

PROCEDIMIENTO RC N° 23/2010

RECLAMOS DE USUARIOS DEL FRENTE DE ATRAQUE Y/O PERIFERICOS CONCESIONADOS

ARTICULO N°1  
NORMAS GENERALES

Se sujetarán a este procedimiento las reclamaciones de los usuarios de los frentes de atraque y/o periféricos concesionado, quienes podrán someter al conocimiento y/o resolución del Gerente General de la Empresa Portuaria Valparaíso las controversias que se susciten con los Concesionarios respecto de la prestación de los servicios contratados con éstos, sin perjuicio de las demás acciones que les confiere la ley.

El reclamo deberá cumplir con las siguientes condiciones copulativas:

- a) Deberá ser por escrito;
- b) Deberá precisar los hechos en que se funda;
- c) Deberá presentarse acompañado del máximo de antecedentes que lo fundan o contribuyan a esclarecer las circunstancias del mismo; y
- d) Deberá contener, en forma precisa y clara, las peticiones concretas.

Si no se cumple copulativamente con todas y cada una de las condiciones anteriormente mencionadas, la Empresa Portuaria Valparaíso rechazará, de oficio y por escrito la petición.

ARTICULO N°2  
TRAMITACIÓN

El reclamo deberá presentarse dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde que ocurrió el hecho. El reclamo deberá presentarse en la Empresa Portuaria Valparaíso, en adelante "la Empresa o EPV", y se recepcionará mediante timbre puesto en el original y en las copias de la presentación respectiva, indicando la fecha y hora de ingreso.

El reclamo deberá presentarse en original y dos copias.

ARTICULO N°3  
RECEPCIÓN

Recibido el reclamo, EPV deberá:

- a) Abrir una carpeta e ingresarlo al archivo de reclamos. Con la apertura de la carpeta se formará un expediente con toda la información recopilada, hasta su resolución final.
- b) El archivo de los reclamos, que será de público conocimiento, estará formado en orden correlativo, con todos los reclamos presentados y comprenderá la siguiente información:
  - Nombre del usuario
  - Fecha de recepción
  - Motivo del reclamo
  - Número de documentos complementarios
  - Fecha de la resolución final
- c) EPV deberá, por escrito, solicitar informe al Concesionario, al tenor del reclamo interpuesto en su contra, fijando un plazo para su respuesta, contado desde la notificación del reclamo.

ARTICULO N°4  
RESOLUCIÓN O DECISIÓN DE EPV

1. Para estar en condiciones de resolver el reclamo presentado, EPV hará un análisis preliminar del mismo, con el objeto de determinar si cuenta con los antecedentes suficientes para resolverlo.
2. Si la Empresa dispone de información suficiente, dará respuesta escrita al requirente, enviando copia al Concesionario.
3. Si considera insuficiente la información disponible, solicitará al Concesionario la información necesaria. En tanto, iniciará las gestiones necesarias para acopiar el máximo de información y así decidir sobre la pertinencia del reclamo. De estimarlo necesario y habiendo mérito para ello, podrá recibir el reclamo a prueba. La

resolución que recibe a prueba el reclamo, deberá notificarse a las partes, por carta certificada. Las partes deberán presentar las pruebas que sean necesarias, si así lo estimara la Empresa. En este caso la Empresa fijará un plazo para rendir la prueba. El

plazo comienza a correr a partir del tercer día hábil de despachada la carta por correo.

4. Si EPV resuelve rechazar el reclamo, enviará una carta al requirente exponiendo las razones de su decisión, con copia al Concesionario, si éste se ha hecho parte en el reclamo.
5. Si EPV acoge el reclamo, deberá notificar al Concesionario, informándole que ha incurrido en causal de multa, la multa aplicada, el plazo para pagarla y el plazo para reclamar de la misma. Además EPV informará al reclamante sobre el estado de tramitación del reclamo.

#### ARTICULO N°5 NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

El documento que acoge o rechaza el reclamo en cuestión será notificado al usuario o su representante mediante carta certificada dirigida al domicilio indicado en el reclamo.

#### ARTICULO N°6 RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra la resolución que rechaza o acoga al reclamo interpuesto, sólo podrá interponer el recurso de reconsideración dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el tercer día del despacho de correo de la notificación. El recurso de reconsideración deberá ser fundado y deberá presentarse en EPV acompañado de todos los documentos y antecedentes en que funda su recurso.

#### ARTICULO N°7 RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

El Gerente General de EPV deberá dictar resolución resolviendo el recurso de reconsideración interpuesto, sea acogiéndolo o rechazándolo, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde la recepción de los antecedentes en la Secretaría de la Gerencia General de EPV. En el caso que acoga la reconsideración en esa misma resolución y sin nuevo trámite, deberá resolver acogiendo la reclamación interpuesta o rechazándola, en el caso, este último, que la reconsideración la deduzca el Concesionario.

La resolución o decisión que acoga o rechaza el recurso de reconsideración, deberá notificarse al reclamante o su representante o al Concesionario o su representante, en la misma forma establecida en el artículo N°5.