

2.7 DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1 FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la Base de Licitación, la Concesionaria mantendrá un sistema para que el usuario o cliente estampe las sugerencias y reclamaciones. Este consistirá en la habilitación de un servicio de Call Center, de la habilitación vía página Web y de el Libro de Sugerencias y reclamos. Este libro estará, también a disposición del Inspector Fiscal de Explotación en el Centro de Atención de Cliente que se encuentra en el Edificio Corporativo de la Concesionaria en un lugar visible para el usuario, existiendo un letrero informativo que de cuenta del mismo.

Los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados con cuadruplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre apellido teléfonos, dirección, e-mail, placa patente.

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en el Libro de Reclamo. Dicha respuesta será dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del plazo de 5 días hábiles.

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento de las medidas que se hubieren propuestos adoptar en la respuesta.

El Concesionario deberá tener en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias. La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

2.7.2 PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación.

2.7.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que el Concesionario no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el Usuario podrá denunciar este hecho, ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, al Inspector Fiscal de Explotación del Contrato.

La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. La sociedad concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.