

Córdoba, 20 de mayo de 2021

## RESOLUCIÓN GENERAL 42.-

### Y VISTO:

La Resolución General ERSeP N.º 038/2019 por medio de la cual se dispuso la Estructura Orgánica para el Ente Regulador de los Servicios Públicos en orden a un mejor cumplimiento de objetivos y funciones previstas por la Ley N.º 8835 – Carta del Ciudadano-

### Y CONSIDERANDO:

Que la Ley N.º 8835 – Carta del Ciudadano -, establece en el marco de las competencias reconocidas al ERSeP las siguientes: “*Artículo 25: (...) d) Resolver las controversias que se susciten con motivo de la prestación de los servicios regulados. e) Desarrollar acciones destinadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios. (...) j) Resolver los reclamos de los usuarios por deficiencias en la prestación del servicio o fallas en la facturación. (...) t) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el buen ejercicio de la función reguladora y la satisfacción de los objetivos de la presente Ley.*”

Que, por otra parte, la Ley N.º 8836 de Modernización del Estado, establece entre sus políticas para el logro de sus objetivos la “*Modernización y cambio de la gestión del sector público mediante la incorporación de modelos que aseguren eficiencia, economía y calidad. (...)*” (artículo 2 inc. f). En este sentido también faculta al Ejecutivo para someter a mediación las controversias que pudieran surgir entre el Sector Público y sus contratantes (artículo 77)

Que, en este sentido, la citada Resolución General N.º 38/2019 – Estructura Orgánica del ERSeP - ha previsto la Sección de Mediación en el ámbito del Área de Asesoría Letrada de ERSeP para aquellos asuntos en los que el resulta recomendable su intervención para una mejor resolución de aquellas controversias traídas a este organismo.

Que de lo establecido surge con claridad la importancia de agilizar los mecanismos para la resolución en tiempo propio y forma adecuada las controversias relativas a la prestación de los servicios públicos. De manera que se optimicen tanto los tiempos del procedimiento, brindando mayor celeridad al trámite, como así también las resultas en definitiva para los reclamantes.

Que se advierte de un tiempo a esta parte no solo la fuerte tendencia tanto a nivel internacional como local, de incorporar a los procedimientos sean estos civiles o administrativos, nuevas formas de solucionar conflictos; sino de privilegiar estas novedosas alternativas incluso antes del inicio de los procedimientos habituales (por caso la Ley Provincial N.º 10543, que prevé la incorporación de la Mediación Previa Obligatoria).

Que, en este sentido, la Mediación resulta un instituto de resolución pacífica de conflictos en el cual intervienen Mediadores que siguiendo un procedimiento reglado y aplicando técnicas específicas coadyuvan a los interesados en la autogestión de sus intereses en el caso. En dicho espacio se garantiza la imparcialidad de quien dirige la reunión, la confidencialidad de los datos y la información vertida por los participantes, favoreciéndose la comunicación directa entre ellos en el marco del pleno respeto y cordialidad. De esta manera se obtiene como resultado una satisfactoria composición de intereses de ambas partes.

Que sin perjuicio del procedimiento administrativo previsto en la Resolución General ERSeP N.º 016/2006 (PUR) para la tramitación de reclamos iniciados ante este Ente Regulador, la implementación de la Mediación como un procedimiento alternativo a aplicarse en los supuestos que resulten procedentes a criterio de la autoridad, se erige como una alternativa eficaz en su articulación en el marco de la Estructura de este ERSeP a los fines *supra* mencionados, de una manera complementaria, sin sustituirlo en modo alguno.

Que, asimismo, el artículo 28 de la Ley N° 8835 citada establece las facultades reconocidas al Directorio, entre las que se destaca: “(...) c) *Establecer la estructura orgánica de acuerdo con la presente Ley y dictar las normas de procedimiento interno.*”

Que a dichos efectos resulta necesario regular su funcionamiento, los modos y tiempos de su implementación en lo concreto en el ámbito de actuación de ERSeP.



Que en virtud del art. 1° de la Resolución General ERSeP Número Uno de fecha 8/05/2001 (modificada por Resolución General ERSeP N° 06/04), el Directorio del ERSeP *"... dictará Resoluciones Generales en los casos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, operativas, reglamentarias o interpretativas de la Ley de su creación o de los marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra pública bajo su control, como también cuando se tratara de pautas de aplicación general atinentes a su funcionamiento y organización ...."*

Que por todo lo expuesto, normas citadas y en el marco de las facultades conferidas por los artículos 21 y siguientes de la Ley N.º 8835 – Carta del Ciudadano-, el Directorio del **ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP)**,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°:** **APRUÉBASE** el "Reglamento para la intervención de la sección de Mediación del Ente Regulador de los Servicios Públicos" que como Anexo Único forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO 2°:** **PROTOCOLÍCESE**, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba, hágase saber y dese copia.