RESO 267 - DP N° 736 - 2025	06/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 06/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 06/05/2025

ANEXO

"*Texto ordenado del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios.*"

TÍTULO I

Parte general

Artículo 1º.- 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 postal o correo electrónico, página web, aplicaciones de mensajería instantánea, en el libro de quejas o por otro medio disponible, debiendo quedar identificado el Nº de usuario reclamante y acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.

Queda exento de la obligatoriedad de identificarse con Nº de usuario, quien reclame/denuncie situaciones que excedan el interés individual y en relación con bienes colectivos afectados por la prestación del servicio público domiciliario de que se trate, en donde exista riesgo para el ambiente, la salud y/o seguridad pública -como inclinación o caída de postes de tendido eléctrico, caída de cables, destrucción de pilares de acometida debido a factores meteorológicos o de terceros, desbordes cloacales en calzada, etc.-, pudiendo el reclamante/denunciante en todos los casos quedar identificado con número de D.N.I., domicilio y/o cualquier otro dato esencial que permita su identificación.

Las PRESTADORAS deberán implementar en la página principal de sus webs 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.

Los reclamos vinculados con pretensiones colectivas podrán ser interpuestos por los sujetos habilitados que cuentan con la legitimación anómala consagrada a su favor por el artículo 43 de la Constitución Nacional, en relación con la normativa consumeril y la doctrina de fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Se requerirá a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas carta poder para reclamar y accionar judicialmente, exceptuándolas de tal requisito en aquellos casos en que actuaren en defensa de un interés general de los consumidores.

El mandato se acreditará por medio del instrumento público correspondiente o con carta poder, con firma del otorgante certificada por autoridad policial o judicial o por escribano público. Podrá también otorgarse mandato mediante simple acta poder certificada por la Autoridad de Aplicación. La misma deberá establecer la identidad y domicilio del mandante y la designación, identidad, domicilio y firma del mandatario. El registro de las actas poder otorgadas por el ENRESP, será llevado por la Gerencia de Usuarios del organismo.

Artículo 2º.- RECLAMOS ANTE EL ENRESP

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

En estos casos, el ENRESP correrá traslado a la PRESTADORA a fin de que le imprima el procedimiento de tratamiento de reclamos previsto en el presente

reglamento. Cumplida la intervención de la PRESTADORA exigible en cada caso, la misma deberá remitir las actuaciones al ENRESP en los plazos establecido en en los artículos 7.1 o 9.1, según corresponda.

El reclamo previo ante la PRESTADORA, no será necesario cuando a juicio del Ente Regulador, mediaren circunstancias de afectación o riesgo para la seguridad, salud o interés público que exijan una inmediata respuesta o solución.

Artículo 3º.- 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) 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.

c) Acreditar su identidad con foto y/o fotocopia legible de su documento nacional de identidad (anverso y reverso), completar el “formulario de datos identificatorios” en todos los campos indicados 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 en caso de ser aportada en el formulario será utilizada como domicilio procesal electrónico para efectuar notificaciones digitales válidas, siendo legales y vinculantes todas las notificaciones y comunicaciones que en el mismo se practiquen, salvo que el usuario peticione de manera expresa a la distribuidora la notificación por correo postal.

En el supuesto de omisión de lo dispuesto, se tendrá por tales al domicilio consignado en la factura del servicio de que se trate.

d) Expresar clara y detalladamente él o los motivos del reclamo y sus pretensiones.

e) Acompañar / Indicar todos los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.

f) Ante la imposibilidad del USUARIO titular del servicio de formular el reclamo por sí, el mismo podrá ser realizado por cualquier persona que acredite debidamente la representación invocada o un interés personal jurídicamente tutelable en el asunto, observando todos los recaudos establecidos para el USUARIO titular.

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 deberá adjuntar los documentos probatorios que dependan de su producción, cuando no hayan sido presentados.

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.

Artículo 4º.- 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.

Artículo 5º.- 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 pudiera corresponder a la PRESTADORA de acreditarse en cada caso que se verificaron los presupuestos jurídicos pertinentes para tenerla por responsable.

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, en cada caso, 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 que guarden relación directa con el hecho en cuestión y/o cuando sean requeridas por el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

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. 5°, 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). El solo transcurso del plazo de sesenta (60) días, producirá la caducidad de la acción para ejercer el reclamo administrativo en los términos del presente reglamento, sin perjuicio del derecho del usuario afectado de poder accionar por la vía judicial correspondiente.

