Salta, 25 de agosto de 2.023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº: 01200/23

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-52265/21 caratulado: "Ente Regulador – G. de Gestión de Calidad y Articulación. Revisión y Actualización del Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos", la Ley Nº 6835, la Res. ENRESP Nº 913/15, el Acta de Directorio Nº 40/23 y

CONSIDERANDO:

Que en el marco de las facultades conferidas ENRESP por los arts. 1°, 3° y 10 de la Ley Nº 6835, el Ente Regulador de los Servicios Públicos, dictó la Resolución N° 1782/21 mediante la cual se pone a consideración el proyecto de modificación del *"Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios"*, en los términos del art. 12 de la Ley Nº 6.835.

Que el dictado del Proyecto en cuestión fue publicado en el Boletín Oficial N° 21.101 (conf. copia de fs. 100/101);

Que atento al carácter participativo que debe regir la actividad de este Ente Regulador, se dio intervención a todas las personas que se encuentren interesadas para que acerquen las opiniones, comentarios y sugerencias que le mereciere el Proyecto de Reglamento referido.

Que en ese sentido, el mencionado Proyecto fue analizado en reuniones del Consejo de Usuarios -creado mediante Resolución Ente Regulador N° 1426/20- a través de las cuales se realizaron observaciones y recomendaciones para incorporar a la modificación propuesta.

Que habiéndose cumplido ampliamente el plazo establecido en la Resolución ENRESP Nº 1782/21, corresponde entonces considerar las observaciones formuladas, continuando de esa manera con el procedimiento establecido en la ley ut supra citada.

Que en tal sentido, corresponde señalar que del cotejo de las presentes actuaciones, surge que quienes formularon presentación fueron la Distribuidora Edesa S.A. (fs. 74/92 – nota DS 580/21) y la Prestadora Aguas del Norte S.A. - Compañía Salteña de Agua y Saneamiento -CoSAySa- (conf. fs. 93/99 - nota N° 2567/21).

Que a fs. 103/105, rola informe de la Gerencia de Calidad y Articulación; a fs. 133 vta., informe de la Gerencia Económica; a fs. 135 obra informe de la Gerencia de Energía Eléctrica y a fs. 136/140 rola informe de la Gerencia de Usuarios, a través de los cuales se analizan las modificaciones propuestas por las Empresas.

Que asimismo, la Gerencia Jurídica, tomando la intervención que le corresponde, se aboca al análisis y tratamiento de las observaciones, sugerencias y recomendaciones realizadas.

Que cabe precisar de manera previa, que de conformidad con lo establecido por el art. 12 de la Ley Nº 6835, las observaciones que se analizarán, serán aquellas consideradas conducentes y útiles al perfeccionamiento del Proyecto de norma reglamentaria que se propicia dictar, tomando en primer término las de la Distribuidora (EDESA S.A.) para luego continuar con las efectuadas por la empresa "Aguas del Norte" - CoSAySa.

I. OBSERVACIONES DE EDESA S.A.

I. 1 Modificación Propuesta para el Artículo 1º, segundo párrafo

Que en relación al art. 1°, EDESA S.A. solicita un agregado en el segundo párrafo que determine la necesidad, y consecuente obligación, de la Distribuidora de identificar al usuario reclamante en todos los canales de comunicación habilitados al efecto.

Que la Gerencia Jurídica atendiendo a los fundamentos señalados, considera razonable la sugerencia en examen, proponiendo reformular el artículo en cuestión de la siguiente manera: "*El USUARIO afectado podrá realizar un reclamo, el que deberá efectuarse en primer término ante la PRESTADORA de servicio de distribución de energía eléctrica o de servicios sanitarios, por nota, teléfono, correo postal o correo electrónico, página web, aplicaciones de mensajería instantánea, en el libro de quejas o por otro medio disponible, debiendo quedar*

identificado el N° de usuario reclamante y acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.-"

Que por su parte, la Gerencia de Usuarios, comparte lo anterior, acompañando sus observaciones con una propuesta de formulario tipo en la que se solicita detalle de los datos identificatorios a requerir para una correcta tramitación del reclamo, mientras que la Gerencia de Calidad y Articulación, agrega que debe tenerse presente que debe quedar exento de la obligatoriedad de quedar identificado el usuario reclamante, en aquellas situaciones en donde exista riesgo para la seguridad pública, como inclinación o caída de postes de tendido eléctrico, caída de cables, destrucción de pilares de acometida debido a factores meteorológicos o de terceros, desbordes cloacales en calzada, pudiendo el reclamante/denunciante en todos los casos quedar identificado con número de D.N.I. y domicilio.

Que atento a las recomendaciones realizadas, el art. 1° del Reglamento es análisis quedará redactado de la siguiente manera:

"Artículo 1°.- RECLAMOS

El presente reglamento rige para los casos de reclamos de USUARIOS respecto la prestación de los servicios de distribución de energía eléctrica y de los servicios sanitarios de la provincia de Salta.

El USUARIO afectado podrá realizar un reclamo, el que deberá efectuarse en primer término ante la PRESTADORA de servicio de distribución de energía eléctrica o de servicios sanitarios, por nota, teléfono, correo postal o correo electrónico, página web, aplicaciones de mensajería instantánea, en el libro de quejas o por otro medio disponible, debiendo quedar identificado el N° de usuario reclamante y acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.-

Queda exento de la obligatoriedad de identificarse con N° de usuario, quien reclame/denuncie situaciones en donde exista riesgo para la seguridad pública, como inclinación o caída de postes de tendido eléctrico, caída de cables, destrucción de pilares de acometida debido a factores meteorológicos o de terceros, desbordes cloacales en calzada, etc., pudiendo el reclamante/denunciante en todos los casos quedar identificado con número de D.N.I. y domicilio.

Las PRESTADORAS deberán implementar en la página principal de sus web oficiales un botón destacado que prevea la gestión de reclamos ya sea en forma

digital mediante formularios de carga online y/o en oficina virtual, como así también informando las demás vías de acceso, los requisitos y el reglamento de reclamos para todos los tipos previstos en el presente. Una vez enviado el reclamo digital, la PRESTADORA deberá emitir en forma automática vía correo electrónico al USUARIO una constancia de recepción incluyendo número y copia textual del reclamo."

I. 2 Modificación propuesta para el Artículo 2º, primer párrafo

Que respecto a Reclamos realizados ante el ENRESP, la Distribuidora solicita que en el primer párrafo del art. 2, se otorgue la posibilidad al usuario de efectuar también el reclamo ante el ENRESP por simple opción voluntaria. Destaca que la actual redacción determinaría una simple presunción negativa del accionar de la Distribuidora, la cual considera necesario modificar ya que implica que el usuario solo podría reclamar ante el organismo si EDESA se niega a recibir el reclamo, no lo contesta dentro del plazo establecido o si se encuentra disconforme con el tratamiento otorgado.

Que en relación a lo anterior, agrega que resulta incongruente la ampliación de canales de atención a la que se obliga constantemente a la Empresa, y como contrapartida la negativa del ENRESP a recibir un reclamo de un usuario que se presenta en sus oficinas a radicarlo por simple opción voluntaria y sin que se verifiquen alguno de los presupuestos antes referidos por lo que propone una nueva redacción que modifique el espíritu de la norma, eliminándose en consecuencia la presunción negativa aludida, ya que la misma no es tal, en razón del abanico de opciones de canales de reclamos disponibles por las nuevas tecnologías, y adicionalmente por cuanto esa conducta se encuentra expresamente prohibida en el art. 3.3.

Que por todo lo expresado, EDESA propone: *"El usuario podrá también efectuar su reclamo personalmente en las oficinas del ENRESP y/o por los canales de atención que al efecto disponga el organismo, como así también podrá recurrir directamente ante el ENRESP a los fines de su intervención cuando el reclamo interpuesto ante la Distribuidora no fuere contestado en los plazos establecidos, o cuando el USUARIO se encontrare disconforme con el tratamiento dado al mismo."*

Que al respecto, tanto las Gerencias Jurídica, de Usuarios y de Calidad coinciden en mantener el texto propuesto en el proyecto de mejora por

cuanto existe la posibilidad de que ocurra una negativa por parte de la Distribuidora en recibir un reclamo, especialmente en oficinas de localidades alejadas del interior del Provincia.

Que adicionalmente, vale remarcar que la competencia jurisdiccional de este Organismo nace ante la controversia originada entre el usuario y el Prestador, motivo por el cual corresponde atenerse a la redacción actual. Sin perjuicio de ello, destacamos que complementariamente el usuario se encuentra facultado por las normas administrativas generales para peticionar directamente ante las autoridades. En efecto la redacción propuesta por la empresa plantea como opciones equivalentes ocurrir ante el prestador/distribuidor o al regulador, siendo que -además de lo dicho- la presentación directa ante este Organismo importa una serie de comunicaciones previas a la instancia de disconformidad que dilatan la tramitación del pedido, toda vez que, en resguardo de los recaudos procesales legalmente fijados, el ENRESP debe hacer un traslado de conocimiento, pedido de antecedentes y eventual descargo a la empresa.

I. 3 Modificación propuesta para el Artículo 2°, tercer párrafo

Que continuando con el análisis del nuevo reglamento propuesto, EDESA solicita un agregado en el tercer párrafo del art. 2°, y adicionalmente pide la modificación del plazo de cinco (5) días corridos a cinco (5) días hábiles por considerar que *"el término dispuesto en días corridos resulta absolutamente insuficiente para la elevación en aquellos casos donde se verifica un feriado y más cuando existe un fin de semana turístico de cuatro días, y en donde se reduciría a un solo día laboral el término para preparar la información y enviarla. A este último fin se solicita la sola eliminación del término "corridos" (Art. 152 de la LPAS)".*

Que por lo dicho, la Distribuidora propone el siguiente texto: *"En el supuesto que se acredite una intervención previa de la PRESTADORA, con resultado insatisfactorio a criterio del USUARIO, el traslado se cursará en carácter de Disconformidad, por el término de 5 (cinco) días. La presentación de disconformidad solo será admitida al usuario, si resulta efectuada en los plazos y forma previstos en los arts. 7.1.-, tercer párrafo, y 9.1. del presente reglamento.".*

Que coincidiendo con la Gerencia de Usuarios, la Gerencia Jurídica del Organismo encuentra razonable lo planteado por la Empresa respecto del modo de contar los plazos, ello, atendiendo al principio general determinado por la Ley N° 5.348 de Procedimientos Administrativos en cuyo art. 152 dispone que *"Todos los*

plazos administrativos se cuentan por días hábiles administrativos, salvo expresa disposición legal en contrario o habilitación, y se computan a partir del día siguiente al de la notificación; incluso los plazos para ocurrir a la justicia."

