

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

		<p>Recaudaciones)</p> <p>El Área Recaudaciones comunica en forma periódica a la Gerencia de Asuntos Jurídicos los planes formalizados. El Área Recaudaciones lleva un registro computarizado con los planes de pago formalizados. Una vez cumplido en su totalidad o caído el plan por falta de pago, se lo remite a (A) Subgerencia de Contenciosos (Área Sumarios) ó (B) en caso de denuncia de usuarios: Gerencia de Calidad (AREC), a los efectos que corresponda en cada caso.</p> <p>En el caso de que se reciban los pagos y alguno /s no haya /n sido abonado y / o se haya realizado en forma extemporánea y /o el monto de la cuota haya sido incorrecto, continúa en la actividad 1.3. Si se reciben todos los pagos correctamente y en término, realizándose la cobranza de la infracción y continuando en la actividad 1.9.</p>		
<p><b>1.8 Adjunta pago a Expediente</b></p>		<p>Previo a la asignación del expediente al instructor sumariante se efectúa la búsqueda de presentaciones que pudiera haber efectuado el sumariado, por lo que de haber éste acreditado el pago de la infracción constatada, se adjunta dicha presentación al expediente correspondiente. En el caso de que se reciba el pago y haya sido abonado</p>	<p>(A) Subgerencia de Contenciosos (Área Sumarios) ó (B) En caso de denuncia de usuarios: Gerencia de</p>	<p>Cobranza de infracción</p>

<p>N° revisión:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Descripción:</p>	<p>Elaboró:</p>	<p>Revisó:</p>
			<p>Aprobó:</p>	



*[Handwritten signature]*

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

		en término se realiza la cobranza de la infracción continuando en la actividad 1.9, sino continúa en la actividad 1.3.	Calidad (AREC)
<p><b>1.9</b> Informe de clausura, Proyecto de dictamen, y de disposición o resolución. Determinación de Sanciones o Archivo</p>	<p>El Área procede a confeccionar el Informe de clausura. El Informe de clausura consiste en un informe en el cual se efectúa una relación circunstanciada de los hechos investigados, el análisis de los elementos de prueba acumulados, las disposiciones legales o reglamentarias que se consideren aplicables y en su caso la sanción que corresponde aplicar. Además confecciona los proyectos de dictamen y de Disposición o Resolución (según corresponda). Asimismo determina la sanción de Multa y / u otra sanción, o Archivo (por pago y en término, por aceptación de descargo, o por no poder notificarse la infracción o la multa). <b>AREC: Ver Actividad 12 del Instructivo (B)</b></p>	<p>(A) Subgerencia de Contenciosos (Área Sumarios) ó (B) En caso de denuncia de usuarios: Gerencia de Calidad (AREC)</p>	
<p><b>2.0</b> Protocolización, Elevación de Informes.</p>	<p>A cada Informe de Clausura se le asigna un número y fecha, el que se protocoliza en un registro de la (A) Subgerencia ó (B) AREC. Luego eleva informe con proyectos de dictamen, y de Disposición o Resolución a la</p>	<p>(A) Subgerencia de Contenciosos (Área Mesa de Entradas)</p>	
Nº revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:
			Revisó:
			Aprobó:



*Handwritten signature or initials*

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

	Subgerencia de Dictámenes.	ó (B) En caso de denuncia de usuarios: Gerencia de Calidad (AREC)	
<p><b>2.1</b> Asignación de Expediente, Emisión de Dictamen. Protocolización</p>	<p><b>AREC: Ver Actividad 13 del Instructivo (B)</b></p> <p>La Subgerencia procede a asignar el Expediente a un profesional en particular, el cuál procede a analizarlo y en caso de considerarlo conveniente requerirá que otras áreas intervengan. En el caso de que sea Resolución emite dictamen. Finalmente pasa la Disposición a la Gerencia de Asuntos Jurídicos. Luego continúa en 2.2. En el caso de que sea Disposición emite, firma y protocoliza el dictamen. Finalmente pasa la Disposición a la: (A) Gerencia de Asuntos Jurídicos ó (B) Gerencia de Calidad. Luego continúa en 2.3.</p>		
<p><b>2.2</b> Firma y Protocolización del dictamen si es Resolución.</p>	<p>El Gerente de Asuntos Jurídicos procede a firmar y protocolizar el dictamen si es Resolución. Luego continúa en 2.4.</p>	Gerente de Asuntos Jurídicos	



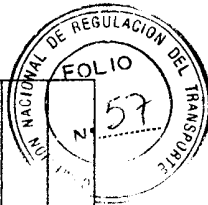
N° revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

