

➤ **PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECLAMOS**

1. EL CONCESIONARIO está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, aun cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en su Reglamento de Atención de Reclamos (en adelante, el “Reglamento”), en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en dicho Reglamento.
2. Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos.
3. Una vez recibido, el administrador de la estación de peaje, en el caso de reclamos presentados en ese lugar, o la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa, en caso de reclamos presentados en dicho lugar o vía web, verificarán el cumplimiento de los requisitos y derivarán los mismos al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 9° del Reglamento, el administrador de la estación de peaje o la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa, según corresponda, anotará la observación y devolverá la misma al Usuario que presentó el reclamo, sin asignarle número de trámite, y se le otorgará (2) días hábiles, para que subsane las observaciones.

4. Los reclamos que cumplan con los requisitos establecidos en el Artículo 9° del Reglamento, serán remitidos a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días siguientes. El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.
5. El CONCESIONARIO resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Si dentro del plazo mencionado en el párrafo precedente, el CONCESIONARIO no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

6. Si el Usuario reclamante no está de acuerdo con la Resolución emitida por el CONCESIONARIO, podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General del CONCESIONARIO y deberá necesariamente sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.

7. El CONCESIONARIO deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.

En caso que el CONCESIONARIO omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo. Consecuentemente, el usuario reclamante podrá interponer recurso de apelación.

8. Si el reclamante no está de acuerdo con en la resolución emitida respecto a su Recurso de Reconsideración, puede proceder a la apelación contra la resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General del CONCESIONARIO en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.
9. En caso el usuario presente un recurso de apelación, el CONCESIONARIO deberá elevar el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, debiendo adjuntar el pronunciamiento respecto a la apelación.
10. Una vez dictada la resolución del Tribunal de Solución de Controversias, el CONCESIONARIO deberá cumplir con lo dispuesto en dicha resolución dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que la resolución haya fijado su propia fecha de ejecución.