

RESOLUCION GENERAL NUMERO DOS

Córdoba, 29 de Mayo del año 2001.

Y VISTA: La función reguladora del ERSeP y su competencia para resolver las controversias que se suscitan con motivo de la prestación de los servicios públicos bajo su control.-

Y CONSIDERANDO: I) Que es función del ERSeP la regulación de todos los servicios públicos que se presten en el territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna (art. 22, Ley 8835). Dicha función comprende la potestad de dictar normativa regulatoria; entre otra, la atinente a la solución de los conflictos que se susciten entre las partes del sistema, con motivo de la prestación de los servicios regulados (art. 24; 25, inc. d, ley id.).-

II) Que el inc. k del art. 25 de la citada Ley 8835 (“Carta del Ciudadano”) consagra como competencia específica del Ente la aprobación de las normas de procedimiento para sustanciar y resolver las reclamaciones de los usuarios ante los prestadores y la autoridad reguladora, conforme a los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia. En punto a ello, el art. 32 de la Carta del Ciudadano contiene pautas para el tratamiento y resolución de tales diferendos.-

III) Que corresponde entonces emitir el reglamento continente del procedimiento para la sustanciación y resolución de los reclamos de los usuarios de todos los servicios públicos bajo control y regulación del ERSeP con motivo de su prestación.-

IV) Que a esos efectos, se ha ponderado la propuesta elevada por la Gerencia Legal y Técnica del Ente, que no sólo contempla adecuadamente las susodichas pautas de la Carta del Ciudadano, sino también las garantías del debido proceso y el derecho de defensa de los prestadores; todo, con el nivel de detalle y, a la vez, de simpleza que posibilita su comprensión a cualquier usuario. -

Por todo ello y en uso de sus atribuciones legales, el **Directorio del ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (ERSeP) en pleno;**

RESUELVE:

Artículo Primero: Aprobar el reglamento de *“Procedimiento único de reclamos de los usuarios*

de los servicios públicos bajo regulación y control del ERSeP", que se incorpora como anexo de la presente resolución.

Artículo Segundo: Disponer que el reglamento aprobado sea de aplicación integral a los reclamos que se formulen a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia; y, asimismo, a las reclamaciones en trámite, sin perjuicio de la validez de las etapas procesales administrativas en ellas cumplidas.

Artículo Tercero: Protocolícese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, difúndase el contenido de la presente y comuníquese a Instituciones y Organismos públicos y privados vinculados a la actividad del ERSeP. Dénse copias y archívese.

Ing. Carmen Rodríguez
Vicepresidente

Dr. Javier Sosa Liprandi
Presidente

Sr. Walter Scavino
Director

Dr. Eduardo Pigni
Director

Ing. Felipe Rodríguez
Director

PROCEDIMIENTO UNICO DE RECLAMO DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS BAJO REGULACION Y CONTROL DEL ERSeP

(ANEXO y APROBADO por RESOLUCIÓN GENERAL ERSeP N° 2 de fecha 29/5/2001)

ARTICULO 1º.- Los usuarios de los servicios públicos tienen los derechos que les acuerda la Constitución Provincial y la Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano, cuya tutela será ejercida por el ERSeP a través del control permanente de la actividad de los prestadores, en pos de la calidad del servicio, y de las tarifas aplicables.-

ARTICULO 2º.- El presente Reglamento tiene por objeto asegurar los derechos de los usuarios, estableciendo las normas de procedimiento para los reclamos que se formulen con motivo de la prestación de los servicios públicos, bajo los principios de informalismo, economía, sencillez, celeridad y eficacia.-

ARTICULO 3º.- Comprende a todos los servicios públicos que se presten en el territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna. Quedan comprendidos los servicios de transporte público y el control de las concesiones de obra pública, inclusive las viales.-

ARTICULO 4º.- Los prestatarios de los servicios públicos deberán suministrar dichos servicios de modo eficiente y continuo. Las interrupciones por cualquier motivo originarán compensaciones económicas a los usuarios que se verán reflejadas en la facturación que corresponda al período en que se produjo la interrupción.-

ARTICULO 5º.- Todo reclamo del usuario con motivo de la prestación del servicio se dirigirá inicialmente al prestador, quien deberá contar con personal idóneo para brindar al reclamante un trato cortés, correcto y diligente, que posibilite la obtención de respuestas y soluciones rápidas y adecuadas.-