16

Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa

<p><b>2.3</b> Firma y Protocolización de la Disposición.</p>	<p>El (A) Gerente de Asuntos Jurídicos ó (B) el Gerente de Calidad firma la Disposición y la protocoliza. En esta instancia existen dos posibilidades, a saber: a) Si se diese el caso de que hay Disposición sin ningún tipo de sanción continúa en la actividad 2.5. b) Si se diese el caso de que hay Disposición de sanción con multa continúa en la actividad 2.6.  AREC: Ver Actividad 14 del Instructivo (B)</p>	<p>Gerencia de Asuntos Jurídicos</p>	<p>(A) Disposición de Multa o Archivo ó (B) En caso de denuncia de usuarios: Disposición de Multa, Archivo o Apercibimiento Disposición de Multa: Multa menor de \$10000 que no conlleve accesoria de caducidad. Disposición de Archivo: Archivo por pago voluntario total.</p>
<p><b>2.4</b> Firma y Protocolización de la Resolución.</p>	<p>La máxima autoridad del Organismo procede a firmar y protocolizar la Resolución. En esta instancia existen varias posibilidades, a saber: a) Si se diese el caso de que hay Resolución de sanción sin multa y el expediente es originario de la entrada (4) Expediente originado en fiscalización a Talleres de RTV (Res. ST. 41792 Y 408/94) continúa en la actividad 1.1 de la misma. b) Si se diese el caso de que hay Resolución de sanción sin multa y el expediente es</p>	<p>Dirección (Intervención)</p>	<p>Resolución de Multa o Archivo Resolución de Multa: Multa mayor de \$10000, o menor que conlleve accesoria de caducidad. Resolución de Archivo: Archivo por notificación infructuosa, por falta de competencia, por domicilios en el extranjero, por razón social incompleta, por viaje interjurisdiccional, por</p>

<p>Nº revisión:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Descripción:</p>	<p>Elaboró:</p>	<p>Revisó:</p>	<p>Aprobó:</p>
---------------------	---------------	---------------------	-----------------	----------------	----------------

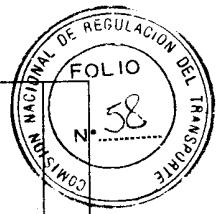


16

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

		originario de la entrada (2) Expediente originado en denuncia de usuarios continúa en la actividad en 1.1 de la misma. c) Si se diese el caso de que hay Resolución sin ningún tipo de sanción continúa en la actividad 2.5. d) Si se diese el caso de que hay Resolución de sanción con multa continúa en la actividad 2.6.			conducta no tipificada, o por falta de requisitos esenciales en el Acta
<b>2.5</b> Archivo		El área recibe el expediente. El sector procede al archivo del Expediente. Finalizando así el Procedimiento.	Mesa de Entradas		
<b>2.6</b> Recepción del Expte., Notificación		El área recibe el expediente. El sector procede a notificar al infractor de la (A) Disposición de Multa ó (B) en caso de denuncia de usuarios: Disposición de Multa o Apercibimiento; o de la Resolución de Multa. En esta instancia hay varias posibilidades: a) Si al infractor no se logra notificarlo continúa en 1.9. para trámite de archivo. b) Una vez notificado el infractor y en el caso de que además esté inscripto en el RPV y realice pago único continúa en 2.7. c) Una vez notificado el infractor y en el caso de que además esté inscripto en el RPV y	Mesa de Entradas		Resolución de Multa o Archivo

Nº revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:
				Aprobó:

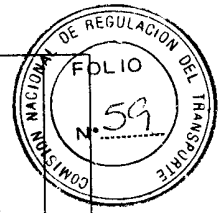


*Handwritten signature*

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

		no realice pago único continúa en 2.8. d) Una vez notificado el infractor y en el caso de que además no esté inscripto en el RPV y realice pago único continúa en 2.9. e) Una vez notificado el infractor y en el caso de que además no esté inscripto en el RPV y no realice pago único continúa en 3.0.		
<b>2.7</b> <b>Inscripto en el RPV:</b> <b>Pago Único,</b> <b>Notificación y</b> <b>Condiciones de Pago</b>		El Area le informa al infractor que tiene una cuota si paga dentro del plazo, del 80% o del 70% si tiene morosidad en los últimos dos años. Si es aceptado se le entrega la boleta para realizar el pago. El mismo se realiza en Tesorería. Si realiza el pago y en término continúa en 3.1 sino en 3.2.	Gerencia de Administración y Recursos Humanos (Subgerencia de Contabilidad, Presupuesto y Recaudaciones)	
<b>2.8</b> <b>Inscripto en el RPV:</b> <b>Plan de Pago,</b> <b>Notificación y</b> <b>Condiciones de Pago</b>		La Subgerencia elabora el Plan de Pagos en el que queda establecido la cantidad y el valor de las cuotas a cobrar. El infractor paga en forma obligatoria la primer cuota en Tesorería, y las sucesivas en el Banco Nación o en Tesorería. En Tesorería se emiten los recibos de pago correspondientes. Si realiza el pago y en término continúa en 3.1 sino en 3.2.	Gerencia de Administración y Recursos Humanos (Subgerencia de Contabilidad, Presupuesto y Recaudaciones)	

