

Córdoba, 12/12/06.-

## **RESOLUCIÓN GENERAL NÚMERO DIECISÉIS.-**

**Y VISTO:** La competencia del Ente Regulador de los Servicios Públicos (E.R.Se.P) de la Provincia de Córdoba para resolver las controversias que se suscitan con motivo de la prestación de los servicios públicos bajo su regulación y control.

### **Y CONSIDERANDO:**

Que es función del E.R.Se.P 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 (artículo 22 de la Ley N° 8835). Dicha potestad comprende la de dictar la 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 (artículos 24 y 25, inc. d, de la ley citada).

Que en esta inteligencia, el artículo 32 de la Carta del Ciudadano contiene pautas para el tratamiento y resolución de los conflictos.

Que la actividad regulatoria debe respetar los principios procesales de informalismo, economía, celeridad, sencillez y eficacia, en un todo de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 5350 (t.o. Ley N° 6658).

Que en el marco de la facultad regulatoria que le compete, este Ente Regulador sancionó la Resolución General Número dos de fecha veintinueve de Mayo del año dos mil uno, aprobando el procedimiento a seguir ante reclamos efectuados por usuarios de los servicios públicos bajo regulación y control del E.R.Se.P.

Que si bien la norma de marras ha sido una eficaz herramienta para el tratamiento de los numerosos reclamos incoados por los usuarios de los servicios públicos de la Provincia de Córdoba y tramitados ante este Organismo, de la experiencia acumulada en estos años surge la

impostergable necesidad de reformular la reglamentación en cuestión, a fin de adaptarla a las nuevas situaciones planteadas.

Que el mencionado procedimiento deberá tender a garantizar los derechos de los usuarios de servicios públicos -en el marco de las pautas contenidas en la Ley N° 8835- así como los derechos de debido proceso y defensa de los prestadores.

Que conforme a lo estipulado por el artículo 28 incisos c) y j) de la Ley N° 8835, el Honorable Directorio se encuentra facultado para dictar normas de organización y procedimiento interno y realizar todos los actos jurídicos que hagan a su competencia.

Que asimismo, el artículo primero de la Resolución General E.R.Se.P. N° 001/2001 estipula que *“El Directorio del ERSeP en pleno 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...”*.

Por todo lo expuesto, normas citadas y las disposiciones emanadas de los artículos 21 y siguientes de la Ley N° 8835 - Carta del Ciudadano, el **Honorable Directorio del ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (E.R.Se.P.)**

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1°: APRUÉBASE** el “Procedimiento único de reclamos de los usuarios de los servicios públicos bajo regulación y control del E.R.Se.P.”, el que como Anexo Único compuesto de tres (3) fojas, forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2°: DISPÓNESE** que el procedimiento que se aprueba por la presente, será 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.

**Artículo 3°: DISPÓNESE** que el procedimiento que se aprueba por la presente, será de aplicación integral a los reclamos en trámite a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, sin perjuicio de la validez de las etapas procesales administrativas que se hubieren cumplido.

**Artículo 4° DERÓGASE** a partir de la fecha indicada en el artículo segundo de la presente, la Resolución General Número dos del 29/05/2001.

**Artículo 5°: PROTOCOLÍCESE**, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, dese copia y archívese.

## **ANEXO ÚNICO a la Resolución General N° 16/2006**

### **PROCEDIMIENTO ÚNICO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS BAJO REGULACIÓN Y CONTROL DEL E.R.Se.P.**

**ARTÍCULO 1°:** Los usuarios de los servicios públicos tienen los derechos que les acuerdan la Constitución Nacional, Constitución Provincial, Ley Nacional de Protección del Consumidor N° 24.240, Ley Provincial N° 8835 -Carta del Ciudadano-, Manual del Usuario y demás legislación vigente, cuya tutela será ejercida por el E.R.Se.P. a través de la regulación y el control permanente de la actividad de los prestadores en pos de la calidad del servicio y de las tarifas aplicables.

**ARTÍCULO 2°:** 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.

**ARTÍCULO 3°:** Se encuentran comprendidos 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 además comprendidos los servicios de transporte público y el control de las concesiones de obra pública, inclusive las viales.

También quedarán incluidos en la presente reglamentación, los servicios públicos que en el futuro pudieran ser incorporados a la jurisdicción del E.R.Se.P.

**ARTÍCULO 4°:** Los prestadores de los servicios públicos deberán suministrar los mismos de modo eficiente y continuo. Las interrupciones en el servicio, por causas imputables al prestador, darán derecho a compensaciones económicas a favor de los usuarios, que se verán reflejadas en la facturación inmediata subsiguiente al periodo en que se produjo la interrupción o cuando lo disponga el Ente de Control. En caso de duda sobre la causa de la interrupción del servicio,

se presumirá imputable a la empresa prestadora y la restitución del mismo deberá efectuarse sin cargo para el usuario.

