

SERIE DE PUBLICACION SOBRE USUARIOS N° 1

CONCLUSIONES SOBRE EL SEMINARIO-TALLER REGIONAL “DERECHO DE LOS USUARIOS Y EL ROL DE LOS ENTES REGULADORES”

AFERAS (2011)



AFERAS

**Asociación Federal de Entes Reguladores
de Agua y Saneamiento**



Fiel a los preceptos constitucionales que establecen claramente el rol del regulador y los derechos de los usuarios de los servicios públicos (Artículo 42 de la CN) con su correlato en la ley de Defensa del Consumidor (24.240) encaramos las acciones de AFERAS tendientes a mantener intactas estas garantías y derechos defendiendo la actividad regulatoria.

Por tanto, es intención de nuestra Asociación, propiciar de todas las formas posibles la difusión de la actividad de la regulación con aportes efectivos y concretos para el sector y la comunidad toda. Este trabajo es una prueba más de ello. Exponer la realidad tal cual se nos muestra, nos brinda la oportunidad cierta de transformarla y mejorarla, de allí que el espíritu dominante en lo realizado pretende ser el puntapié inicial de una mejora continua.

Si el lector encuentra de interés la información, conclusiones, síntesis y demás incorporadas en este libro, solicitamos sea claramente citada la fuente a los fines de contextualizar adecuadamente la información referida.

A todos los fines se han realizado los depósitos de ley.

*Dr. Jorge Andrés Saravia
Presidente de AFERAS
Director-Vocal
ERSEP – Córdoba.*



SERIE DE PUBLICACION SOBRE USUARIOS N° 1

CONCLUSIONES SOBRE EL SEMINARIO-TALLER REGIONAL “DERECHO DE LOS USUARIOS Y EL ROL DE LOS ENTES REGULADORES”

AFERAS (2011)



AFERAS

Asociación Federal de Entes Reguladores
de Agua y Saneamiento



CONCLUSIONES SOBRE EL SEMINARIO-TALLER REGIONAL “DERECHO DE LOS USUARIOS Y EL ROL DE LOS ENTES REGULADORES”

AFERAS (2011)



AFERAS

Asociación Federal de Entes Reguladores
de Agua y Saneamiento

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, su tratamiento informático, ni la transmisión por ninguna forma o método, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright.

Impreso en Córdoba, Argentina en el mes de noviembre 2011

en los talleres gráficos de:

copicentro
centro de impresión digital

Belgrano 49 - Local 95 - Galería Santo Domingo
5000 Córdoba - Argentina.
Tel: (0351) 429-9620 / 411-3843
E-mail: copiCentro2@hotmail.com

ENTES ASOCIADOS A AFERAS

-  Área Metropolitana de Bs. As - ERAS (Ente Regulador de Agua y Saneamiento)
-  Catamarca - ENRE (Ente Regulador de los Servicios Públicos y Otras Concesiones)
-  Chaco - A.P.A. (Administración Provincial del Agua).
-  Córdoba - ERSEP (Ente Regulador de Servicios Públicos)
-  Corrientes - AOSC (Administración Obras Sanitarias Corrientes)
- E.R.O.S.P.** Formosa - EROSP (Ente Regulador de Obras y Servicios Públicos)
-  Jujuy - SUSEPU (Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones)
-  La Pampa - APA (Administración Provincial del Agua)
-  La Rioja - EUCOP (Ente Único de Control de las Privatizaciones)
-  Mendoza - EPAS (Ente Provincial del Agua y de Saneamiento)
-  Misiones - EPRAC (Ente Regulador de Agua y Cloacas)
- Ocaba** Prov. de Bs. As. - OCABA (Organismo de Control del Agua de Buenos Aires)
-  Río Negro - DPA (Dirección Provincial del Agua)
-  Salta - ENRESP (Ente Regulador de Servicios Públicos)
-  Santa Fe - ENRESS (Ente Regulador de Servicios Sanitarios)
-  Santiago del Estero - ERSAC (Ente Regulador de los Servicios de Agua y Cloacas)
- OMRESP** Trelew (Chubut) - OMRESP (Órgano Municipal Regulador de los Servicios Públicos)
-  Tucumán - ERSACT (Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloaca de Tucumán)

PROLOGO

Estimado lector.

Completando casi el segundo año de mandato de nuestra querida Asociación, presento en esta oportunidad el TERCER libro de este ciclo que fenece en el año 2012 y cuarto de la Asociación y que se refiere a las **Conclusiones de los Seminario-Taller Regional “Derecho de los Usuarios y el Rol de los Entes Reguladores”** con la participación de 16 de nuestros 18 asociados en esta oportunidad.

Este libro también se sumara a nuestro proyecto **DIGE.R.AR. (Digesto Regulator Argentino)** una plataforma digital que permitirá compilar en forma interactiva toda la normativa vinculada al sector y agregada a la red por nuestros asociados a los fines de disponer en tiempo real de las principales novedades acerca de la actividad reguladora y de control de Agua y Saneamiento en la República Argentina.

Ambas realidades en la recta final de un ciclo que sin duda significará un hito para un venturoso camino futuro de nuestra querida Asociación.

Para este libro se realizaron dos seminarios con amplia concurrencia de nuestros asociados y las áreas pertinentes de cada uno de ellos en la Provincia de Córdoba en el mes de Mayo y en Catamarca en el mes de Septiembre, ambos del año 2011.

Las páginas de nuestro libro, describen una sostenida, silenciosa y creciente injerencia de los reclamos en la vida cotidiana de los Entes. **La cultura del reclamo**, como he dicho en diferentes oportunidades, hace que el Ciudadano legitime en forma creciente la acción y la razón de ser de los reguladores en garantía del cumplimiento del art. 42 de nuestra Constitución Nacional.