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

a) Señalar fecha y hora aproximada del evento causal del daño.

b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio 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 PRESTADORA.

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 por daños de artefactos y/o instalaciones, LA PRESTADORA deberá comunicar de manera fehaciente la necesidad de cumplimentar el requisito exigido en el inciso c) del aparatado 5.3 (referido al informe técnico y/o presupuesto) informando que, en caso de no contar el usuario con un servicio técnico acreditado en un radio de 30 kilómetros de su localidad, podrá solicitar a la Empresa en un plazo de cinco (5) días, la verificación técnica del artefacto y/o instalación dañada.

Una vez vencido el plazo señalado en el párrafo precedente y/o acreditada la existencia de servicio técnico especializado dentro del radio establecido, cesa la obligación de constatar el daño por parte de la PRESTADORA.

Recibida la solicitud de verificación técnica del artefacto y/o instalación, la Prestadora tendrá un plazo de diez (10) días para realizar un informe técnico detallado y/o proceder a su reparación y/o reposición.

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, extremando los esfuerzos y valiéndose de todos los medios que se encuentren a su disposición para dar atención a los reclamos en la zona afectada. En estos casos, el plazo de respuesta al reclamo, se reducirá de 30 (treinta) días hábiles a 10 (diez) días hábiles.

Artículo 6º.- 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 respectivamente.

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 razón de lo establecido por el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y la normativa regulatoria aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial, el USUARIO podrá efectuar un reclamo por facturación del servicio que se trate, cuando considere que la misma resulta excesiva o contenga sumas o conceptos indebidos o se trate de facturas ya abonadas.

A dichos fines, el mismo deberá abonar la facturación objetada de la siguiente manera:

a) Para el supuesto de facturación excesiva, el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores al período de facturación objetada.

b) Para el supuesto de sumas o conceptos indebidos o de facturas ya abonadas, los conceptos no reclamados.

En ambos supuestos, la PRESTADORA deberá emitir la factura correspondiente en el plazo de dos (2) días corridos y ponerla a disposición del USUARIO reclamante.

En el caso en que el reclamo fuera resuelto a favor del USUARIO y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, la PRESTADORA deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que la PRESTADORA cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al USUARIO con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado indebidamente.

La devolución y/o indemnización, se hará efectiva en la factura inmediata siguiente a la resolución del reclamo y su notificación.

Si el reclamo fuera resuelto a favor de la PRESTADORA, ésta tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

Ante la interposición de un reclamo por facturación, y mediando cumplimiento del pago por parte del usuario en los términos establecidos precedentemente, la PRESTADORA deberá abstenerse de realizar cortes o restricción del servicio motivados en la facturación objetada por el reclamante, hasta que la resolución del reclamo revista el carácter de cosa juzgada administrativa o judicial, según corresponda.

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.

Artículo 7º.- 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 corridos, 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.

Artículo. 8º.- 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.

Artículo 9º.- 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 procesal o domicilio procesal electrónico 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 o copia enteramente legible firmada por el responsable interviniente 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 de la 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. Si, como resultado de la gestión de cualquiera de las Gerencias del ENRESP, se lograse la resolución satisfactoria del reclamo por parte del USUARIO, se elevarán las actuaciones al Directorio, para su toma de conocimiento y posterior archivo definitivo.

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.

Artículo 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 Nº 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, en los términos del artículo 14 de la Ley Nº 6835.

Artículo. 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 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. Estas sanciones, según el caso, serán aplicadas en beneficio del usuario reclamante o del

propio Ente Regulador y depositadas en la cuenta del Organismo para ser destinadas a obras y/o mejoras en el servicio y/o promoción de los derechos de los usuarios, etcétera.

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.

Artículo 12.- CÓMPUTOS DE LOS PLAZOS. PERENTORIEDAD

A los fines del presente Reglamento, con excepción de los plazos que expresamente se indiquen en días corridos, los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio.

Artículo 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.

Artículo 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. Las audiencias, como regla general, serán virtuales, indicándose la plataforma que se utilizará a tal efecto en la notificación de la convocatoria.

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 comparecer 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 de 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 trascripto en un acta que será rubricada por las partes y demás personal del Organismo que participare de la misma.

j) En caso de que las partes arriben a un acuerdo total, el acta suscripta será puesta a consideración y en su caso, aprobación del Directorio del ENRESP, mediando previamente el Dictamen Jurídico 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.

Artículo 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 fotográfico 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.

Artículo 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.

