Por teléfono**:

Llamando de lunes a viernes: 7:30 AM a 4:30 PM

(787) 977-2200

1-800-981-3021

* **Por Internet**:

Entrando a la siguiente dirección: <http://www.dtop.gov.pr/servilinea.asp>

* **A través del Sistema 3-1-1.**
* **Verificar el estatus de una querella**,
* **Por teléfono**:

Llamando de lunes a viernes: 7:30 AM a 4:30 PM

(787) 977-2200

1-800-981-3021

* **A través del Sistema 3-1-1:**

Solamente si el ciudadano originalmente radicó la querella por el Sistema del 3-1-1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

No conlleva costo para el ciudadano.

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio** |
| --- | --- |

1. Proveer información detallada del incidente por el cual se está querellando:
   1. Fecha del incidente
   2. Hora
   3. Lugar
   4. Nombre del personal de ATM y/o de las personas involucradas
   5. Descripción del incidente
2. Proveer información de contacto correcta para que el personal del Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) o la Autoridad de Transporte Marítimo (ATM) pueda comunicarse con el ciudadano.

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg | **Preguntas Frecuentes** |

No aplica

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png | **Enlaces Relacionados** |

[Página Web DTOP](http://www.dtop.gov.pr/index.asp)- http://www.dtop.gov.pr/index.asp

[Términos y Condiciones para el Uso del Servicio de Lanchas](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Terminos%20y%20Condiciones%20para%20el%20Uso%20del%20Servicio%20de%20Lanchas/Terminos%20y%20Condiciones%20para%20el%20Uso%20del%20Servicio%20de%20Lanchas.pdf)