Que por lo expuesto, se considera procedente la propuesta realizada por EDESA S.A. sin el agregado de la palabra "solo", toda vez que, primando el principio del informalismo a favor del administrado, el Ente Regulador recibirá en todos los casos las presentaciones de los usuarios reservándose la facultad de resolver respecto de la procedencia o no de la Disconformidad interpuesta teniendo en cuenta la perentoriedad de los plazos establecidos.

Que por lo dicho, el tercer párrafo del Reglamento en análisis queda redactado como sigue: "*En el supuesto que se acredite una intervención previa de la PRESTADORA, con resultado insatisfactorio a criterio del USUARIO y se encuentren cumplidos los plazos establecidos en los artículos 7.1 y 9.1, a), el traslado se cursará en carácter de Disconformidad, por el término de 5 (cinco) días.*"

I. 4 Modificación propuesta al Artículo 3.1, inciso d)

Que toca ahora referirse a las observaciones realizadas por la Distribuidora en relación a los requisitos que exige el Reglamento a los fines de la Interposición de Reclamos: en el art. 3º, inciso d), solicita que sea eliminado el término "en caso de conformidad y registro" por considerar que la redacción actual condiciona el uso de la dirección de mail como domicilio procesal electrónico.

Que EDESA destaca que uno de los principales objetivos de toda buena administración contemporánea, debe consistir en la implementación de políticas que generen un impacto ambiental positivo, entre ellas la despapelización de procesos, lo que actualmente resulta viable y es posible gracias a los desarrollos de sistemas informáticos y la reciente experiencia masivamente adquirida por los usuarios en el manejo de estos medios a raíz de la pandemia del Covid-19.

Que la Empresa considera que hacia dicho horizonte se encuentra perfilado el ENRESP al reglamentar la notificación electrónica, pero el condicionamiento agregado de obtener una conformidad del usuario para aplicar efectivamente este método, no solo implica la gestión de un punto específico, como podría ser la suscripción de un formulario de aceptación o el desarrollo de un sistema informático de validez discutible a los mismos fines, sino que adicionalmente podría generar eventuales reclamaciones o planteos de nulidades por las formas de notificaciones, o incluso llevar al descredito del sistema, lo que

produciría el efecto contrario al buscado, es decir la continuidad del envío en papel por seguridad jurídica. Por ello, propone la siguiente redacción: "*El reclamante, deberá acreditar identidad con su número de documento y constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en caso de ser aportada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal.*"

Que consideramos plausible consentir la notificación electrónica, invirtiendo la estipulación en relación a que aquel destinatario que desee continuar con la notificación escrita, lo manifieste expresamente. En efecto la Ley N° 7850 -en adhesión a la Ley Nacional N° 25.506- detalla *"...la utilización de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, firmas electrónicas firmas digitales, comunicaciones electrónicas y domicilios electrónicos constituidos, en todos los procesos administrativos y legislativos que se tramitan en los Poderes Ejecutivo y Legislativo de la provincia de Salta, con idéntica eficacia jurídica que sus equivalentes en soporte papel o físico..."* (art. 4º), agrega que *"...el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo, en el ámbito de sus competencias, reglamentarán su utilización y dispondrán la implementación gradual de los expedientes electrónicos garantizando su eficacia*"

I. 5. Modificación propuesta en apartado 3.2

Que a continuación EDESA propone modificaciones en el apartado 3.2 y a los fines de evitar nuevamente discrecionalidades en una actividad reglada, por lo que solicita la eliminación del agregado "y ellos resulten indispensables para la resolución del caso". Al respecto destaca que los requisitos que el usuario debe presentar se encuentran perfectamente detallados y enumerados a lo largo del reglamento por lo que crear un ámbito de valoración subjetiva sobre la relevancia de los mismos y su utilidad a los fines de la resolución del caso, constituye un yerro que crea un ámbito de eventuales opiniones subjetivas, que en algunos casos incluso, podrían llevar a arbitrariedades que no deben existir en la actividad reglada de corte netamente objetivo. Asimismo manifiesta que sucede lo mismo con el

apartado 3.4, donde se solicita la siguiente redacción en concordancia con lo expresado: "La exigencia injustificada por parte de la PRESTADORA, de documentación adicional a la exigida por el presente reglamento y que no resultare indispensable para la solución del problema o para la acreditación de la titularidad del servicio, podrá dar lugar a la aplicación a la misma de una Sanción Menor."

Que las Gerencias Jurídicas y de Usuarios discrepan con los argumentos esgrimidos por la Distribuidora, entendiendo acertada la actual disposición del proyecto bajo consideración, toda vez que dicha facultad de análisis, lejos de constituir una valoración subjetiva, implica el ejercicio *ab initio* de un análisis serio e individualizado de cada reclamo por parte las Prestadoras que permita encarrillar razonablemente el mismo, en orden su correcta resolución. En efecto, si los requisitos se encuentran perfectamente detallados – tal como afirma EDESA S.A.- el requerimiento normativo solo apunta a un accionar diligente de la empresa que no exige más que un cotejo atento de los elementos aportados por el usuario a fin de que guarden absoluta conformidad con la norma. Por otra parte, pone límite a la exigencia injustificada de formalidades no indispensables que puedan exponer al usuario a retrasos en el proceso, y faculta al Ente a analizar los eventuales requerimientos excesivos.

I. 6. Modificación propuesta al Artículo 5.1, inciso a)

Que seguidamente EDESA S.A. se refiere a lo dispuesto respecto de los Reclamos por Daños. Considera que en el segundo párrafo del art. 5.1., apartado a) se crea una presunción reglamentaria en contra de EDESA por falta de constatación del daño, se pide la adecuación de dicha ficción a los principios de la teoría general del daño, para evitar una presunción inconstitucional que vaya en contra del *alterum non laedere* que se traduce en el "deber de no dañar a nadie"

Que la Distribuidora considera que la actual redacción, permite activar el funcionamiento de la presunción que la obligaría a responder a partir de la sola existencia del daño y sin que resulte necesario probar su relación causal con el servicio prestado por la distribuidora por lo que solicita un agregado que determine que la presunción operará siempre que prima facie se encuentre acreditada la llamada "presunción de adecuación causal", es decir, la existencia del hecho generador (incidencia en la red y/o algún otro desperfecto en la prestación del servicio) y del daño (informe y/o presupuesto y/o factura de reparación).

Que por lo expresado propone la siguiente redacción: "La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el USUARIO, siempre que se encuentre acreditado el hecho generador y la existencia daño.-

Que ante ello, la Gerencia de Usuarios no considera pertinente lo expuesto por la Distribuidora, toda vez que la presunción establecida por la norma únicamente habilita al ENRESP a tener por cierta la existencia del artefacto denunciado y la del daño alegado, pero expresamente excluye el juicio de responsabilidad sobre su ocurrencia.

Que en ese marco cabe recordar que, dentro de la citada teoría general del daño, el art. 1716 del Código Civil y Comercial de la Nación (C. C. y C.) hace alusión al precepto latino citado al establecer que "La violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado, conforme con las disposiciones de este Código".

Que complementando, detalla los presupuestos exigidos para la procedencia de la obligación de resarcir al requerir la existencia de un daño: antijurídico (Cualquier acción u omisión que causa un daño a otro es antijurídica si no está justificada - art. 1717), atribuible subjetiva u objetivamente a otro (La atribución de un daño al responsable puede basarse en factores objetivos o subjetivos en ausencia de normativa, el factor de atribución es la culpa – art. 1721) y finalmente vinculado por una relación de causalidad adecuada (Son reparables las consecuencias dañosas que tienen nexo adecuado de causalidad con el hecho productor del daño. Excepto disposición legal en contrario, se indemnizan las consecuencias inmediatas y las mediatas previsibles - art. 1726).

Que dentro de estos presupuestos, la norma cuestionada únicamente establece una presunción pro usuario y a efectos de facilitar el camino del resarcimiento en relación a la existencia del artefacto y de la producción del daño alegado, excluyendo juicios sobre la obligación de soportarlo, atribución de responsabilidad o relación de causalidad entre el supuesto hecho dañoso y el menoscabo obtenido. Sumado a ello, únicamente se trata de una presunción que fácilmente puede ser desvirtuada por la constatación del elemento, y cuya aplicación no resulta obligatoria sino facultativa del Regulador. Por lo dicho, consideramos improcedente lo expuesto por EDESA S.A. en este sentido.

I. 7. Modificación propuesta para el Artículo 5°, apartado 5.2

Que la Distribuidora en el apartado 5.2, propone un agregado consistente en la caducidad de la acción del reclamo por este medio, una vez transcurrido los sesenta (60) días a que refiere el art. 3.1. a). Ello, sin perjuicio de las ulteriores acciones por daños y perjuicio que pudiera ejercitar la parte interesada en instancia judicial dentro de los plazos de prescripción de la acción.

Que al respecto, entendemos que la redacción actual del proyecto es suficientemente clara en cuanto establece que la acción recursiva administrativa puede ejercerse dentro del plazo de "los 60 días corridos posteriores" a la interrupción o alteración del servicio o vencimiento de la factura impugnada -según sea el caso, conforme lo detalla el art. 3.1 de la norma. Así el objeto del art. 5.2 únicamente se centra en establecer el cese de la obligación de la empresa de constatar el daño y la facultad del Ente de presumir la existencia del artefacto y/o instalación o acaecimiento del daño.

Que finalmente, es necesario remarcar que si bien el art. 3.1 establece un plazo de 60 días corridos para la presentación de reclamos, tal previsión encuentra antecedentes en las anteriores resoluciones del ENRESP N° 521/15 y N° 913/15, tomadas del art. 30 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor la cual establece un término de 15 días posteriores al vencimiento de la factura cuestionada para impugnarla formalmente. A ese respecto cabe mencionar que la previsión nacional -atento al contexto de los restantes artículos que la complementan- se limita a reclamos por interrupción del servicio o alteraciones donde el administrado pretendiere correcciones en la facturación y o devolución de importes liquidados por lo cual extender dicho término a la totalidad de situaciones que importan el universo de reclamos de los usuarios (especialmente aquellas cuestiones técnicas) parece impracticable.

