



ANEXO

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS

Artículo. 1°: Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el procedimiento aplicable en las denuncias, consultas y reclamos presentados ante el ERSP.

Artículo 2° Definiciones

A los efectos del presente Reglamento se entiende por:

Denuncia: Toda comunicación o solicitud de intervención por actos o conductas que presuntamente constituyan una infracción en la prestación de los servicios públicos reglados por la Ley 210.

Consulta: Toda solicitud de asesoramiento, requerimiento de aclaración o información sobre las condiciones, derechos y obligaciones, y/o normas aplicables a los servicios públicos competencia del ERSP y/o en relación a la Ley de Acceso a la información Pública Ley N° 104 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Reclamo: Se entiende por reclamo a toda pretensión propia de un usuario, sea persona física o jurídica, con motivo de un perjuicio que haya sufrido como consecuencia del uso o de la prestación de alguno de los servicios controlados por el Ente y cuyo objeto es el resarcimiento de un daño directo.

Artículo 3° Formas de presentación

Las denuncias, consultas y reclamos podrán ser presentadas por los usuarios de los servicios públicos controlados por el ERSP en forma presencial, telefónica, vía web y/o a través de cualquier otro medio que se establezca en el futuro.

Artículo 4° Recepción

La Gerencia de Usuarios y Participación Ciudadana a través del Área de Atención al Usuario y el Área de Relación con las Comunas, serán las únicas unidades organizativas que podrán recibir y dar curso a las denuncias y consultas reglados por el presente Reglamento

Los reclamos podrán ser únicamente presentados por ante el Área de Atención al Usuario.

Artículo 5° Principios Básicos

Será obligación de la Gerencia de Usuarios y Participación Ciudadana informar a los usuarios de la existencia del presente Reglamento y los efectos, derechos y obligaciones que se generaren como consecuencia de la presentación de una denuncia, consulta o reclamo.

Asimismo, deberá arbitrar los medios necesarios a fin de brindar una atención óptima del usuario.

De las denuncias

Artículo 6° Requisitos formales de las presentaciones

A los fines de dar trámite a una denuncia, el interesado deberá informar:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio.
- b) Correo electrónico y número telefónico



- c) Denominación social del prestador del servicio público denunciado, si la conociere.
- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e) Toda documentación y/o prueba que acredite la existencia de la presunta infracción, si lo hubiere.

Asimismo deberá dejar asentado a través de qué medio desea ser informado del resultado de su denuncia. Si optare por comunicación en su domicilio, deberá constituir un domicilio en el radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ante la falta de los datos mencionados ut supra, se considerará a la denuncia como anónima, lo que no obstará a que el ERSP realice los controles pertinentes en caso de resultar competentes y considerar que los hechos denunciados resulten verosímiles.

Para el caso de denuncias en redes sociales, se informará la posibilidad de efectuar la misma por las vías establecidas en el artículo 3°. En caso de que el usuario no lo hiciera, se le podrá dar el tratamiento de una denuncia anónima.

Artículo 7º Cuestiones de admisibilidad

No se admitirá el trámite de denuncias:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para su tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se determine con exactitud el motivo de la denuncia
- b) Cuando se pretenda tramitar como denuncias, cuestiones que no importen infracción o incumplimiento contractual o a la normativa vigente en materias de competencia del ERSP.

En el caso que la presentación no resulte admisible para dar curso al trámite de la denuncia, la Unidad Organizativa receptora, deberá poner en conocimiento del interesado el motivo del rechazo, dejando un informe circunstanciado de ello.

Artículo 8º Recepción de denuncias

La unidad organizativa receptora de la denuncia, registrará la denuncia y realizará una evaluación inicial de la presentación, y determinará el tipo de tramitación que se le dará a ella.

En el caso de que los hechos denunciados no fueran competencia del ERSP, se informará al usuario tal circunstancia, junto con la información del Organismo competente a los fines de que efectúe su denuncia

De la tramitación de las denuncias

Artículo 9º Tipos de denuncia

DENUNCIAS DE TRÁMITE URGENTE: Serán consideradas denuncias de trámite urgente todas aquellas en las cuáles el hecho denunciado genere un daño o riesgo grave a la salud, seguridad y medio ambiente.

