

Art.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 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, fax, correo o correo electrónico, página web, en el libro de quejas o por otro medio disponible, por el cual quede acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.-

Art.2. RECLAMOS ANTE EL ENRESP

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

En este caso, tratándose del primer reclamo sobre el tema, el ENRESP correrá traslado a la PRESTADORA a fin de que le imprima el procedimiento de tratamiento de reclamos previsto en el presente reglamento y para que, cumplido el mismo y en caso de deducirse disconformidad, remita las actuaciones al ENRESP en los plazos establecidos; asimismo se comunicará al Usuario el número con el que la Empresa tramitará su reclamo.-

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 10 (diez) días.-

El reclamo previo ante la PRESTADORA, no será necesario cuando a juicio del Ente Regulador, mediaren circunstancias de afectación o riesgo para la seguridad o interés público que exijan una inmediata respuesta o solución o cuando las Prestadoras se negaren a recibir por cualquier motivo el reclamo.-

Art.3. REQUISITOS A LOS FINES DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS

3.1. El Usuario deberá:

- 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 posteriores a ello. En el caso de reclamos por facturación dicho plazo, se computará desde la fecha de vencimiento de la factura objetada.-
- 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.-
- 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.
- El reclamante deberá constituir domicilio procesal y denunciar el real, pudiendo ser el domicilio constituido el mismo que el real. Asimismo, en caso de contar, deberá proporcionar un teléfono de contacto.-
En el supuesto de omisión de lo dispuesto se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate.-
- Expresar clara y detalladamente el o los motivos del reclamo y sus pretensiones.-
- Acompañar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.-

3.2. En el caso que el reclamo se efectúe en forma personal, la PRESTADORA deberá informar al Usuario que en el término de cinco (05) días deberá acompañar los documentos probatorios que se encuentren en su poder, cuando no hayan sido presentados y ellos resulten indispensables para la resolución del problema.-

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. En tal caso el plazo del Art 5º del presente, segundo párrafo se suspenderá por igual término.-

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 apelación a la misma de una Sanción Menor.-

Art.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.-

Art.5. RECLAMOS POR DAÑOS

5.1. En el caso de reclamo por daños de artefactos y/o instalaciones, formulado dentro de los 10 (diez) días de producido el supuesto hecho causa del perjuicio la PRESTADORA:

- 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.-
- Deberá remitir al Ente 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 dispuesto en el Art. 5º, Apartado 5.1., no es perentorio, de manera que la presentación del reclamo por daños fuera de ese plazo, pero dentro del fijado en el art. 3.1.a), no hace decaer el derecho a reclamar. En ese caso solo cesa la obligación de la PRESTADORA dispuesta en el Art. 5º, apartado 5.1 .a)-

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

- Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia.-
- Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.-
- 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.-
- 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.-

Art.6. RECLAMOS POR FACTURACIÓN

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

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

Art.7. 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, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada.-

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.-

Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica, de Agua Potable y Desagües Cloales

7.2. El Usuario también podrá expresar su disconformidad, ya sea ante el ENRESP o a 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 dirigencia 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, sus 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.-

Art.8. CORTES PROGRAMADOS

En todos los casos de Cortes Programados, las PRESTADORAS deberán informar a la población a afectar, mediante publicaciones en el diario de mayor circulación y medios radiales o aquellos que resulten más idóneos en virtud del lugar, con una anticipación de 48 horas como mínimo, para conocimiento general y 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.-

Art.9. DISCONFORMIDAD DEL USUARIO

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

- Formular la disconformidad por escrito.-
- Constituir domicilio a todos los efectos legales, en caso de no haberlo efectuado en ocasión de la formulación del reclamo.-
- 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 y en orden cronológico.

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.-

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 15 del presente.-

9.4. En caso de que previo a la emisión de Resolución y como resultado de la gestión de cualquiera de las Gerencias del ENRESP, se lograse el acuerdo de partes sobre la cuestión y la conformidad con el archivo de las actuaciones, se elevará mediante Dictamen Jurídico Informe de lo actuado al Directorio, para su toma de conocimiento y aprobación del archivo en caso de corresponder.-

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.-

Art.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 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.-

Art.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 de 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.-

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 de 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.-

Art.12. CÓMPUTOS DE LOS PLAZOS. PERENTORIEDAD

A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.-

Art.13. NORMA SUPLETORIA

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.-

Art.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:

- 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.-
- Las partes podrán concurrir por sí o por medio de un representante con poder debidamente acreditado.-
- 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.-
- 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.-
- 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.-
- 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".-
- 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.-
- 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.-
- Si se llegara a un acuerdo, éste será transcripto en un acta que será rubricada por las partes y demás personal del Organismo que participare de la misma.-
- 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.-
- 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.-

Art.15. CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOCALES

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 cinco (05) 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.-