I. 8. Modificación propuesta para el Artículo 5°, apartado 5.6

Que a renglón seguido, la Distribuidora refiere que la garantía exigida en el art. 5.6 resulta lógica por no tratarse de un producto reparado, sino de uno nuevo, lo que implica que sus eventuales desperfectos sobrevinientes, nada tendrían que ver con el servicio brindado por EDESA, debiendo en ese caso ser resueltos por el fabricante y no por la Distribuidora, en virtud de la propia obligación de fuente legal dispuesta por la Ley de Defensa del Consumidor.

Que el artículo en cuestión no fue objeto de modificación alguna y en consecuencia no se encuentra puesto a consideración de observación, opinión o sugerencia alguna.

Que por tal motivo, no advirtiéndose contradicción alguna en dicha normativa que amerite una revisión de oficio, la Gerencia Jurídica considera que corresponde mantener la vigencia de la misma conforme se encuentra en el proyecto en análisis.

I. 9. Modificación propuesta para el Artículo 5º, apartado 5.7

Que EDESA S.A. refiere que el apartado 5.7. del Reglamento propuesto dispone una obligación de constatación diferenciada para las localidades con menos de dos mil quinientos (2500) suministros activos. En punto a ello, destaca el fuerte impacto operativo y de recursos que afectaría a la Empresa de aplicarse la medida intentada, atento a que la gran mayoría de las localidades de la Provincia quedarían alcanzadas por dicha previsión y agrega que existe una amplísima dispersión geográfica de los suministros a atender, y en algunos casos con accesos realmente dificultosos.

Que continúa su fundamentación aduciendo que la obligación diferenciada pretendida, consistente básicamente en la verificación de los daños y la confección de un informe técnico detallado en un plazo no mayor a los diez (10) días contados desde la recepción del reclamo, bajo apercibimiento de poder tenerse al perjuicio como cierto, coloca a la Empresa en una posición de incumplimiento anticipado.

Que asimismo manifiesta que resulta muy dificultoso conseguir técnicos para atender los distintos tipos de artefactos y más aún especialistas que posean el requisito exigible de habilitación fiscal para poder emitir factura en debida forma y que tengan disponibilidad para recorrer toda la Provincia y que en el supuesto de que ello fuera posible los costos para dar cumplimiento a dicha manda se verían sensiblemente incrementados, por lo que solicita, la eliminación completa del apartado 5.7, quedando estos casos con el mismo tratamiento otorgado por las generales del reglamento.

Que refuerza lo solicitado, argumentando que la solución de eliminación propuesta, evitaría tratos diferentes y discriminatorios entre usuarios que se encuentran en las mismas condiciones y cita como ejemplo a las localidades Vaqueros (2873 usuarios) o de San Lorenzo (4639 usuarios) las cuales recibirían el

trato normal del reglamento mientras que los de La Caldera (1494 usuarios) o los de Castellano (80 usuarios), el tratamiento abreviado.

Que finaliza sus objeciones respecto de este punto, solicitando que para el caso que no se comparta el pedido de eliminación precedente, se formule una definición más lógica de los lugares donde el ENRESP entiende que se debe priorizar la atención diferenciada, en base a razones objetivas y razonables, eliminándose el parámetro numérico. Además, se determine en este supuesto, un tiempo de verificación de veinte (20) días, para de esta forma brindar una mejor sostenibilidad y razonabilidad del manejo del recurso y poder hacer frente al sistema diferenciado que se intenta imponer.

Que EDESA S.A. finaliza sus observaciones respecto de este apartado solicitando se aclare que sucede en estos casos con la ampliación de los plazos en razón de la distancia del art. 4º.

Que al respecto, la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación considera que se debería mantener la redacción del proyecto de mejora, mientras que consultadas las Gerencias de Energía Eléctrica y de Usuarios respecto de este punto, ambas concluyen que debería tomarse otro criterio distinto a la cantidad de habitantes, para acceder a un tratamiento diferenciado en cuanto a la verificación del daño reclamado.

Que por su parte la Gerencia Jurídica, encuentra válidos los argumentos vertidos por EDESA S.A. en cuanto a que basarse solamente en el número de suministros en una determinada área puede ser arbitrario y antieconómico. En efecto, puede resultar falaz equiparar localidades próximas a las ciudades mayormente pobladas con los parajes más aislados, destinatarios originales del articulado en análisis, cuyo objetivo intenta paliar las mayores dificultades a las que se encuentra sometido el usuario allí previsto.

Que por otro lado haciendo propias las palabras de EDESA S.A. en cuanto a que "resulta muy dificultoso conseguir técnicos para atender los distintos tipos de artefactos y más aún especialistas que posean el requisito exigible de habilitación fiscal para poder emitir factura en debida forma y que tengan disponibilidad para recorrer toda la Provincia", resulta ilógico pretender que un usuario –que cuenta con muchísimos menos recursos técnicos, operativos y económicos que la empresa- cumplimente el requisito de acreditar el daño del artefacto y/o instalación reclamada mediante un informe técnico detallado.

Que por lo expuesto, se considera procedente la observación realizada por la Distribuidora y se propone reformular el artículo cuestionado, el cual quedaría redactado de la siguiente manera: ***"5.7.*** *En todos los casos de reclamos por daños de artefactos y/o instalaciones, LA PRESTADORA deberá comunicar de manera fehaciente la necesidad de cumplimentar el requisito exigido en el inciso c) del aparatado 5.3 (referido al requisito de informe técnico y/o presupuesto) informando que, en caso de no contar el usuario con un servicio técnico acreditado en un radio de 30 kilómetros de su localidad, podrá solicitar a la Empresa en un plazo de cinco (5) días, la verificación técnica del artefacto y/o instalación dañada.*

Una vez vencido el plazo señalado en el párrafo precedente y/o acreditada la existencia de servicio técnico especializado dentro del radio establecido, cesa la obligación de constatar el daño por parte de la PRESTADORA.

Recibida la solicitud de verificación técnica del artefacto y/o instalación, la Prestadora tendrá un plazo de diez (10) días para realizar un informe técnico detallado y/o proceder a su reparación y/o reposición.

Si de la verificación técnica realizada surgiera que el daño reclamado no guarda relación con el servicio prestado por la Distribuidora/Prestadora, el usuario reclamante deberá abonar una suma equivalente a 100 kw –valorizados según la Tarifa Media de Venta- o 179 veces p", según el caso, cuyo importe será cargado en la siguiente facturación del servicio.

Que la valoración de los importes reconocidos a las Prestadoras se asienta en el valor del precio promedio de venta de energía y el valor de "p" respectivamente. Los cuales, si se contabilizan a valores de JUNIO/2023, serían los siguientes:

- Precio Promedio de Venta por kWh: $22,901523 x 100 = $2.290,15
- Valor de "p" (M^3) del Servicio Sanitario: $12,7828 x 179 = $2.288,12

Que finalmente, se aclara que para el supuesto en análisis es de plena aplicación la ampliación de los plazos en razón de la distancia prevista en el art. 4º.

I. 10. Modificación propuesta para el Artículo 5º, apartado 5.8

Que a continuación EDESA S.A. sugiere que en la redacción del art. 5.8 se dé margen a la libre actuación de la Distribuidora para el manejo de cada situación específica de incidencia declarada como de afectación masiva.

Adicionalmente, pide un plazo que resulte razonable y compatible con la mayor carga de trabajo que la atención de estas situaciones masivas demandan para la respuesta de los reclamos generados en esa coyuntura, la cual además de involucrar cuestiones de tipo comercial -atención de reclamos-, en muchos casos, requiere acciones técnicas para el reacondicionamiento del sistema de distribución, para lo cual, solicita que se fije un plazo mínimo de diez (10) días.

Que consultada sobre este punto, la Gerencia de Usuarios opina que es prudente la ampliación de bocas y horarios de atención en relación a la particularidad de la situación de hecho masiva prevista en la norma. Considera que la nueva previsión tutela de mejor manera al usuario ante la afectación generada y requiere una declaración previa de la autoridad de control, lo cual también importa aplicar un criterio de razonabilidad y oportunidad. Sobre la reducción del plazo en días también debe considerarse que la regulación apunta a una incidencia única que afecte a varios usuarios de una zona o localidad por lo que debe considerarse que generalmente dichas respuestas tienen un tratamiento unificado y homogéneo que simplifica su gestión.

Que por su parte, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador encuentra acertadas las observaciones realizadas por la Gerencia de Usuarios en el entendimiento que, ante incidencias declaradas por este Organismo como masivas –susceptibles de afectar a un gran número de suministros-, la Distribuidora debe extremar los recaudos para dar una correcta y oportuna atención a todos los usuarios de la zona en cuestión, razón por la cual corresponde al Ente Regulador procurar que la Empresa garantice la accesibilidad de la tramitación de los reclamos en el menor tiempo posible, por ello, es que se propone el siguiente texto: "5.8. En supuestos de incidencias declaradas por el Ente Regulador como de afectación masiva, la PRESTADORA deberá aumentar las bocas y horarios de atención de reclamos, extremando los esfuerzos y valiéndose de todos los medios que se encuentren a su disposición para dar atención a los reclamos en la zona afectada. En estos casos, el plazo de respuesta al reclamo, se reducirá de 30 (treinta) días corridos a 10 (diez) días hábiles."-

I. 11. Modificación propuesta para el Artículo 7.1

Que seguidamente la Distribuidora se refiere a la disminución del plazo de treinta (30) días a quince (15) días para la tramitación del reclamo propuesta en el proyecto en análisis. Sobre este punto, solicita retomar los plazos

previstos en la anterior redacción del reglamento, los cuales habían sido ampliados por la Resolución ENRESP Nº 913/15 de veinte (20) a treinta (30) días, siguiendo para ello los lineamientos del art..31 de la LDC. Refiere que ello demandara mayores costos y una situación de desigualdad ante las restantes prestadoras eléctricas que se desempeñan en el ámbito de otras provincias.

Que destaca que los informes preliminares de la contabilidad regulatoria han demostrado que el tratamiento de los reclamos con el recurso humano con el que cuenta la Distribuidora, según aprobación tarifaria integral vigente, conlleva una demora de veinticinco (25) días promedio por lo que concluye que "*...fijar un plazo de proceso menor al precedente y sin aclararse si se reconocerán los mayores y necesarios costos a la distribuidora, para dar cumplimiento al escueto término (ampliación del personal comercial y/o cualquier otra medida conducente), nos coloca nuevamente y de antemano en una situación de incumplimiento*, lo cual no resulta lógico ni razonable y va en contra del principio de buena fe y eficiencia con que debe conducirse la administración a la hora de proveer una actividad tan trascendental como es el dictado de la normativa reglamentaria."

