

Documento 1: Reglas de Representación y Gestión Operativa

Propósito: Este documento debe ser la autoridad máxima para definir quién puede hacer qué.

1. Trámites de Regularización (Plan de Pagos):

- Pueden ser gestionados por el Titular o su Apoderado.
- Se permite la gestión a un Familiar Directo acreditando el vínculo mediante Libreta de Familia y DNI de ambos.

2. Trámites de Reclamo (Pago Duplicado / Imputación de Pago):

- Normativa Formal: Dirigido a Titular o Apoderado.
- Excepción Operativa (Uso en Ventanilla): Cualquier persona (incluyendo inquilinos o terceros) podrá realizar el reclamo presencialmente siempre que posea el comprobante de pago original y el número de cuenta/catastro/patente correspondiente. La posesión del ticket físico se considera prueba de interés legítimo para la corrección administrativa.

3. Trámite de Consulta y Gestión Operativa de Pago (Cedulones automotor e inmobiliario):

- Pueden ser gestionados por el Titular o su Apoderado, Familiar directo, Profesional habilitado o Cualquier persona con patente o catastro.

Documento 2: Protocolo Unificado de Notas de Reclamo (Art. 25)

Propósito: Define cómo debe ser la nota para que sea aceptada sin importar quién la presente.

- Identificación del Solicitante: Nombre completo, DNI y CUIT/CUIL.
- Identificación del Objeto: Número de cuenta de Inmueble (Identificación Catastral) o Patente de Automotor.
- Detalle del Error: Debe indicarse el monto abonado, la fecha de pago y el número de comprobante/transacción.
- Carácter de la Nota: Toda nota presentada tiene carácter de Declaración Jurada.
- Firma: Debe estar firmada por quien realiza el trámite presencialmente, adjuntando siempre el comprobante de pago original para su validación técnica.

Documento 3: Guía de Ubicación y Turnos (Resumen de Atención)

Propósito: Centraliza dónde ir y si se requiere turno para no mezclar las dependencias.

1. Atención Sin Turno:

- Consultas de deuda y emisión de cedulones (vía web)
- Reclamos por pago duplicado.
- Reclamos por falta de imputación de pago.

2. Atención Con Turno (vía VeDi):

- Plan de pagos de deuda.