**ARTÍCULO 5°:** Todo reclamo de los usuarios originados en 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, posibilitando la obtención de respuestas y soluciones rápidas y adecuadas.

Cuando la empresa prestadora del servicio se negare a receptar el reclamo, o no brindare al usuario el trato previsto en el párrafo precedente, el E.R.Se.P. podrá aplicar las sanciones pertinentes.

**ARTÍCULO 6°:** Para formular su reclamo el usuario podrá utilizar cualquiera de los siguientes 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 y el impedimento respectivos.
- b) Por teléfono o fax.
- c) Por vía postal o electrónica.

En las facturas, comprobantes de los servicios públicos y comunicaciones dirigidas por los prestadores a los usuarios, se indicará el o los domicilios en donde efectuar los reclamos y los números de teléfonos, fax y dirección de correo electrónico habilitados al efecto. También deberá consignarse el plazo con que cuenta el usuario para presentar el reclamo, de conformidad a lo establecido en el artículo 7 del presente.

En el supuesto que el reclamo fuera efectuado por vía telefónica, fax o vía electrónica, el usuario deberá acompañar la documental referida a su reclamo dentro de los siguientes diez (10) días hábiles administrativos.

**ARTÍCULO 7°:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5°, el E.R.Se.P. podrá receptor los reclamos de los usuarios, imprimiéndoles el trámite previsto en el artículo 12 del presente.

Los usuarios tendrán un plazo de un (1) año para efectuar el reclamo ante el E.R.Se.P., contado desde el acaecimiento del hecho o motivo que le diera origen, salvo que los respectivos marcos regulatorios o títulos habilitantes establecieran uno distinto, en cuyo caso será de aplicación este último.

Asimismo, cuando de las circunstancias del caso surgiera que el usuario justificadamente no ha podido tomar conocimiento del hecho o motivo del reclamo sino hasta una fecha posterior, el referido plazo de un (1) año empezará a correr desde esta última.

Si el plazo que estuviera previsto en los marcos regulatorios o títulos habilitantes se encontrara vencido, el E.R.Se.P. podrá dar curso al reclamo siempre que, de modo fundado, estableciera que en el caso no se han excedido razonables pautas temporales o que no se afectara la seguridad jurídica.

**ARTÍCULO 8°:** Toda presentación, solicitud o reclamo del usuario dirigida al prestador será recibido por éste y asentada en un formulario, cuya copia numerada se entregará al usuario, como identificación y registro del caso. Cuando el pedido se formule por vía telefónica, el agente receptor informará inmediatamente al usuario 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, el que podrá ser permanentemente consultado por los usuarios y controlado por el E.R.Se.P.

**ARTÍCULO 9°:** 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.

**ARTÍCULO 10°:** 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 E.R.Se.P., dentro del plazo establecido en el artículo 7 segundo párrafo del presente.

**ARTÍCULO 11°:** El rechazo expreso del reclamo por parte del prestador, habilitará al usuario para recurrir ante el E.R.Se.P. dentro del plazo establecido en el artículo 7 segundo párrafo del presente.

**ARTÍCULO 12°:** Recibido el reclamo, el E.R.Se.P. requerirá al prestador los antecedentes del caso y cualquier información que considere necesaria, así como la presentación y acreditación de su descargo; todo ello dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles administrativos.

**ARTÍCULO 13°:** El E.R.Se.P. deberá sustanciar los reclamos interpuestos por los usuarios dentro del plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos. Sin perjuicio de ello, dicho plazo podrá ser prorrogado cuando cuestiones complejas así lo ameriten.

**ARTÍCULO 14°:** En la sustanciación de los reclamos el E.R.Se.P. podrá, de oficio o a petición de parte, disponer la suspensión de los efectos del acto impugnado cuando, siendo éste susceptible de causar grave daño al usuario, estimare que de la suspensión no se derivara una lesión al interés público.

**ARTÍCULO 15°:** Concluida la sustanciación, el E.R.Se.P. resolverá mediante resolución fundada, dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos. La resolución determinará la procedencia 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.

También podrán aplicarse al prestador, las sanciones establecidas por los títulos habilitantes o marcos regulatorios respectivos.

**ARTÍCULO 16°:** Las resoluciones del E.R.Se.P. 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 perjuicio de ello, 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 E.R.Se.P. resolverá el recurso dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos contados desde su presentación.

**ARTÍCULO 17°:** Será de aplicación supletoria a este reglamento el régimen contenido en la Ley Provincial de Procedimiento Administrativo.

**B.O.P.:** 26/03/2007 – Fe de Errata: 27/03/2007.