Que por todo lo expuesto, EDESA S.A. solicita la reconducción del plazo a las previsiones de la LDC, considerando además, que de esta forma se mantendría un esquema de igualdad con las restantes prestadoras de servicio a nivel federal, a la vez que se evitaría producir una afectación económica financiera de la ecuación del contrato de concesión.

Que al respecto, la Gerencia de Usuarios del Organismo considera oportuno precisar que el término anterior de 30 días hábiles administrativos, en la práctica importaba alrededor de 45 días corridos -más aún en caso de feriados- para que el usuario recibiera respuesta a cualquier tipo de reclamos. Así las cosas y luego de la experiencia recopilada con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos establecido bajo la Resolución Ente Regulador N° 913/15, dicha gerencia considera inoportuno un plazo tan extenso. Hace notar que más allá de la pro-actividad que pudieren demostrar en cada caso las prestadoras, continuar aplicando el plazo actualmente vigente expone al administrado a soportar un excesivo plazo legal, incluso ante situaciones de tramitación bastante simples y concluye que ante tramitaciones que demandan mayor complejidad, en la práctica las empresas suelen informar dentro del término legal el estado del trámite

conjuntamente con las medidas pendientes y programadas, situación que es contemplada por este Organismo.

Que además de todos los argumentos expuestos anteriormente, la Gerencia Jurídica advierte que las Prestadoras también cuentan con los supuestos de excepción normados por el art. 7.3.

Que, asimismo debe tenerse en cuenta que en la actualidad la gran mayoría de reclamos se canaliza digitalmente, reduciendo considerablemente los tiempos y los costos de tramitación de los reclamos.

Que por otro lado, contrario a lo expuesto por la Distribuidora, existen antecedentes en otras jurisdicciones, como el de ERSEP de la Provincia de Córdoba o el ENRE Nacional, que prevén plazos de veinte y quince días respectivamente para la tramitación de reclamos.

Que en el primer caso, el art. 9° del Procedimiento Único de Reclamo de los Usuarios de los Servicios Públicos bajo regulación y control del ERSEP (Anexo aprobado por Resolución General ERSEP N° 2, de fecha 29/5/2001, modificado por la Res. Gral. ERSEP N° 16/2006), reza: "*El prestador del servicio público deberá dar respuesta inmediata y, en su caso, satisfacción a los reclamos presentados por los usuarios. La resolución del reclamo no podrá exceder de diez (10) días hábiles administrativos desde la recepción del mismo*", mientras que en el caso del ENRE, el art. 4°, inciso "j", sub inciso I del Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica (Texto actualizado según el Anexo IV de la Resolución ENRE 524/2017 y el Anexo V de la Resolución ENRE 525/2017) se establece que el plazo de tratamiento y comunicación al usuario "*La DISTRIBUIDORA debe tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso. Cuando se vea afectada la seguridad pública o el medio ambiente la DISTRIBUIDORA debe solucionarlo en forma inmediata e informar al USUARIO su resolución.*"

Que analizados los argumentos expuestos por sendas gerencias del Organismo y teniendo en cuenta lo fundamentado por la Distribuidora, la Gerencia Jurídica considera que, en base a la experiencia surgida de la aplicación del Actual Reglamento de Reclamos (Res. ENRESP N° 913/15) y a las nuevas herramientas tecnológicas surgidas y/o mejoradas con posterioridad a su dictado, puede

concluirse que un plazo de treinta (30) días corridos es tiempo suficiente para tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto respecto del reclamo interpuesto, por lo que el articulo observado quedaría redactado de la siguiente manera: "***7.1.-*** *Presentado un reclamo ante la PRESTADORA, ésta debe informar inmediatamente al USUARIO el número asignado, por el mismo medio en que se realizó la presentación. En el caso de reclamos realizados en forma personal, la PRESTADORA deberá entregar en el mismo acto una constancia escrita con los datos asignados al reclamo.-*

La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.-

En el mismo acto de notificación, se deberá informar al USUARIO el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma PRESTADORA, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma; pudiendo elevar conjuntamente con las actuaciones respectivas, una contestación a la disconformidad deducida por el USUARIO."

I. 12. Modificación propuesta parta el Artículo 11.1

Respecto a la sugerencia realizada por EDESA S.A. en cuanto a que en el art. 11.1. se debe corregir un error numérico que consiste en la referencia del art. 6.3. y que debe ser suplido por el inciso 9.5, todas las Gerencias intervinientes consideran oportuno realizar tal corrección toda vez que la referencia citada obedece a un error material en su transcripción.

I. 13. Modificación propuesta parta el Artículo 11.2

Que asimismo EDESA S.A. solicita en el apartado 11.2 la reconducción del máximo de la multa al valor preestablecido en la anterior redacción reglamentaria de 7220 Kwh, ya que las infracciones que se consideren de mayor gravedad podrán ser tratadas en el marco del PAS previsto por Ley N° 6835 y reglado por Resolución ENRESP N° 13/97.

Que además agrega que el beneficiario de la eventual multa menor debe ser en principio el propio usuario y no el ENRESP, ya que tratándose de un régimen que resulta sustanciado en el marco de un procedimiento de reclamos

entre la Distribuidora y el usuario, lo lógico es que el beneficiario sea el agente reclamante y no el regulador.

Que EDESA S.A. manifiesta que la potestad sancionatoria del Ente, se encuentra restringida y limitada a las convenciones contenidas en el Contrato de Concesión (arts. 35, 37, 38 y Subanexo 3) y a las disposiciones de la Ley N° 6835 (Capítulo VI) y que ese plexo normativo no faculta prima facie al regulador a determinar un régimen de multas menores a favor del mismo y por fuera de los sistemas de sanciones predeterminados.

Que frente al cuadro de situación analizado, la Distribuidora concluye expresando que la ampliación del monto de la multa realizado sin fundamento alguno, sumada a la imposición de plazos de imposible cumplimiento, colocan a EDESA en una situación de incumplimiento anticipado, con el aditamento de que las eventuales multas podrían ser a favor del ENRESP, lo que termina de perfilar al Proyecto reglamentario con un tinte netamente recaudatorio y por ende violatorio de derechos de rango constitucional en cabeza de la Distribuidora.

Que por dicho motivo, EDESA S.A. considera que debe ser reconducido el texto propuesto a un marco de legalidad, para lo cual no solo pide la ampliación de plazos ya efectuada, sino también que los montos de las multas menores, que pudieran determinarse a favor del ENRESP, pasen a conformar el fondo MUCAPP.

Que le asiste razón a la Distribuidora cuando plantea mantener un esquema de igualdad con las restantes prestadoras de servicios y si bien es cierto que las infracciones que se consideren de mayor gravedad pueden ser tratadas en el marco del Procedimiento de aplicación de Sanciones establecido por la Resolución ENRESP Nº 13/97, no es menos cierto que los incumplimientos en los que pueden incurrir las empresas deben ser valorados teniendo en consideración hechos puntuales, tales como el alcance del perjuicio generado ante dicho incumplimiento, la velocidad en articular una solución, su reincidencia, su previsibilidad, etcétera. Asimismo, debe procurarse que el resarcimiento que persigue la sanción impuesta no se dilate en el tiempo.

Que al respecto, vale tener presente lo expresado por calificada doctrina, en el sentido que un régimen de penalidades, para cumplir con su finalidad, debe estar destinado a "incentivar" al prestador a brindar un servicio de calidad, a mejorar sus resultados. Para ello, "*las sanciones deben tener una entidad*

tal que, aún desvinculadas del daño causado a los usuarios o "al servicio", la señal que trasluzca sea que le resulte al gestor económicamente más conveniente –tanto en el corto como en el largo plazo- arribar a los resultados regulados antes que no hacerlo y abonar la multa correspondiente" (cfr. Oscar R. Aguilar Valdéz, "Competencia y regulación económica. Lineamientos para una introducción jurídica a su estudio", en Servicio Público, Policía y Fomento, 118).

Que, en este punto, corresponde analizar la naturaleza jurídica de la competencia del ENRESP para dictar normativa al efecto en base a las facultades de las que se encuentra investido conforme su ley de creación, (Ley Nº 6.835), dentro de las cuales se encuentra la potestad normativa que se corresponde con la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general, órdenes regulatorias y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las empresas controladas o de sus usuarios. Así, la potestad reglamentaria y sancionatoria reconocida al ENRESP surge del artículo 3°, incisos a) y d) de la citada ley, las cuales se articulan con los artículos 10, 31 y 38 del mismo cuerpo normativo.

Que del análisis comparativo de las distintas versiones del Reglamento Procedimental (Resoluciones ENRESP Nº 175/02, Nº 818/05 y Nº 913/15) surge que el criterio adoptado por el Organismo fue evolucionando hacia un sistema que otorgue al regulador un margen más amplio a la hora de graduar la sanción a aplicar. Así, el art. 8.2 de la Res. ENRESP Nº 175/02 establecía *que "...Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de $1000 (Pesos: un mil)"* mientras que el mismo artículo de la mencionada resolución 818/05 preveía "...Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de las sanciones a SPASSA y 7.220 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica la Distribuidora para el caso de EDESA. Finalmente, la última modificación realizada al Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, mediante el dictado de la Res. ENRESP Nº 913/15, mantiene el mismo criterio que su antecedente: "*Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio*

vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma."

Que asimismo, debe tenerse en cuenta que el precio promedio de venta del kWh se actualiza de manera trimestral en base a los precios de abastecimiento aprobados por la Secretaría de Energía de la Nación.

Que retomando el concepto de equidad entre los distintos prestadores de servicios, traído a colación por la Distribuidora, puede concluirse que efectivamente las sanciones deben poder graduarse en base a parámetros objetivos que garanticen a las empresas identidad en su valoración.

Que finalmente, atento al principio protectorio de los usuarios que rige al Ente Regulador, se considera procedente la sugerencia realizada por EDESA S.A. en relación a que el destino de los montos de las multas menores impuesta a la Distribuidora a favor del ENRESP, pasen a conformar el fondo MUCAPP, razón por la cual corresponde establecer un agregado al respecto en el texto de cuerpo normativo en análisis.