TÍTULO II

Parte Especial

(Reglamentación del artículo 6° de la ley 8457)

Tramitación de reclamos y asuntos centrados *prioritariamente* en las previsiones del derecho consumeril, vinculados con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial

Artículo 17: INSTANCIA CONCILIATORIA

Recibido un reclamo y/o disconformidad fundada principalmente en las previsiones del derecho consumeril y para cuya dilucidación debe estarse en forma *prioritaria* a ese régimen normativo de acuerdo con los hechos que lo motivan, en un plazo de diez (10) días hábiles, se deberá promover la instancia conciliatoria con sujeción a las reglas previstas en el artículo 14, con las salvedades que se indican a continuación:

a) En el supuesto de que las partes, antes o durante la audiencia no arribasen a un acuerdo conciliatorio, el funcionario actuante formulará, de oficio, una propuesta de acuerdo que podrá ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta cinco (5) días.

Transcurrido dicho término, sin pronunciamiento expreso de las partes, se tendrá por rechazada la propuesta conciliatoria, finalizando esta instancia.

b) Si las partes arribaran a un acuerdo previo a la celebración de la audiencia, podrán presentar el mismo por escrito, para su homologación, ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos en su carácter de Autoridad de Aplicación (cfr. artículo 6° de la ley 8457), suspendiéndose el procedimiento administrativo.

c) De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labrará acta en tal sentido, la que deberá ser suscripta por las partes y el funcionario actuante.

d) Fracasada la instancia conciliatoria el funcionario actuante dará por concluida esa instancia y las actuaciones continuarán su trámite correspondiente.

Artículo 18: ACUERDOS CONCILIATORIOS- INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados conforme lo establecido en el artículo precedente, se considera violación a la Ley de Defensa del Consumidor y podrá dar lugar a las sanciones previstas en la misma, en los términos del artículo 10, primer párrafo, de la ley 7402.

Sin perjuicio de ello, las partes están facultadas a concurrir ante la justicia para exigir por vía sumarísima, su cumplimiento imperativo, en los términos del artículo 10, segundo párrafo, de la ley 7402.

Artículo 19: INSTRUCCIÓN SUMARIA ADMINISTRATIVA

Finalizada la instancia conciliatoria, si de los hechos denunciados y la documentación acompañada, surgiere "prima facie" una infracción a la legislación vigente en materia consumeril, la Autoridad de Aplicación deberá instruir sumario, en los términos del Capítulo IV de la ley 7402.

Las providencias que disponga la instrucción del sumario, deberán contener bajo pena de nulidad:

a) La identificación del presunto infractor a la Ley de Defensa del Consumidor, con indicación de su domicilio, en el cual será notificada la providencia.

b) Imputación en términos claros y concretos, con indicación de las normas presuntamente infringidas.

c) Descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada.

d) Derecho que le asiste al presunto infractor de actuar por derecho propio, por apoderado o con patrocinio letrado y plazo para formular descargo y ofrecer pruebas.

Artículo 20: IMPULSO DEL SUMARIO

Todas las actuaciones serán impulsadas de oficio, sin perjuicio de que el interesado inste el procedimiento.

Artículo 21: DESCARGO Y PRUEBA

El sumariado deberá presentar su descargo y ofrecer toda su prueba, en el término de diez (10) días de notificado de la imputación.

El funcionario actuante, una vez vencido el término para presentar descargo, abrirá la causa a prueba por un plazo de diez (10) días, determinando aquella que resulte admisible. La providencia que ordene la producción de prueba se notificará a las partes interesadas indicando qué pruebas son admitidas y la fecha de las audiencias que se hubieren fijado:

a) El funcionario actuante admitirá pruebas solamente en el caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resuelva que las mismas resulten manifiestamente inoficiosas, sobreabundantes o meramente dilatorias. Contra tal resolución, solamente procederá el recurso de reconsideración.

b) La prueba deber producirse dentro del término de diez (10) días, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado.

c) Es responsabilidad del sumariado el diligenciamiento de los oficios que solicite y las citaciones a los testigos que ofrezca, bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.

d) Los gastos y costas de las pruebas ofrecidas por el sumariado y admitidas correrán por cuenta del mismo.

e) Las constancias de actas labradas por personal perteneciente al Ente Regulador de los Servicios Públicos -como Autoridad de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial por impero de la ley 8457-, como así

también, los resultados de las comprobaciones ordenadas de oficio, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados.

Artículo 22: ALEGATOS

Substanciadas las actuaciones, se dará vista a las partes por cinco (5) días, para que, si lo creyeran conveniente, aleguen sobre la prueba producida.