ARTICULO 6º.- Para formular su reclamo el usuario podrá utilizar cualquiera de los siguiente medios:

a) Personal: El usuario podrá comparecer ante el prestador personalmente o por apoderado, o mediante nota con firma certificada por escribano, autoridad pública o entidad bancaria, o con patrocinio letrado. En caso de impedimento, también podrá hacerlo a través de un familiar que acredite el vínculo.

b) Por teléfono o fax.-

c) Por vía postal o electrónica.-

Todas las facturas de los servicios públicos y las comunicaciones dirigidas por los prestadores a los usuarios indicarán el o los domicilios en donde efectuar los reclamos y los números de teléfonos, fax y dirección de correo electrónico habilitados al efecto.-

ARTICULO 7º.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5º, el ERSeP podrá receptar los reclamos de los usuarios y radicarlos y gestionarlos en forma oficiosa ante el prestador. En tal caso, será de aplicación el plazo establecido en el artículo 9º.-

El reclamo previo ante el prestador no será necesario cuando – a juicio del ERSeP – mediaran circunstancias que urgieran una inmediata respuesta o solución.-

ARTICULO 8º.- Toda presentación, solicitud o reclamo del usuario dirigida al prestador será recibida por éste y asentada en un formulario, cuya copia numerada entregará al usuario, como identificación y registro del caso. Cuando el pedido se formule por vía telefónica el agente receptor informará inmediatamente al usuario sobre el número de identificación del reclamo. Si tuviera lugar por fax o correo postal o electrónico, el número será proporcionado por el mismo medio o por teléfono, si éste constare en la presentación.-

El prestador llevará un registro numérico, alfabético, cronológico e informatizado de las reclamaciones que podrá ser permanentemente consultado y controlado por el ERSeP.

ARTICULO 9º.- 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.-

ARTICULO 10º.- La falta de resolución dentro de los plazos establecidos en el artículo anterior, dará derecho al usuario a considerar tácitamente denegado su reclamo y lo habilitará a recurrir

ante el ERSeP, dentro de los siguientes treinta (30) días hábiles administrativos.-

ARTUCULO 11.- El rechazo del reclamo por parte del prestador, habilitará al usuario para recurrir ante el ERSeP dentro de los veinte (20) días hábiles administrativos de la notificación de la denegatoria.-

ARTICULO 12.- Recibido el recurso, el ERSeP requerirá al prestador los antecedentes del caso y cualquier información que considere necesaria, y la presentación y acreditación de su descargo; todo ello dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles administrativos.-

ARTICULO 13.- Los recursos interpuestos por los usuarios serán sustanciados en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles administrativos. Cuando se trate de cuestiones de alta complejidad técnica, el Directorio mediante decisión fundada podrá ampliar en quince(15) días hábiles administrativos el plazo de sustanciación.-

ARTICULO 14.- En la sustanciación de las controversias el ERSeP está facultado – de oficio o a petición de parte – para suspender los efectos del acto impugnado cuando, siendo éste susceptible de causa grave daño al usuario, estimare que de la suspensión no se derivara una lesión el interés público.-

ARTICULO 15.- Concluida la sustanciación, el ERSeP resolverá dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos La resolución determinará la procedencia - total o parcial - del reclamo o su rechazo, indicando la conducta a seguir por las partes y el plazo para su cumplimiento. Podrá establecer, además, una condenación conminatoria pecuniaria, para el supuesto de renuencia o incumplimiento.-

Sin perjuicio de ello, podrá aplicarse al prestador, en su caso, las sanciones establecidas por los títulos habilitantes o marcos regulatorios respectivos.-

ARTICULO 16.- Las resoluciones del ERSeP causan estado y agotan la vía administrativa sin necesidad de recurso alguno, pudiendo ser materia de acción judicial contencioso administrativa en los plazos y procedimientos fijados en el Código de Procedimiento Contencioso-Administrativo.-

Sin óbice, las partes podrán optar por interponer el recurso administrativo de reconsideración, en cuyo supuesto el agotamiento de la vía administrativa y el plazo para interponer la acción judicial, serán deferidos a la resolución del recurso. El ERSeP resolverá el recurso dentro de los diez (10) días hábiles administrativos.-

ARTICULO 17.- Es de aplicación supletoria a este reglamento el régimen contenido en la Ley de Procedimiento Administrativo.-