Que por todo lo expresado, atento a los argumentos esgrimidos por la Distribuidora y teniendo en cuenta que a valores de junio/2023, el monto máximo de una sanción menor para los servicios prestados por EDESA S.A. de 7.220 Kwh equivalen a $165.348,99 (Pesos ciento sesenta y cinco mil, trescientos cuarenta y ocho con 99/100) y que dicha suma le confiere al regulador un margen suficientemente amplio para su graduación, consideramos procedente lo solicitado por la empresa por lo que el art. 11.2 conservará su texto original con el siguiente agregado: *"Estas sanciones serán aplicadas fundadamente en beneficio del suministro del usuario reclamante o del propio Ente Regulador en cuyo caso se destinarán a un fondo específico de obras."*

II. OBSERVACIONES DE COSAYSA

Que a fs. 93/99 rola presentación de la empresa CoSAySa respecto del nuevo reglamento propuesto.

Que en primer lugar, la Prestadora considera inoportuno aplicar un mismo Reglamento de reclamos para los dos servicios y advierte que todos los planteos de las instituciones participantes se refieren al servicio de energía Eléctrica.

Que sin perjuicio de ello, realiza las siguientes sugerencias:

II.1 Modificación del Artículo 2°, tercer párrafo

Que solicita que se mantenga el plazo de 10 días para la remisión de los antecedentes y revisión del reclamo. Manifiesta que la operatividad del Servicio de Agua y Cloaca es más complejo que el eléctrico por lo que considera que 5 días es un plazo muy acotado que no permite a la empresa revisar el tratamiento dado al reclamo.

Que al respecto, corresponde aclarar que el tercer párrafo del art. 2° se refiere al plazo que tienen las prestadoras para elevar los antecedentes al Ente una vez presentada la Disconformidad por parte del usuario. Consideramos que cinco días es tiempo suficiente para remitir los antecedentes del reclamo, toda vez que CoSAySa contó con el plazo reglamentario de 30 días corridos para analizar, tramitar, resolver y notificar al usuario lo resuelto por lo que no es procedente lo solicitado en este punto.

II.2 Modificaciones a los Artículos. 5.1 y 5.2

Que CoSAySa solicita se reduzca a 10 días corridos el plazo previsto en el art. 5.1. a la vez que califica de inconstitucional la presunción establecida por el art. 5.4. Considera que es el usuario quien debe aportar pruebas y probar la responsabilidad y el nexo causal por los daños que alega.

Que de la lectura de dicha norma surge claro que la "presunción" de responsabilidad establecida, parte de dos supuestos acreditados: la existencia de un daño y de la incidencia en el servicio a cargo de la Prestadora. Sumado a ello, cabe tener presente que tal presunción, admite prueba en contrario.

Que en cuanto a la carga de la prueba que pesa sobre la Prestadora para desvirtuar tal presunción, cabe recordar que ello es así, por cuanto en materia de relaciones de consumo resulta aplicable la "doctrina de las cargas probatorias dinámicas", la que puede y debe ser utilizada en determinadas situaciones en las cuales no funcionan adecuada y valiosamente las previsiones legales que, como norma, reparten los esfuerzos probatorios.

Que tal doctrina, importa un desplazamiento del onus probandi, según fueren las circunstancias del caso, en cuyo mérito aquel puede recaer, en cabeza de quien está en mejores condiciones técnicas, profesionales o fácticas para producirlas, más allá del emplazamiento como actor o demandado o de

tratarse de hechos constitutivos, impeditivos, modificativos o extintivos (cf. Peyrano, Jorge W.- Lépori White, Inés, "Cargas probatorias dinámicas", Rubinzal Culzoni, 2.004, pág. 19 y doctrina allí citada).

Que al respecto el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio "In Dubio Pro Consumidor", por imperio de lo establecido en el art. 3° de la Ley N° 24.240, que incorpora la doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que "*...la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas.* (Flavio Ismael Lowenrosen, "Sentido, alcances y naturaleza de la figura de "In Dubio Pro Consumidor", www.eldial.com.ar). La Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta, tiene dicho que "*Desde la perspectiva del usuario resulta gravitante la protección genérica establecida en los arts. 42 de la Const. Nacional y 31 de la Const. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de aplicación complementaria y directa al régimen de los servicios públicos domiciliarios en virtud de lo que dispone el art. 25, según el cual cabe presumir la imputabilidad a la empresa de la interrupción o alteración del servicio, a menos que demuestre lo contrario. Ello así en virtud de la situación de supremacía de las prestadoras con respecto a los usuarios y que además poseen los conocimientos y medios técnicos para acreditar que no son responsables por las fallas o privaciones del servicio (cf. doctrina y jurisprudencia citados, esta Sala, fallo citado), lo que en el caso no ha ocurrido.*". (Sala IV, in re: "EDESA S.A. vs. ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – RECURSO DE APELACIÓN DIRECTA" Expte. CAM-63230/02, sentencia de fecha 29 de octubre de 2.003, T. XXV, F. 831/833).

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica considera que resulta improcedente lo planteado por la Prestadora respecto de estos puntos.

II.3 Modificaciones al artículo 7°

Que se reiteran los argumentos expuestos en respuesta a las observaciones realizadas por EDESA S.A.

II.4 Modificaciones al artículo 9°

Que en relación a lo dispuesto en el punto 9.2, CoSAySa solicita que la documentación a remitir no sea en original sino copia firmada por el responsable.

Que al respecto, se considera factible la solicitud planteada, siempre que la misma sea enteramente legible, ordenada y revista el carácter de declaración jurada.

Que por lo expresado, la Gerencia Jurídica considera que corresponde se agregue las frase "o copia legible firmada por el responsable interviniente" quedando redactado el párrafo en cuestión de la siguiente manera: "9.2. *En caso de disconformidad del USUARIO (actual o potencial), las PRESTADORAS deberán remitir al ENRESP, en los términos fijados en el presente, la totalidad de las actuaciones correspondientes, en original o copia legible firmada por el responsable interviniente y en orden cronológico, respetando los márgenes y el tamaño de letra fijado por el Ente Regulador al efecto.*"

II.5 Modificaciones al Artículo 11

Que la Prestadora solicita excluir el requisito exigido en el punto 3 referido a acreditar el cumplimiento de las sanciones para que se admitan los recursos interpuestos contra las mismas.

Que el art. 14 de Ley N° 6835 dispone que "*Toda cuestión contenciosa que se suscite entre las licenciatarias, las sublicenciatarias y las concesionarias con los usuarios y terceros interesados, en relación directa con la prestación de los servicios públicos previstos en esta ley, incluyendo las derivadas del ejercicio de las potestades ablatorias y las responsabilidades por daños, será decidida en forma previa por el Ente, con arreglo a los reglamentos que dicte ésta estableciendo los pertinentes procedimientos.*", sin perjuicio de lo cual, no existen antecedentes de denegatoria de recursos al respecto por parte del Organismo.

II.6 Modificaciones al Artículo 11.2

Que la Prestadora manifiesta no estar de acuerdo con la modificación propuesta, toda vez que el valor máximo de sanciones y apercibimientos está vinculado al valor de referencia "p" (Precio del m^3), siendo la última actualización de tarifa para el servicio sanitario y de cloaca la de Junio 2019.

Que respecto, en orden a la brevedad y economía procesal, cabe en este punto dar por reiterado lo ya expresado en considerandos precedentes, respecto a similar planteo realizado por EDESA S.A.

II.7 Observaciones al Artículo 15

Que a continuación la Prestadora se refiere al texto del artículo 15 del Proyecto en análisis, cuya única modificación consiste en cambiar las palabras "usuario" y "prestadora" de letra minúscula a letra mayúscula.

Que en este punto CoSAySa sostiene que debido al crecimiento demográfico de la Provincia de Salta y el consecuente aumento de usuarios del Servicio Sanitario, la cantidad de empleados con los que cuenta la empresa (1.012) resulta insuficiente. Manifiesta que cada 1.000 usuarios se necesitan 3.5 empleados y que en consecuencia la empresa estaría necesitando 128 personas más para la atención del servicio.

Que por otro lado cita los tiempos de atención de reclamos en otras provincias y sugiere se tome como ejemplo el texto de la Ley Nº 26221, Marco Regulatorio de Agua y Saneamientos Argentinos Sociedad Anónima (AYSA S.A.) en cuyo texto se establece que **"...la concesionaria deberá atender las consultas y reclamos de los usuarios dentro de un plazo razonablemente reducido de manera sustancial y satisfactoria"**

Que al respecto, es imperativo tener en cuenta que un reglamento debe contener términos concretos, definidos, establecer un accionar específico en tiempos determinados a fin de proporcionar claridad a la normativa y brindar seguridad jurídica a los usuarios. El ejemplo citado por la Prestadora adolece de tales características toda vez que "un plazo razonablemente reducido" para la Prestadora puede diferir considerablemente de lo que los Usuarios o este Ente Regulador consideren como tal.

Que finalmente, respecto a la sustitución de los plazos sugeridos por la Prestadora para los artículos 15.1 a 15.4, al igual que en el artículo precedente, cabe recordar que los mismos no fueron objeto de modificación alguna, por lo cual no se encuentran puestos a consideración de observación, opinión o sugerencia alguna.

Que en consecuencia, no advirtiéndose contradicción alguna en dicha normativa que amerite una revisión de oficio, lleva a la Gerencia Jurídica a sostener que corresponde mantener la vigencia de la misma conforme se encuentra en el proyecto adjunto.

II.8 Observaciones al Artículo 17

Que finalmente, CoSAySa solicita se elimine en su totalidad el artículo 17 del Proyecto en análisis aduciendo que es de imposible cumplimiento debido a la situación económica de la empresa por el alto costo económico y horas de personal que deberían afectarse a esa tarea.

Que al respecto vale aclarar que el Observatorio de Usuarios tiene por objeto desarrollar y modernizar instrumentos y mecanismos de gestión para propiciar la participación ciudadana en la gestión del Ente Regulador a través de la creación de Métricas de Gestión de desempeño de las Empresas reguladas.

Que para el éxito del mismo es necesario desarrollar mecanismos de seguimiento y trazabilidad de la gestión de las Prestadoras. El Observatorio se transforma así en un medio de información y de vinculación entre los Usuarios y las Empresas y entre estos y el Organismo regulador, posibilitando generar diagnósticos expeditivos e identificar problemáticas claves con sus correspondientes detalles que permitan entablar un diálogo productivo para procurar mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

Que por lo expuesto, es claro que el ENRESP tiene como meta mejorar en sus procesos de vinculación con los distintos actores (Usuarios-Empresas) en miras a una gestión eficiente.