Nº revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:
		Revisó:	Aprobó:



12

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

<p><b>2.9</b> No inscripto en el RPV: Pago Único, Notificación y Condiciones de Pago</p>	<p>El Area le informa al infractor que desde que es notificado tiene un plazo de hasta 10 días para realizar el pago sin recargo. Aún pasado estos diez días de no haberse iniciado ejecución se le calculan los intereses por pago fuera de término. Luego se le entrega la boleta para realizar el pago. El mismo se realiza en Tesorería. Si realiza el pago y en término continúa en 3.1 sino en 3.2.</p>	<p>Gerencia de Administración y Recursos Humanos (Subgerencia de Contabilidad, Presupuesto y Recaudaciones)</p>		
<p><b>3.0</b> No inscripto en el RPV: Plan de Pago, Notificación y Condiciones de Pago</p>	<p>La Subgerencia elabora el Plan de Pagos en el cuál queda establecido la cantidad y el valor de las cuotas a cobrar. El infractor paga en forma obligatoria la primer cuota en Tesorería, y las sucesivas en el Banco Nación o en Tesorería. El infractor puede optar por dos posibilidades: a) Dentro de los 10 días de notificado abonar una cuota mínima de \$250 y no más de 24 cuotas. Aún pasado estos diez días de no haberse iniciado ejecución se le calculan los intereses por pago fuera de término, y se le formaliza un plan de pagos con intereses. b) Sino abonar cuotas mínimas de \$ 350 y hasta 18 cuotas.</p>	<p>Gerencia de Administración y Recursos Humanos (Subgerencia de Contabilidad, Presupuesto y Recaudaciones)</p>		

N° revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
--------------	--------	--------------	----------	---------	---------



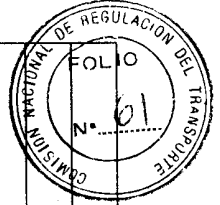
14

**Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa**

		En Tesorería se emiten los recibos de pago correspondientes. Si realiza el pago y en término continúa en 3.1 sino en 3.2.			
<b>3.1 Archivo</b>		En el caso de recibirse el / los pago / s y en término, existen dos posibilidades: a) Si se trata de pago único: El agente responsable procede a adjuntar el pago único y archiva el Expediente. b) Si es plan de pagos: A la finalización del mismo archiva el Expediente. Finalizando así el procedimiento.	Gerencia de Administración y Recursos Humanos (Subgerencia de Contabilidad, Presupuesto y Recaudaciones)		Cobranza de Multa
<b>3.2 Cobro Judicial</b>		En el caso de no recibirse el / los pago / s y en término, se deriva a la Subgerencia de Contenciosos (Área Judiciales), para el cobro judicial de la deuda.	Subgerencia de Contenciosos (Área Judiciales)		Expediente con Multa resuelta con deuda impaga

<b>2) Expediente originado en denuncia de usuarios (B)</b>	<b>1.0 Audiencias, Recomendación, Pago, Indemnizaciones.</b>	En el supuesto de corresponder indemnización, las mismas pueden ser: A) Pérdida o deterioro de equipaje, B) Suspensión o Cancelación de servicio, C) Incumplimiento del Decreto 38/04 (Discapacitados) en el caso de que haya abonado el boleto.	AREC (Gerencia de Calidad).		
--	--	---	-----------------------------	--	--

Nº revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:



17

Pago Voluntario - Pasajeros - Cuota \$ 500.

Res 2257/03



**Formalización de Plan de Pagos de**

**CNRT**  
COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE

Pago Voluntario Nro: [REDACTED]

**Datos del operador**

Código [REDACTED] C.U.I.T. [REDACTED]

Nombre/Razon Social [REDACTED]

Domicilio [REDACTED]

Cod. Postal [REDACTED] Teléfono [REDACTED]

**Multas impuestas de acuerdo:**

EXPT.E. (TIPO Y N°) [REDACTED]

DATOS DEL PLAN			
Fecha de notificación:	21-Oct-05	Valor Pago Voluntario 60 %:	1500
Fecha de vencimiento:	28-Oct-05	Cantidad cuotas	3
Fecha de pago 1°cuota:	26-Oct-05	Cuota Amortiz. capital	500
Monto de la Sanción 100 %	2500,00		

