

## **DIEZ A QUINCE AGENCIA REGIONAL DE TRÁNSITO LOS PASAJEROS EN TRÁNSITO PROCEDIMIENTO DE QUEJA**

Una reclamación es definida como una reclamación presentada por un pasajero, que alega que no se

Violación de un específico y expresó su disposición de este acuerdo de servicio. UN

Pasajero podrá ser representado en cualquier etapa del procedimiento de queja por un autorizado Representante.

Queja pasos:

Paso 1. Un pasajero que alega una queja deberá reducir la queja por escrito, dando Y firmar una declaración de los hechos, que es el problema, y que parte de la política se ha violado Y qué remedio es el pasajero. La queja por escrito debe ser presentado a la Supervisor inmediato del conductor a más tardar en un plazo de siete (7) días de calendario después de la ocurrencia de

Que la queja se basa. El supervisor inmediato deberá dar una respuesta por escrito a la Pasajeros lesionados dentro de un plazo de siete (7) días calendario después de la queja se presenta a la Supervisor.

Paso 2. Si la queja no se resuelve en el paso 1, el pasajero deberá presentar la queja en Por escrito al tránsito Administrador o su representante designado dentro de los siete (7) Días naturales a partir de la recepción del paso 1. Dentro de los siete (7) días naturales a partir de la recepción de la Quejas, el tránsito Administrador o su designado responderá a la queja por escrito.

Paso 3. Cualquier queja no resuelta en el paso 2 del procedimiento de queja podrá ser remitido a la Tránsito Junta de Directores, con la remisión a la Junta de Directores es por escrito a la Otra de las partes y se encuentra dentro de un plazo de diez (10) días calendario después de que el empleado de recepción del paso 2 Respuesta.

El tránsito Junta de Directores no tendrá el poder para cambiar, ignorar, modificar, anular, disminuir O agregar a las disposiciones del acuerdo. El tránsito Junta de Directores decisión será Definitiva y vinculante para las partes.

Si la queja no es presentada dentro de los plazos establecidos, se considerará renuncia Y serán considerados sobre la base de la forma en que el personal última respuesta.