Artículo 23: RESOLUCIÓN

En el plazo de veinte (20) días y sin más trámite que el asesoramiento jurídico, la Autoridad de Aplicación dictará el acto administrativo que resuelva las actuaciones.

Artículo 24: PRONTO DESPACHO

Vencido el plazo para dictar resolución, podrá requerirse pronto despacho, debiendo la Autoridad de Aplicación resolver dentro del plazo de veinte (20) días.

Artículo 25: REVOCACIÓN DE OFICIO

Podrá revocarse de oficio toda providencia que no haya sido notificada a las partes.

Artículo 26: RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Solamente procederá el recurso de reconsideración, el que deberá interponerse y fundarse por escrito, este último, dentro de los cinco (5) días siguientes de la notificación de la providencia, en los casos del artículo 21, inciso a) y del artículo 28.

El Directorio resolverá el recurso, previo dictamen jurídico e informes técnicos que pudieren corresponder. Contra esta resolución no procederá recurso alguno en sede administrativa.

Artículo 27: APELACIÓN EN SEDE JUDICIAL

Toda resolución condenatoria dictada por la Autoridad de Aplicación en los términos del artículo 23, se considerará definitiva y podrá ser recurrida por ante la Cámara

de Apelaciones en lo Civil y Comercial, conforme lo dispuesto por el artículo 19 la ley 7402.

Artículo 28: MEDIDAS PREVENTIVAS

En cualquier estado del procedimiento la Autoridad de Aplicación podrá ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria a la Ley de Defensa del Consumidor, en los términos del artículo 20 de la ley 7402.

Contra la providencia que ordene una medida preventiva, sólo procederá el recurso de reconsideración.

Artículo 29: SANCIONES

Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor.

Artículo 30: GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

Por imperio del artículo 22 de la ley 7402, en la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo anterior, se tendrá en cuenta:

a) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor.

b) La posición del infractor en el mercado.

c) La cuantía del beneficio antijurídicamente obtenido.

d) El grado de intencionalidad.

e) La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.

f) La reincidencia del infractor. Se considera reincidente a quien hubiere sido sancionado por una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor dentro del término de tres (3) años.

g) Las demás circunstancias relevantes del hecho.

h) Los gastos incurridos en el expediente.

Artículo 31: EJECUCIÓN

Firme y consentida la resolución que impone multa, el Ente deberá intimar al condenado al pago, a hacer efectiva la misma en un plazo de diez (10) días. La falta de pago en el plazo señalado dejará expedito su cobro mediante la vía de Ejecución Fiscal, siendo suficiente título ejecutivo el testimonio de la resolución recaída, expedido por el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ello con arreglo al artículo 23 de la ley 7402 en relación con el artículo 6° de la ley 8457.

Artículo 32: CONTRAPUBLICIDAD

Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor, se podrá imponer como accesorio la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor, que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas.

La misma consistirá en la rectificación publicitaria de la infracción en la que se hubiere incurrido, debiendo ser divulgada por el responsable, a sus expensas en la misma forma, frecuencia y dimensión, y salvo acreditación de imposibilidad, por el mismo medio, lugar, espacio y horario.

Artículo 33: PUBLICIDAD DE LA CONDENA

El Ente dispondrá la publicación periódica de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Dicha publicación se hará efectiva en un diario de circulación Provincial y por vía digital.

El Ente confeccionará un registro actualizado con acceso público, de resoluciones condenatorias firmes, divulgándose entre las Asociaciones Provinciales de Defensa del Consumidor, Municipios, y Organizaciones no Gubernamentales que los requieran.

Artículo 34: INGRESOS

El importe de las multas deberá depositarse en una cuenta bancaria que se habilite al respecto. Dichos montos serán destinados a solventar los gastos que demande

el cumplimiento de los objetivos previstos en esta norma a cuyo fin queda investida de facultades suficientes la Autoridad de Aplicación.

Artículo 35: PLANES EDUCATIVOS

Incumbe al Ente la formulación de planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública, fomentando la creación y funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores y la participación de la comunidad en ellas, en todos aquellos aspectos vinculados con su rol de autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial.

Artículo 36: NORMAS SUPLETORIAS

Serán normas de aplicación supletorias en los sumarios originados por infracciones al presente, las disposiciones de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta que no resulten incompatibles.

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

SARAVIA Carlos Humberto

Firmado digitalmente por SARAVIA Carlos Humberto
Fecha: 2025.05.07 09:24:50 -03'00'