**DECLARO BAJO JURAMENTO CONOCER Y ACEPTAR:**

- a- Lo establecido por las Resoluciones C.N.R.T. N° 4436/99
- b- Que el incumplimiento por falta de pago de dos cuotas del presente plan facultará a la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE sin necesidad de interpelación previa a reclamar el pago total del 100 % de la sanción que le corresponda y a iniciar las acciones judiciales pertinentes.
- c- Que el incumplimiento por pago fuera de término de las cuotas del presente plan implicará la exigencia de abonar los recargos correspondientes

POR LA PRESENTE RECONOZCO LA INFRACCION IMPUTADA Y HAGO EXPRESA RENUNCIA A LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES QUE DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ART. 8° DE LA LEY 21844, PUDIERA INTERPONER Y ACEPTO EN FORMA EXPRESA LA SUSPENSION DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO N° 253/95, MODIFICADO POR SU SIMILAR 1395/98, INCLUSIVE EL PLAZODE PRESCRIPCION REGLAMENTADO EN SU ARTICULO 77.

**POR LA C.N.R.T.**

.....  
FIRMA

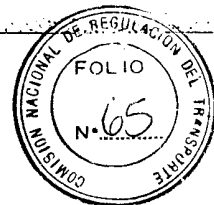
.....  
FIRMA Y SELLO

.....  
ACLARACIÓN Y N° DE DOC.

15







# CNRT

COMISION NACIONAL DE  
REGULACION DEL TRANSPORTE

N° de Actuacion

## FORMULARIO DE RECLAMOS EMPRESAS INTERURBANAS

### DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:.....  
SERV. PUBLICO: COMUN COMUN CON AIRE..... DIFERENCIAL A ..... DIFERENCIAL B

### DATOS DEL VIAJE

N° DE INTERNO:..... N° DOMINIO:.....  
FECHA DEL VIAJE:...../...../..... HORA DEL VIAJE:.....  
ORIGEN:.....  
DESTINO:.....

### DATOS DEL HECHO

LUGAR DEL SUCESO:.....  
DESCIPCION DEL HECHO:.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### DATOS DEL USUARIO

APELLIDO Y NOMBRES:.....  
TIPO DE DOC:..... LC..... LC..... CI..... DNI..... PTE..... N° DE DOCUMENTO.....  
CALLE..... N°..... PISO..... DPTO.....  
LOCALIDAD..... PROV..... CP.....  
TELEFONO..... TEL. MENSAJES.....

### DATOS DEL TESTIGO

APELLIDO Y NOMBRES:.....  
TIPO DE DOC: LC LE CI DNI PTE..... N° DE DOCUMENTO.....  
CALLE:..... N°..... PISO..... DPTO.....  
LOCALIDAD..... PROV..... CP.....  
TELEFONO..... TEL. MENSAJES.....

### DOCUMENTACION QUE SE ACOMPAÑA

( ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA UNICAMENTE )  
BOLETOS..... DENUNCIA POLICIAL..... AMPLIACION POR ESCRITO..... CERTIF. MED.....  
OTRO.....

-----  
FIRMA DEL USUARIO

-----  
FECHA DEL RECLAMO

COMUNICARSE AL 0800-3330300 DE LUNES A VIERNES DE 8 A 20 HS.

COMUNICARSE AL 0800-3330300 DE LUNES A VIERNES DE 8 A 20HS.

16





# CNRT

COMISION NACIONAL DE  
REGULACION DEL TRANSPORTE

Comisión Nacional de Regulación del Transporte  
Ministerio de Infraestructura y Vivienda

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

Operador

Código de Boleto

Denuncia Nro :

### Datos del Denunciante

Apellido y Nombre :  
Domicilio :

( )

Tipo y Nro. Doc.

Teléfono

### Datos de la Empresa Imputada

Tipo de Empresas      Línea:  
Razón Social  
Cargos :

### Datos del Reclamo

Inter:  
Dominio

Fecha  
Desde  
Hasta  
Boleto Nro.

Hora

Lugar suceso

Operador:

15

Si desea seguir el proceso de su denuncia, o efectuar un nuevo reclamo puede hacerlo personalmente en Maipú 88, 7° piso (1084) de esta Capital Federal, o bien a través de nuestros servicios gratuitos de atención al usuario: telefónicamente al 0800-333-0300, o bien por escrito al Apartado Especial N° 129, C.P. C1000WAB - Correo Cent

**Manual de Procedimientos e Instructivos del Proceso de Admisión de Denuncias e Infracciones, Instrucción Sumarial y Cobranzas de Multas y de Deudas del Servicio de Auto transporte de Pasajeros y de Cargas**

***3ra Etapa***

***Procedimiento de Cobranzas de Deudas a través del Régimen de Presentación Voluntaria***