Que para ello, el Observatorio de Usuarios deberá, en primera instancia, recabar información general de cada uno de los servicios y su estado en tiempo real. La utilización de sistemas de información geográfica on-line es esencial, así como formatos de visualización de información que permitan al usuario acceder a datos claves que faciliten información sobre la disrupción de servicios, demoras y/o cuestiones que sean de interés de los usuarios.

Que todo este accionar se asienta además en la Ley Nacional de Acceso a la Información Pública Nº 27.275 a cuyo texto adhiere la Ley Provincial Nº 8.173, la que en su art. 1º reza: "*La presente ley tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública...*"

Que en el ámbito local, el art. 38 de la Ley Nº 6835 establece que "*...El PRESTADOR deberá efectuar y publicar consultas y encuestas periódicas para medir el grado de satisfacción anual de los Usuarios y de la comunidad. Marco Regulatorio*" mientras que el art. 41 fija los indicadores de calidad a tener en cuenta, a saber:

a) Densidad de reclamos: total de reclamos vs. N° de cuentas

b) Reclamos comerciales: total de reclamos comerciales vs. N° de cuentas * 100

c) Reclamos de agua: total de reclamos agua vs. N° de cuentas * 100

d) Reclamos de cloacas: total de reclamos cloacas vs. N° de cuentas * 100

e) Reclamos atendidos en tiempo: reclamos atendidos en tiempo vs. Total de reclamos * 100

f) Total de sanciones aplicadas y reducciones de facturación, detallando sus causas, monto aplicado en caso de corresponder y N° de resolución u Orden Regulatoria;

Que por su parte, Anexo III del Contrato de Concesión EDESA S.A. establece las "Normas de calidad del Servicio" que *"...Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio [...] El ENTE REGULADOR será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.*

Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad; por ello se implementarán controles sobre:

a) Calidad del producto técnico suministrado

b) Calidad del servicio técnico prestado

c) Calidad del servicio comercial"

Que lo anterior, se entiende en consonancia con lo dispuesto en el Art. 25 del mismo cuerpo normativo, el cual – entre otras muchas obligaciones que fija en cabeza de la Distribuidora- establece la del inciso w), consistente en *"Poner a disposición del ENTE REGULADOR todos los documentos e información necesarios, o que éste lo requiera, para verificar el cumplimiento del CONTRATO, las leyes provinciales N° 6819, 6835, sus modificatorias y complementarias y toda norma aplicable, sometiéndose a los requerimientos que a tal efecto el mismo realice"*

Que por último, debe tenerse en cuenta que este Organismo no pretende una implementación inmediata del artículo en análisis toda vez que para su cumplimiento de requieren herramientas tecnológicas y reestructurar y/o

reasignar recursos, sin embargo las Prestadoras deben tener en cuenta que su aplicación en el corto y mediano plazo es ineludible atento a que la información allí requerida es fundamental para el completo ejercicio de los derechos de los Usuarios.

Que por todo lo expuesto, y atendiendo a los argumentos vertidos por la Prestadora, se considera pertinente eliminar el art. 17 del Proyecto en análisis, considerando oportuno realizar su implementación de manera separada y con una normativa específica que así lo disponga.

Que sin perjuicio de lo dicho, las Prestadoras de sendos servicios tendrán que instrumentar todas las medidas conducentes a recabar la siguiente información, la cual deberá publicarse de manera mensual en sus respectivas páginas web:

I. Total de Reclamos ingresados, discriminando los reclamos comerciales de los técnicos.

II. Total de reclamos ingresados, discriminados por Departamento y/o Municipio y/o Localidad.

III. Total de reclamos resueltos, discriminando aquellos resueltos a favor del reclamante de aquellos rechazados.

IV. Total de Disconformidades ingresadas.

V. Total de consultas / gestiones varias, identificando las cinco (5) más frecuentes.

VI. Publicar los resultados de una encuesta periódica de satisfacción general.

VII. En virtud de dicha información evolutiva, las Prestadoras deberán publicar preguntas frecuentes, respuestas y sugerencias para mejorar continuamente la experiencia del usuario en el trámite de reclamos.-

Que los mencionados indicadores, no constituyen una enumeración taxativa sino todo lo contrario, serán parámetros que se irán ajustando y modificando conforme se releve la información solicitada.

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir resolución adhiriendo en todos sus términos al Dictamen Jurídico, y a los informes Técnicos antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente, aprobando en consecuencia el "*Reglamento Procedimental para el*

Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios", que como Anexo de la presente se adjunta; disponiendo se publique en el Boletín Oficial de la Provincia por el término de un (01) día y estableciendo su entrada en vigencia a partir del día siguiente a dicha publicación.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: APROBAR el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios", que como Anexo forma parte de la presente; por los motivos expuestos en los considerandos de esta Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ESTABLECER la creación de un OBSERVATORIO DE USUARIOS en el ámbito del Ente Regulador de los Servicios Públicos, cuya información (estadísticas de cantidades y porcentajes) se nutrirá de los datos que deberán ser aportados por la Distribuidora del Servicio de Energía Eléctrica y la Prestadora del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales, a requerimiento de este Organismo, en base a la reglamentación que oportunamente se dicte. Dicha información deberá ser subida por ambas empresas en sus respectivas páginas Web. Ello, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: PUBLICAR en el Boletín Oficial de la Provincia de Salta, por el término de un (01) día, y **ESTABLECER** su vigencia a partir del día siguiente al de su publicación, ello así por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA - 28

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ANEXO I - RESOLUCIÓN ENRESP N° 1200/23

"Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios."

Artículo 1°.- RECLAMOS

El presente reglamento rige para los casos de reclamos de USUARIOS respecto la prestación de los servicios de distribución de energía eléctrica y de los servicios sanitarios de la provincia de Salta.

El USUARIO afectado podrá realizar un reclamo, **el que deberá efectuarse en primer término ante la PRESTADORA** de servicio de distribución de energía eléctrica o de servicios sanitarios, por nota, teléfono, correo postal o correo electrónico, página web, aplicaciones de mensajería instantánea, en el libro de quejas o por otro medio disponible, debiendo quedar identificado el N° de usuario reclamante y acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.-

Queda exento de la obligatoriedad de identificarse con N° de usuario, quien reclame/denuncie situaciones que excedan el interés individual y en relación con bienes colectivos, en donde exista riesgo para el ambiente, la salud y/o seguridad pública -como inclinación o caída de postes de tendido eléctrico, caída de cables, destrucción de pilares de acometida debido a factores meteorológicos o de terceros, desbordes cloacales en calzada, etc.-, pudiendo el reclamante/denunciante en todos los casos quedar identificado con número de D.N.I., domicilio y/o cualquier otro dato esencial que permita su identificación.

Las PRESTADORAS deberán implementar en la página principal de sus web oficiales un botón destacado que prevea la gestión de reclamos ya sea en forma digital mediante formularios de carga online y/o en oficina virtual, como así también informando las demás vías de acceso, los requisitos y el reglamento de reclamos para todos los tipos previstos en el presente. Una vez enviado el reclamo digital, la PRESTADORA deberá emitir en forma automática vía correo electrónico al USUARIO una constancia de recepción incluyendo número y copia textual del reclamo.-

Artículo 2°.- RECLAMOS ANTE EL ENRESP

Cuando la PRESTADORA a) se hubiere negado a recibir el reclamo, o b) no fuere éste contestado en los plazos establecidos, o c) cuando el USUARIO se encontrare disconforme con el tratamiento dado al mismo, podrá recurrir ante el ENRESP a los fines de su intervención.-

En estos casos, el ENRESP correrá traslado a la PRESTADORA a fin de que le imprima el procedimiento de tratamiento de reclamos previsto en el presente reglamento. Cumplida la intervención de la PRESTADORA exigible en cada caso, la misma deberá remitir las actuaciones al ENRESP en los plazos establecido en en los artículos 7.1 o 9.1, según corresponda.-

El reclamo previo ante la PRESTADORA, no será necesario cuando a juicio del Ente Regulador, mediaren circunstancias de afectación o riesgo para la seguridad, salud o interés público que exijan una inmediata respuesta o solución. -

Artículo 3º.- REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS

3.1. El USUARIO deberá:

a) Interponer su reclamo desde la fecha de interrupción o alteración del servicio de que se trate u ocurrencia del hecho que motiva el mismo y hasta los 60 (sesenta) días corridos posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada.-

b) Ante la imposibilidad del USUARIO titular del servicio de formular un reclamo, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal.-

c) Acompañar copia de la última factura o proporcionar el número de identificación de suministro (NIS) o de USUARIO, según el caso, u otros datos que permitan identificar al titular del servicio sobre el que se reclama y a quien reclama.-

d) El reclamante, deberá acreditar identidad con su número de documento y constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real, detallando calle, número, localidad, código postal. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico la cual en caso de ser aportada será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal.-

En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate.-

e) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones.-

f) Acompañar / Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.-

3.2. En todos los supuestos de reclamos efectuados por las vías habilitadas tanto presenciales como digitales y telefónicas, la PRESTADORA deberá informar fehacientemente al USUARIO que en el término de cinco (05) días hábiles deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del caso.-

3.3. En ningún caso las PRESTADORAS podrán negarse a recibir reclamos y en los supuestos que las presentaciones de los USUARIOS adolecieran de algún requisito, deberá darse curso al mismo sin perjuicio de exigírseles por medio fehaciente, que sean completados, en el plazo de cinco (05) días de notificados.-

Tal notificación deberá realizarse luego de analizar el reclamo y, en particular, se deberá indicar específica y asertivamente cuál es el requisito pendiente de cumplimiento.-

3.4. La exigencia injustificada por parte de la PRESTADORA de documentación que no resultare indispensable para la solución del problema o para la acreditación de la titularidad del servicio, podrá dar lugar a la aplicación a la misma de una Sanción Menor.-

3.5. Las PRESTADORAS deberán constituir domicilio procesal electrónico mediante casilla de correo electrónico que será informada al ENRESP mediante Declaración

Jurada, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen.-

3.6. En caso de intercambio y/o presentación de documentación mediante archivos digitales, los mismos deberán acompañarse en formato jpg, pdf y/o el que el Ente Regulador establezca en el futuro.-

Artículo 4°.- AMPLIACIÓN DE PLAZOS

Los plazos establecidos en el presente reglamento, se ampliarán en razón de un día por cada cien (100) kilómetros o fracción que no baja de cincuenta (50) kilómetros, distancia a contar desde el domicilio del USUARIO y la oficina de atención comercial más cercana de la PRESTADORA o sede del ENRESP, según se trate de actos a realizar ante una u otro.-

