Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
Autoridad de Transporte Marítimo (ATM)
Orientación para Radicar y Dar Seguimiento a Querellas

ATM-006
Vigencia: 18-jul-14

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.

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

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
- 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.

Lugar y Horario de Servicio

Directorio Oficinas ATM — Directorio ATM

- **Radicar una querella**
    - **Por correo electrónico**:
      Detalle la situación que desea reportar y envíela a servilinea@dtop.gov.pr
    - **Por teléfono**:
      Llamando de lunes a viernes: 7:30 AM a 4:30 PM
      (787) 977-2200

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.

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.

Costo del Servicio y Métodos de Pago

No conlleva costo para el ciudadano.

Requisitos para Obtener Servicio

1. Proveer información detallada del incidente por el cual se está querellando:
   a. Fecha del incidente
   b. Hora
   c. Lugar
   d. Nombre del personal de ATM y/o de las personas involucradas
   e. 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.

Preguntas Frecuentes

No aplica

Enlaces Relacionados

Página Web DTOP- http://www.dtop.gov.pr/index.asp

Términos y Condiciones para el Uso del Servicio de Lanchas

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.