

## Información Sobre Reclamaciones por Multas y Vistas Administrativas de AutoExpreso



### Descripción del Servicio

Proporcionar al ciudadano información sobre cómo reclamar o solicitar una vista administrativa en caso de recibir una multa al transitar por algún peaje de las autopistas de Puerto Rico.



### Audiencia

- Persona que recibe por correo un aviso o notificación de infracción de su vehículo.



### 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.
- Las personas que no deseen adquirir el sello electrónico de AutoExpreso o la tarjeta MóvilCash deben saber que no todas las estaciones de peaje proveen un carril para pagar en efectivo. Si transita por un peaje que no tiene carriles para pago en efectivo, el sistema lo detectará y generará automáticamente una multa que se le enviará por correo.
- Las personas que crucen los carriles de AutoExpreso sin pagar el peaje serán multados por la cantidad de **quince dólares (\$15.00)** y recibirán la notificación por correo.
- Las violaciones que generan una infracción son:
  - La cuenta del usuario no tiene fondos suficientes.
  - La cuenta y/o sello electrónico del usuario están suspendidos o inactivos.
  - Se ha reportado el sello electrónico como perdido o robado.
  - El sello electrónico se usa en un vehículo que no sea el vehículo elegible para el sistema AutoExpreso.
  - El sello electrónico no está instalado correctamente o se usa incorrectamente
- Conducir a exceso de velocidad por las plazas de peaje es ilegal y peligroso. Por lo tanto, si su vehículo con el sello electrónico de AutoExpreso transita repetidamente a exceso de velocidad por las plazas de peaje, se tomarán medidas y es posible que se debite un cargo administrativo de su cuenta. Si continúa transitando a exceso de velocidad, sus privilegios de AutoExpreso podrán cancelarse.



### Lugar y Horario de Servicio

#### [Directorio de Oficinas ACT](#)

- Lugar:** Centro de Servicio al Cliente
- Horario:** Lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM  
Sábado de 8:00 AM a 2:00 PM

## Información Sobre Reclamaciones por Multas y Vistas Administrativas de AutoExpreso

**Dirección:** 1er piso del Edificio #3  
Metro Office Park  
Guaynabo, Puerto Rico

**Teléfono:** 1-888-688-1010



### Costo del Servicio y Métodos de Pago

La cantidad de multa a pagar está detallada en el boleto que el ciudadano recibe por correo. Para pagar la infracción tiene las siguientes opciones:

- Enviar su pago por correo regular a la dirección que aparece en su boleto de multa
- Pagar en el Centro de Servicio al Cliente
- Pagar llamando al 1-888-688-1010
- Pagar en una colectoría
- A través de la página web [www.autoexpreso.com](http://www.autoexpreso.com)

**Nota:** Las penalidades por conceptos de multas o registro de cuentas se pueden hacer directamente a AutoExpreso o en las Divisiones de AutoExpreso de los siguientes Centros de Servicios al Conductor: CESCO Arcibo, CESCO Bayamón, CESCO Caguas, CESCO Carolina, CESCO Humacao, CESCO Manatí y CESCO Ponce. [Directorio de CESCO](#)



### Requisitos para Obtener Servicio

1. Cuando el ciudadano recibe un aviso de infracción (multa), tiene la opción de pagar la misma o apelarla.

- **Hacer una apelación:**
  - Llenar el formulario de apelación que se incluye en el aviso que recibió por correo. Incluya una explicación escrita y evidencia de por qué cuestiona la multa. Deberá enviarlo en o antes de treinta (30) días calendarios a partir de recibida la infracción. Pasados los treinta (30) días calendarios, la infracción se concediera final y firme.
  - Personal de AutoExpreso (Centro de Procesamiento de Violaciones) investigará las circunstancias y enviará la contestación por correo. Si la contestación no es favorable para el ciudadano, se le enviará en la comunicación la fecha para la vista administrativa.
- **Vista Administrativa:**
  - El ciudadano podrá solicitar la citación de aquellos testigos que sean necesarios para la presentación de su caso en la vista.
  - El ciudadano podrá ir acompañado de un abogado y podrá presentar toda la prueba que estime pertinente.
  - Las decisiones del Secretario o su representante pueden apelarse judicialmente de conformidad a la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada.

### Estatus

Para verificar el estatus de una multa apelada a través de AutoExpreso, el ciudadano debe comunicarse directamente al Centro de Servicio al Cliente 1-888-688-1010.

## Información Sobre Reclamaciones por Multas y Vistas Administrativas de AutoExpreso



### Preguntas Frecuentes

- **¿Qué significan las luces de los pequeños semáforos en cada carril de los peajes?** – En resumen, la luz verde significa que tiene un balance adecuado. La luz amarilla significa que tiene un balance bajo. La luz roja significa que no tiene balance disponible por lo que tiene que comunicarse a la mayor brevedad a la oficina de Servicio al Cliente y evitar ser multado.
- **¿Cómo el sistema de AutoExpreso detecta que se cometió una violación?** – De ocurrir una violación, las cámaras en el carril por el que el vehículo transitó tomarán una foto de la tablilla del mismo y se le enviará por correo al dueño del vehículo un Boleto por Falta Administrativa (infracción).



### Enlaces Relacionados

Página(s) de Internet:

[www.pr.gov](http://www.pr.gov)

[Página Web de AutoExpreso](#)

[Página Web DTOP](#)