DENUNCIAS DE TRÁMITE RÁPIDO: Todas aquellas denuncias que no puedan sean consideradas como “denuncias de trámite urgente” deberán ser tramitadas con celeridad y deberán tener tratamiento preferencial en todas las unidades organizativas que intervinieren en ellas.

Artículo 10º Constatación

Una vez que se haya determinado el tipo de tramitación que le correspondiere a la denuncia, se comunicará en forma inmediata al Área Operativa de Control de la Gerencia de Control a los fines de realizar los controles técnicos e inspecciones correspondientes.



En el caso de **DENUNCIAS DE TRÁMITE URGENTE** el Área Operativa de Control deberá arbitrar los medios necesarios a fin de que los controles sean efectuados con la máxima celeridad posible.

En el caso de que se constataran hechos u omisiones que generaren un daño o riesgo grave a la salud, seguridad y medio ambiente, deberá requerir la intervención y/o colaboración de los Organismos competentes, pudiendo solicitar también la colaboración e intervención del Área Legal y Técnica a tales fines.

Finalizada la intervención del Área Operativa de Control, se pondrá en conocimiento de la Gerencia de Usuarios los resultados de los controles técnicos a los fines de comunicarlos al denunciante.

Artículo 11º Comunicación de los resultados de la denuncia

La Gerencia de Usuarios a través de la unidad organizativa correspondiente, informará al denunciante la actuación del Organismo respecto a su denuncia y las medidas adoptadas y/o a adoptar en tal sentido.

Esta comunicación podrá ser efectuada por la vía que el denunciante indique al momento de realizar la denuncia. En caso de imposibilidad de comunicar al denunciante, deberá dejarse constancia fehaciente indicando los motivos.

Artículo 12º Caratulación de Expediente

Efectuada la comunicación al usuario de los resultados de la denuncia, la División Operativa de la Gerencia de Usuarios solicitará la caratulación de expediente y procederá a la agregación de la denuncia y toda la documentación generada como consecuencia de ella y de la actuación del ERSP.

En el caso de que de los controles efectuados no surgiera acción u omisión que pudieran configurar una presunta infracción y/o que amerite una posterior intervención del ERSP, la Gerencia de Usuarios dispondrá el archivo de las actuaciones.

Artículo 13º Remisión para consideración de medidas a adoptar

En el caso de que de los controles efectuados como consecuencia de la denuncia hubiere tomado conocimiento de acciones u omisiones que pudieran configurar una presunta infracción, las actuaciones serán remitidas a la Gerencia de Control a los fines de que el Área Legal y Técnica tome la intervención de su competencia, emita dictamen, determine las medidas a adoptar, recomiende el inicio de sumario y/o disponga el archivo de las actuaciones.

De las consultas

Artículo 14º Requisitos formales de las consultas

A los fines de realizar una consulta, el interesado deberá informar:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad.
- b) Correo electrónico, número telefónico y domicilio real.
- c) Documentación (en caso de corresponder).
- d) Descripción de la consulta.

Asimismo deberá dejar asentado a través de qué medio desea ser comunicado de la respuesta a su consulta. Si optare por comunicación en su domicilio, deberá constituir un domicilio en el radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 15º Recepción de Consultas.

La unidad receptora de la consulta, registrará la consulta y realizará una evaluación inicial de la presentación, y determinará el tipo de tramitación que se le dará a ella.



En el caso de que el ERSP no resultare competente para dar respuesta a la consulta efectuada, se informará al usuario en forma inmediata de tal circunstancia, junto con la información del Organismo competente a los fines de que efectúe su consulta.

La Gerencia de Usuarios y Participación Ciudadana deberá caratular expediente en el caso de Consultas con tramitación previa y Consultas de Acceso de Información Pública.

Artículo 16º De los tipos de consultas

A los fines del presente Reglamento, existirán los siguientes tipos de consultas:

.- **Consultas de respuesta inmediata:** Serán aquellas en las cuales la unidad receptora pueda dar una respuesta en forma inmediata, dejando asentado la respuesta otorgada.

.- **Consultas con tramitación previa:** Serán aquellas relativas a la interpretación de normas legales o técnicas y/o aquellas en las cuales la complejidad del caso, requiriera de un análisis especial.