Artículo 5°.- RECLAMOS POR DAÑOS

5.1. En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 20 (veinte) días corridos de producido el supuesto hecho causa del perjuicio, la PRESTADORA:

a) Deberá constatar el daño reclamado, caso contrario justificar el incumplimiento. La omisión de dicha verificación podrá habilitar al Ente a tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el USUARIO, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre tal daño le corresponda a la PRESTADORA.-

Esta obligación rige en todos los casos aun cuando no se registren incidencias en las redes eléctricas objeto del reclamo.-

b) Deberá remitir al Ente, en cada caso, el listado de todos los reclamos por daños efectuados por USUARIOS que correspondan al mismo sistema de distribución, abastecimiento o depuración, en la misma fecha y respecto de la incidencia denunciada, como así también las órdenes de servicio o trabajo emitidas y/o los trabajos realizados.-

c) En el caso de reclamos por incidencia en el servicio eléctrico, el listado de reclamos a remitir deberá corresponderse con la instalación donde se produzca la incidencia, esto es, si la misma ocurre en el Distribuidor corresponderá la remisión del listado de reclamos por daños de USUARIOS alimentados por diferentes Centros de Transformación (CT) alimentados por el mismo Distribuidor y, a su vez, si la incidencia ocurre en el Centro de Transformación se deberá enviar el listado de reclamos por daños de USUARIOS alimentados por ese C.T. exclusivamente, sin que este detalle pueda ser considerado taxativo.-

d) La obligación de constatación impuesta a las PRESTADORAS en el presente artículo, requiere del previo cumplimiento por parte del USUARIO de los requisitos para la formulación del reclamo, establecidos en los arts. 3.1 y 5.3.-

La falta de presentación de la documental exigida por la normativa, no hace a la admisibilidad del reclamo, debiendo la PRESTADORA proceder conforme lo dispuesto en el art. 3.3 del presente reglamento.-

5.2. El plazo de 20 (veinte) días corridos dispuesto en el art. 5°, apartado 5.1., no es perentorio, de manera que la presentación del reclamo por daños fuera de ese plazo, pero dentro del plazo de 60 (sesenta) días corridos fijado en el art. 3.1.a), no hace decaer el derecho a reclamar. En ese caso solo cesa la obligación de constatar el daño por parte de la PRESTADORA dispuesta en el art. 5°, apartado 5.1.a).-

5.3. Además de los requisitos del artículo 3.1, al formular reclamo por daños, los USUARIOS deberán:

a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño.-
b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.-
c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.-
d) Poner a disposición de la PRESTADORA el artefacto y/o instalación dañada.-

5.4. En caso de disconformidad y acreditado que fuere el daño y la existencia de la incidencia denunciada se presumirá la responsabilidad de la PRESTADORA salvo prueba en contrario de ésta.-

5.5. En caso de reparación de artefactos dañados, la garantía de reparación a cargo de la PRESTADORA, tendrá vigencia por el término de tres (3) meses, a contar desde la fecha de recepción del artefacto por el USUARIO.-

5.6. En los casos, en que proceda la reposición del artefacto dañado, la garantía a cargo de la PRESTADORA, será por el término de seis (6) meses desde la recepción del artefacto por el USUARIO, o el que otorgue la garantía oficial del producto de que se trate, si fuere mayor.-

5.7. En todos los casos de reclamos por daños de artefactos y/o instalaciones, LA PRESTADORA deberá comunicar de manera fehaciente la necesidad de cumplimentar el requisito exigido en el inciso c) del aparatado 5.3 (referido al requisito de informe técnico y/o presupuesto) informando que, en caso de no contar el usuario con un servicio técnico acreditado en un radio de 30 kilómetros de su localidad, podrá solicitar a la Empresa en un plazo de cinco (5) días, la verificación técnica del artefacto y/o instalación dañada.

Una vez vencido el plazo señalado en el párrafo precedente y/o acreditada la existencia de servicio técnico especializado dentro del radio establecido, cesa la obligación de constatar el daño por parte de la PRESTADORA.

Recibida la solicitud de verificación técnica del artefacto y/o instalación, la Prestadora tendrá un plazo de diez (10) días para realizar un informe técnico detallado y/o proceder a su reparación y/o reposición.

Si de la verificación técnica realizada surgiera que el daño reclamado no guarda relación con el servicio prestado por la Distribuidora/Prestadora, el usuario reclamante deberá abonar una suma equivalente a 100 kw –valorizados según la Tarifa Media de Venta- o 179 veces p", según el caso, cuyo importe será cargado en la siguiente facturación de su servicio.

5.8. En supuestos de incidencias declaradas por el Ente Regulador como de afectación masiva, la PRESTADORA deberá aumentar las bocas y horarios de atención de reclamos, extremando los esfuerzos y valiéndose de todos los medios que se encuentren a su disposición para dar atención a los reclamos en la zona

afectada. En estos casos, el plazo de respuesta al reclamo, se reducirá de 30 (treinta) días corridos a 10 (diez) días hábiles.-

Artículo 6º.- RECLAMOS POR FACTURACIÓN

6.1. Para el supuesto de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS, según el caso, y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información:

a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del USUARIO involucrado.-

b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (in situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente Regulador.-

c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), o en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios o Eléctrico respectivamente .-

d) Registros de consumo de los últimos 24 meses, teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP.-

e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía.-

6.2. En los casos en que un Prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el USUARIO que haya presentado el reclamo, podrá abonar únicamente los conceptos no reclamados, hasta tanto se resuelva su reclamo; debiendo la PRESTADORA abstenerse, por igual término, de realizar cortes o restricción del servicio motivados en la facturación objetada por el reclamante.-

6.3. Atento que las PRESTADORAS tienen la obligación de remitir las facturas con 10 (diez) días de antelación a su vencimiento, ante el incumplimiento de tal extremo podrá el USUARIO realizar el reclamo pertinente hasta 5 (cinco) días antes de su vencimiento, en cuyo caso las PRESTADORAS deberán proveer su entrega dentro del plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas.-

Artículo 7º.- TRATAMIENTO

7.1.- Presentado un reclamo ante la PRESTADORA, ésta debe informar inmediatamente al USUARIO el número asignado, por el mismo medio en que se realizó la presentación. En el caso de reclamos realizados en forma personal, la PRESTADORA deberá entregar en el mismo acto una constancia escrita con los datos asignados al reclamo.-

La PRESTADORA deberá tramitar, resolver y notificar al USUARIO fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. De resultar procedente el reclamo del USUARIO, el pago o reconocimiento que se disponga deberá realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días contados desde la notificación de lo resuelto.-

En el mismo acto de notificación, se deberá informar al USUARIO el derecho de recurrir, en caso de disconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de 30 (treinta) días y ante la misma PRESTADORA, la cual deberá remitir las actuaciones al ENRESP dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma; pudiendo elevar conjuntamente con las actuaciones respectivas, una contestación a la disconformidad deducida por el USUARIO.-

7.2.- El USUARIO también podrá expresar su disconformidad, ya sea ante el ENRESP o la PRESTADORA, si vencido el plazo para la tramitación y resolución de su reclamo, ésta última no le hubiese dado respuesta fehaciente.-

7.3.- En los reclamos de naturaleza técnica (incidencias en las redes o desperfectos a nivel de los suministros individuales) que tengan origen en cortes del servicio y su objeto sea específicamente esa incidencia, la Distribuidora podrá, en cada caso particular, eximirse del tratamiento dispuesto en el presente apartado demostrando la diligencia puesta en el tratamiento de la incidencia, el tiempo de reposición del servicio, la atención brindada al USUARIO tanto en la recepción del reclamo como con posterioridad a la normalización del servicio y toda otra circunstancia que permita demostrar la debida atención y solución del reclamo.-

7.4.- Ante una eventual incidencia de corte, o baja presión asimilable a corte, en la prestación del servicio de agua potable y/o ante una incidencia en el servicio de energía eléctrica, que afecte una importante franja de USUARIOS, dificultando la comunicación individual, la Prestataria que corresponda deberá proceder a la contratación de espacios publicitarios en medios electrónicos y gráficos de alcance masivo, para informar sobre la naturaleza de dicha incidencia, su duración, las medidas paliativas y teléfonos habilitados para evacuar consultas, registrar reclamos y contener a los USUARIOS afectados de manera tal de asegurar el contacto y la llegada efectiva de los mensajes que debe transmitir. En todos los casos deberá acreditar los supuestos que habiliten esta excepción; y remitir las constancias de recepción respectiva del medio de comunicación utilizado dentro de las 24 hs. de cumplido.-

Artículo. 8°.- CORTES PROGRAMADOS

En todos los casos de Cortes Programados, las PRESTADORAS deberán informar a la población a afectar, mediante publicaciones en sus respectivas páginas web, en el diario de mayor circulación y en medios radiales, como así también por correo electrónico y/o cualquier otro medio que resulte más idóneo en virtud del lugar, con una anticipación de 48 horas como mínimo, para conocimiento general y especialmente de usuarios con actividades esenciales, a fin de que puedan tomar las prevenciones del caso.-

Asimismo deberán informar sobre tales cortes al ENRESP, en forma previa a la publicación, con una anticipación de 7 (siete) días corridos a la fecha de su realización, salvo circunstancias extraordinarias, debidamente acreditadas, que ameriten la aceptación de un plazo menor.-

Artículo 9°.- DISCONFORMIDAD DEL USUARIO

9.1. Requisitos para la interposición de Disconformidad por el USUARIO:

a) Formular la disconformidad por escrito, dentro de los 30 (treinta) días de recibida la respuesta por parte de la Prestadora.

b) Constituir domicilio procesal o domicilio procesal electrónico a todos los efectos legales, en caso de no haberlo efectuado en ocasión de la formulación del reclamo.-

c) Expresar en forma clara y detallada las razones en que basa su disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación.-

9.2. En caso de disconformidad del USUARIO (actual o potencial), las PRESTADORAS deberán remitir al ENRESP, en los términos fijados en el presente, la totalidad de las actuaciones correspondientes, en original o copia enteramente legible firmada por el responsable interviniente y en orden cronológico, respetando los márgenes y el tamaño de letra fijado por el Ente Regulador al efecto.".-

9.2.1. En tal sentido, deberá remitirse en su totalidad la documentación referente al reclamo, y en particular: **1)** Reclamo y prueba aportada por el reclamante; **2)** Respuesta; **3)** Actas; **4)** Disconformidad; **5)** Nota de elevación; **6)** Descargo; **7)** Toda otra documentación probatoria pertinente.-

9.2.2. En supuesto de multas por conexiones clandestinas de los servicios sanitarios, la PRESTADORA deberá remitir la disconformidad conjuntamente con la apertura de ítems que se facturan como gastos de regularización de la conexión.-

En caso de existir reclamos anteriores del USUARIO referidos a igual problemática, la PRESTADORA deberá remitir detalle de los mismos, a los fines del conocimiento del ENRESP, quien podrá requerir ampliación de la información sobre lo actuado en cada uno de ellos.-

9.3. El ENRESP procederá a la sustanciación de la disconformidad deducida, a cuyos efectos podrá: requerir informes, aclaraciones, documentación y/o disponer toda otra medida que resulte conducente a la solución del reclamo. Asimismo, y a igual fin, podrá convocar a Audiencia de Conciliación y/o Informativa, conforme el procedimiento fijado en el artículo 14 del presente.-

9.4. Si, como resultado de la gestión de cualquiera de las Gerencias del ENRESP, se lograse la resolución satisfactoria del reclamo por parte del USUARIO, se elevarán las actuaciones al Directorio, para su toma de conocimiento y posterior archivo definitivo.

