

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

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

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.-

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

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 5 (cinco) días corridos.-

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:

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 podrá ser utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas en caso de conformidad y registro, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen.-

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 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 acompañar 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.-

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 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 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. 5º, 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 de la incidencia.-
- b) Adjuntar detalle descriptivo e identificadorio 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 de USUARIOS residenciales radicados en municipios o localidades de menos de 2.500 (dos mil quinientos) suministros, esto es sin la limitación del plazo de 20 (veinte) días del Art. 5.1., la PRESTADORA será responsable de constatar el daño del artefacto y/o instalación reclamada mediante un informe técnico detallado, en un plazo no mayor a los 10 (diez) días contados desde la recepción del reclamo, caso contrario el Ente podrá tener por cierta la existencia del artefacto y/o instalación y, en su caso, el daño alegado por el USUARIO. En tal supuesto, la PRESTADORA deberá demostrar que el daño no le es imputable para eximirse de responsabilidad, caso contrario deberá proceder a su reconocimiento.-

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 en la zona afectada, y el plazo de respuesta a los mismos se reducirá a 5 (cinco) días.-

Art. 6.- 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.-
- 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.-

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 quince (15) días, 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.-

Art. 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.-

Art. 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 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 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 del a 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. 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.-

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.-

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 del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte de conformidad a lo establecido en el Artículo 6.3. del presente reglamento.-

11.2. Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 10.075 (diez mil setenta y cinco) veces “p” para el caso de sanciones al Prestador de los Servicios Sanitarios y de 14.053 (catorce mil cincuenta y tres) 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 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.-

Art. 12.- CÓMPUTOS DE LOS PLAZOS. PERENTORIEDAD

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

Art. 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.-

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:

- 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 transcrito 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.-

Art. 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.-

Art. 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.-

Art. 17.- OBSERVATORIO DE USUARIOS

Las PRESTADORAS deberán publicar en su página web las estadísticas de cantidades y porcentajes de las siguientes gestiones:

- Total de reclamos y por tipo.-
- Reclamos comerciales:
 - ✓ A favor del USUARIO.-
 - ✓ Rechazo.-

- Reclamos técnicos:
 - ✓ A favor del USUARIO.-
 - ✓ Rechazo.-
- Respuestas a reclamos en tiempo.-
- Disconformidades.-
- Flujo de atenciones por canal.-
- Consultas totales y por tipo.-
- Resultados de encuestas de satisfacción general.-

Los períodos de medición e información deberán ser mensual y anual.-

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.-