.- **Consultas de Acceso de Información Pública:** Serán aquellas cuyo objeto sea el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Artículo 17º Tramitación de las consultas

La Gerencia de Usuarios y Participación Ciudadana, a través de las unidades organizativas que de ella dependieran, será la responsable de dar una respuesta completa, veraz, adecuada y oportuna a las consultas recibidas, conforme las pautas de tramitación establecidas en el presente Reglamento.

Para el caso de consultas con tramitación previa, la unidad receptora podrá requerir la intervención y análisis de la Gerencia Legal y/o de la Gerencia de Control.

Para el caso de consultas en el marco de la Ley de Acceso de Información Pública, la unidad receptora deberá requerir la asistencia de las unidades organizativas competentes en la materia objeto de la consulta.

Todas las unidades organizativas estarán obligadas a prestar la colaboración y asistencia requerida en el menor plazo posible.

La Gerencia de Usuarios y Participación Ciudadana y/o todas unidades organizativas involucradas en la tramitación de la consulta, deberán garantizar el cabal cumplimiento de la Ley de Acceso de Información Pública.

De los reclamos

Artículo 18º Requisitos formales de los reclamos

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3º a los fines de la tramitación de los reclamos, será necesario que el interesado se presente ante el Área de Atención al Usuario con la siguiente documentación original:

.- Documentación que acredite su identidad.

.- Documentación que acredite la titularidad de la cosa sobre la cual haya sufrido el daño.

Asimismo, deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 9º del Reglamento de Procedimiento de Reclamos de Usuarios y Sanciones por Infracciones en la Prestación de Servicios Públicos del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA.

.- Prueba documental de los daños sufridos, si lo hubiere.

Artículo 19º Objeto del Reclamo



El interesado podrá requerir el resarcimiento del daño directo, entendiendo a éste como todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes, como consecuencia de la acción u omisión del prestador de los servicios públicos competencia del ERSP.

No se tramitarán reclamos cuando el objeto fuera el resarcimiento de un daño generado como consecuencia de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

En su presentación, el interesado deberá manifestar en forma clara y precisa su pretensión de resarcimiento.

A los fines de acreditar el monto del resarcimiento solicitado, el interesado podrá:

- Presentar presupuesto por la reparación de los daños.
- Presentar factura que acredite el pago de los daños sufridos.

Artículo 20º Requisitos de admisibilidad del reclamo

A los fines de dar inicio al trámite de reclamo, el Área de Atención al Usuario deberá verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 21º Caratulación

Verificado el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, la Gerencia de Usuarios solicitará la caratulación de actuaciones y procederá a la agregación de la presentación y/o documentación, si la hubiere, efectuada por el reclamante y obrará conforme lo dispone el artículo 9º in fine del Reglamento de Procedimiento de Reclamos de Usuarios y Sanciones por Infracciones en la Prestación de Servicios Públicos del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA.

Si de la documentación presentada, surgiera que la pretensión resultare ostensiblemente ilegítima y/o no surgiera de ella prueba alguna que permitiera acreditar el daño y/o los hechos manifestados, el Área de Reclamos y Sumarios podrá disponer el archivo de las actuaciones.

Artículo 22º Tramitación del Reclamo

La tramitación del reclamo se efectuará conforme lo dispone el Reglamento de Procedimiento de Reclamos de Usuarios y Sanciones por Infracciones en la Prestación de Servicios Públicos del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA.

Artículo 23º Complejidad de la causa

Si los hechos relatados por el reclamante y/o el resarcimiento requerido tuvieran una complejidad tal que requiriera ser acreditados y juzgados en una instancia de conocimiento más amplia, el Instructor podrá informar tal circunstancia al Directorio a los fines de concluir el reclamo e informar al usuario de ejercer la acción judicial respectiva.

Artículo 24º Pautas para la resolución de los reclamos

Si de las pruebas obrantes en autos surgiera la existencia de un daño por parte de un prestador de un servicio público definido por la Ley 210, el instructor deberá sugerir el monto del resarcimiento que correspondiere al reclamante.

A tales fines, el instructor tendrá en cuenta las circunstancias del caso, las pruebas obrantes en autos y el daño sufrido por el reclamante. El presupuesto y/o factura



Ente Único Regulador
de Servicios Públicos
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

presentado por el reclamante será considerado a los efectos de la estimación de resarcimiento, sin que implique que será equivalente a la reparación otorgada.