9.5. Concluida la sustanciación del reclamo, el Directorio del Ente Regulador resolverá determinando, la procedencia -total o parcial- del reclamo, o su rechazo, indicando la conducta a seguir por las partes y el plazo para su cumplimiento; sin perjuicio de las sanciones que pudieren corresponder a las PRESTADORAS por incumplimientos eventualmente constatados.-

9.6. Ante supuestos de solución temprana del reclamo y/o evacuación de los motivos que generasen las eventuales presentaciones, el ENRESP podrá disponer el cierre y archivo expedito de las actuaciones, previa notificación simple al USUARIO y a la PRESTADORA con tal prevención.-

Artículo 10.- RECURSOS

10.1. La resolución emanada del ENRESP, podrá ser objeto de Aclaratoria, dentro de los tres (3) días de notificada; y/o del recurso de Apelación, previsto en el art. 14

de la Ley Nº 6.835, dentro de los cinco (5) días, a contar desde igual acto de notificación.-

10.2. La Aclaratoria de la resolución se interpondrá a los efectos de que sean corregidos errores materiales, subsanadas omisiones, o aclarados conceptos oscuros. El pedido de aclaratoria suspenderá el plazo para interponer el recurso previsto en el art. 14 de la ley citada.-

10.3. El recurso de Apelación procederá en caso de que las partes se encuentren en desacuerdo con lo resuelto por el ENRESP, importando su interposición la elevación de las actuaciones a instancia judicial, en los términos del artículo 14 de la Ley Nº 6835.-

Artículo. 11.- INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES – PROCEDIMIENTO

El régimen de sanciones menores por faltas detectadas en el marco de los procedimientos dispuestos en el presente Reglamento se regirá por las siguientes reglas:

11.1. Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las PRESTADORAS a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte de conformidad a lo establecido en el artículo 9.5 del presente reglamento.-

11.2. Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma. Estas sanciones, según el caso, serán aplicadas en beneficio del usuario reclamante o del propio Ente Regulador y depositadas en la cuenta del Organismo para ser destinadas a obras y/o mejoras en el servicio y/o promoción de los derechos de los usuarios, etcétera.-

11.3. La aplicación de la sanción podrá ser recurrida conjuntamente con la cuestión de fondo que dilucidare la resolución que dicte el Directorio del ENRESP, pero para ser admitida la procedencia formal del Recurso en relación a la sanción, deberá acreditarse el previo pago de la misma.-

11.4. Cuando el incumplimiento detectado fuere de tal magnitud, que a criterio del Directorio del ENRESP pudiere corresponder una sanción mayor a la prevista en este artículo, podrá disponer la iniciación de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones conforme el procedimiento fijado en la normativa específica, sin perjuicio de continuar en forma independiente la tramitación del reclamo que lo motivare.-

Artículo 12.- CÓMPUTOS DE LOS PLAZOS. PERENTORIEDAD

Con excepción de los plazos que se especifican en días corridos en el presente Reglamente, los restantes plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.-

Artículo 13.- NORMA SUPLETORIA

13.1. Supletoriamente resulta de aplicación la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta, en lo que no resulte incompatible con el procedimiento establecido en el presente reglamento y las normas legales y contractuales específicas en la materia.-

13.2. A su vez, el presente reglamento se aplica de manera supletoria para todos aquellos reclamos de usuarios del servicio eléctrico disperso (ESED S.A.), sin perjuicio de la normativa específica establecida en su marco regulatorio propio.-

Artículo 14. - AUDIENCIA CONCILIATORIA E INFORMATIVA

14.1.- En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de cualquiera de las partes, y por decisión fundada de la Gerencia Jurídica del Ente Regulador, podrá convocarse a una Audiencia Conciliatoria e Informativa, a fin de procurar la inmediata solución del reclamo.-

14.2.- Reglas para la celebración de las Audiencias:

a) Se citará a las partes mediante Cédula o en forma personal, con una antelación no menor a 03 (tres) días hábiles de la fecha fijada.-

b) Las partes podrán concurrir por sí o por medio de un representante con poder debidamente acreditado.-

c) Si alguna de las partes no compareciera a la audiencia citada, sin justa causa, transcurridos quince (15) minutos de la hora de la convocatoria, se procederá a labrar un acta dejando constancia de ello y, de considerarlo necesario, se podrá convocar a una segunda audiencia. Si en la segunda audiencia se volviera a producir la ausencia de cualquiera de las partes, se labrará acta en tal sentido y se resolverá el caso con la información y elementos disponibles en autos. –

d) En caso que alguna de las partes justificara previa y debidamente su ausencia a la Audiencia Informativa y/o de Conciliación, el instructor del ENRESP podrá, a su criterio, convocar la realización de una segunda audiencia a idénticos fines, debiendo notificar a las partes con la antelación fijada en el presente.-

e) Las partes deberán integrar toda la prueba previamente o en el acto de la audiencia, salvo en el caso que circunstancias acreditables demuestren su imposibilidad.-

f) El instructor del ENRESP a cargo de la audiencia, hará una reseña del caso y escuchará a las partes, considerará los fundamentos, revisará los datos relevantes, conducirá el debate, aclarará a las partes los alcances de la normativa vigente y propondrá soluciones con carácter de "amigable componedor".-

g) En cualquier etapa de la conciliación el funcionario actuante podrá disponer la no suspensión del suministro o su inmediata rehabilitación, hasta tanto se resuelva definitivamente el caso.-

h) Si no se llegara a un acuerdo, se dará por concluida la audiencia y se labrará el acta que será suscripta por las partes y demás personal

interviniente; continuando las actuaciones conforme el trámite administrativo correspondiente.-

i) Si se llegara a un acuerdo, éste será trascripto en un acta que será rubricada por las partes y demás personal del Organismo que participare de la misma.-

j) En caso que las partes arriben a un acuerdo total, el acta suscripta será puesta a consideración y en su caso, aprobación del Directorio del ENRESP, mediante Dictamen Jurídico, el que dará cuenta de lo actuado en autos, procediéndose luego, de compartir el Directorio, al archivo de las actuaciones.-

k) En caso de acuerdo parcial, la disconformidad continuará su sustanciación en aquellos aspectos en que subsista la controversia, conforme el procedimiento establecido en el presente régimen.-

Artículo 15.- CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES

15.1. Ante reclamos de USUARIOS por discontinuidad o baja presión, la PRESTADORA deberá intervenir en atención al mismo dentro de las seis (06) horas siguientes a la formulación del reclamo.-

Quedan excluidos del plazo especificado precedentemente aquellos casos en los cuales la discontinuidad o baja presión se haya originado en trabajos programados o por problemas estructurales, siempre que estos hubieran sido debidamente informados al USUARIO y al ENRESP, sin perjuicio de tomar las medidas de urgencia necesarias tendientes a asegurar la provisión de agua al reclamante.-

15.2. En el caso de reclamos y/o denuncias por pérdidas de agua o desbordes cloacales en la vía pública, la PRESTADORA deberá proceder a su atención y solución dentro de las doce (12) horas de haber tomado conocimiento del reclamo o hecho, lo que ocurra primero.-

15.3. En caso de desborde cloacal que afecte el interior del domicilio de los USUARIOS y que se originen en obstrucciones o mal funcionamiento de la red o conexión domiciliaria operada por la misma, la PRESTADORA deberá intervenir en miras a la solución del mismo en un plazo máximo de 5 horas de haber tomado conocimiento del hecho o reclamo, lo que ocurra primero; debiendo asignar prioridad a esta clase de afectaciones, por sobre otras que no inunden viviendas servidas, por razones de salud pública.-

La PRESTADORA podrá solicitar al USUARIO el pago de las tareas realizadas, siempre que acredite ante el ENRESP, y este apruebe, que el incidente domiciliario se originó por causas imputables al mismo y que los montos se ajustan a los valores de mercado vigente; debiendo en este caso, acompañar documental fotográfica que respalde sus dichos y las Actas de intervención confeccionadas oportunamente, con detalle de lo constatado y suscripta, en su caso, por el USUARIO.-

15.4. En caso de concurrir circunstancias excepcionales o razones técnicas suficientes que hicieren imposible cumplir con los plazos señalados en los artículos precedentes, la PRESTADORA deberá informarlo al USUARIO y al ENRESP, quien deberá analizar la información conforme el marco normativo vigente y las circunstancias fácticas alegadas por la PRESTADORA .-

15.5. En supuesto de reclamos por facturación, la PRESTADORA no podrá efectuar cortes ni restricciones por el o los períodos reclamados, hasta tanto sea resuelto el mismo por parte del ENRESP.-

Artículo 16.- CARGAS PROBATORIAS DINÁMICAS

Las PRESTADORAS deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el reclamo.-

Sin perjuicio de ello, el ENRESP podrá requerir ampliación de todos los medios de prueba que resulten pertinentes para resolver el caso en cualquier etapa del proceso.-

La publicidad del presente reglamento deberá adecuarse en formato accesible para todas las personas con discapacidad. Asimismo deberá contemplar caracteres tipográficos con contraste, forma, tamaño, espacio de letras, etc., que sean de fácil lectura y entendimiento para los USUARIOS.-