No basta tener la potestad de regular, sino que es importante contar además con la legitimidad otorgada a diario por nuestros usuarios y consumidores de servicios públicos para completar el ciclo de una adecuada gestión.

Aquí, estimados lectores, una fotografía de la realidad argentina en esta temática.

En esta oportunidad, destaco la participación del **ENRESP** de la Provincia de Salta y de mi querido **ERSEP** de Córdoba cuya actividad en el diseño de matrices, formularios, coordinación de los seminarios y edición final de la publicación fue fundamental para el logro de estos objetivos.

Destaco la actividad realizada por la coordinación editorial en la persona de Natalia Viale, Lucas González (Córdoba) y la permanente colaboración de Carmelo Russo (Salta) y Nidia Carbajo (Córdoba), quienes han dedicado tiempo extra para el éxito de esta publicación y cuyo reconocimiento creo corresponde en esta parte del libro.

Se optó nuevamente por editar el libro en formato papel y digital para facilitar su distribución y consulta, siendo provechosa la experiencia obtenida en el CONAGUA 2011 donde el formato digital dinamizó el acceso a la información propuesta.

Por último, y teniendo en cuenta que es el último libro a prologar en el mandato que mis pares me han confiado, quisiera brindar a mis colegas de la Asociación mi más sincero reconocimiento ya que ninguno de los objetivos propuestos y cumplidos en este breve periodo de tiempo, podrían haberse verificado sin el apoyo incondicional que tuve y tengo de ellos.

Desde ya agradezco profundamente a quienes con su contribución hicieron posible este avance cualitativo en la Asociación.

Dr. Jorge Andrés Saravia

Presidente de AFERAS

VOCAL – DIRECTOR – ERSEP.

CONSEJO DIRECTIVO DE AFERAS

Período Mayo 2010- Mayo 2012

Elegido en Asamblea Ordinaria Anual del día 20 mayo de 2010

Presidente:	ERSEP - Córdoba - Dr. Jorge Saravia.
Vicepresidente 1°:	SUSEPU - Jujuy - Ing. José Luis Izquierdo.
Vicepresdiente 2°:	ENRESP - Salta - José Vicente Solá.
Secretario:	ENRESS - Santa Fe - Oscar Pintos.
Tesorero:	ERSEP - Catamarca - Dr. Luis Lobo Vergara.
Vocal 1°:	ERAS - Área Metropolitana de Bs. As. - Carlos Vilas.
Vocal 2°:	AOSC - Corrientes- Arturo Vazquez.

Organo de Fiscalización:

Titular 1°:	ERSAC - Santiago del Estero - Eugenio N. Zurita.
Titular 2°:	EUCOP - La Rioja - Esteban Díaz.
Suplente:	OMRESP - Trelew (Chubut) - Ing. Juan C. Walker.

INDICE

INTRODUCCIÓN	15
METODOLOGIA	15
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	16
2. POBLACIÓN Y CUENTAS	16
3. CONDICIÓN DEL PRESTADOR PRINCIPAL	17
4. RECLAMOS Y MEDIDORES	18
5. MICRO MEDICIÓN	26

BUENOS AIRES

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	31
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	31
3. NATURALEZA JURÍDICA	33
4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ORGANISMO DE CONTROL DE LAL AGUA DE BS. AS.	33
5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	34
6. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN	35
7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO	35
8. SISTEMAS DE RECLAMOS	36
9. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS	41
10. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS	47

CATAMARCA

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	51
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	51
3. MARCO LEGAL	53
4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS DE CONTROL	54
5. MARCO INSTITUCIONAL	56
6. AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN.....	57

CHACO

1. AUTORIDADES	63
2. ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE	63
3. DERECHO DE LOS USUARIOS	64
4. ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DEL AGUA	70
5. PRINCIPIOS PROPUESTOS DE POLÍTICAS HÍDRICAS	71

CORDOBA

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	75
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	75
3. NATURALEZA JURÍDICA	75
4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS	76
5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	76
6. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN	78
7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO	79
8. SISTEMAS DE RECLAMOS	80
9. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS POR GERENCIA DE AGUA	84
10. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS	86

CORRIENTES

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	89
2. NATURALEZA JURÍDICA	89
3. SISTEMAS DE RECLAMOS	89
4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS	91

JUJUY

1. NORMATIVA SUSEPU	95
2. PROCEDIMIENTOS	95
3. NATURALEZA JURÍDICA	97

4. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS	101
5. PROCEDIMIENTOS SEGÚN LA TIPOLOGIA DEL RECLAMO	101

LA RIOJA

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	107
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	107
3. NATURALEZA JURÍDICA	108
4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS	109
5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	109
6. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN	110
7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO	111
8. SISTEMAS DE RECLAMOS	112
9. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS POR LA DAPYS	116

MENDOZA

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	123
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	123
3. NATURALEZA JURÍDICA	123
4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS	124
5. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN	124
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	125
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES	128
8. ATENCIÓN AL USUARIO - RECLAMOS	129
9. SISTEMAS DE RECLAMOS EPAS	136
10. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS	137
11. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS	139

MISIONES

1. SERVICIOS REGULADOS POR EL EPRAC	145
2. RÉGIMEN TARIFARIO	147

SALTA

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	155
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO.....	155
3. NATURALEZA JURÍDICA	155
4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS	157
5. SISTEMAS DE RECLAMO	160
6. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS	165
7. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS	166

SANTA FE

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	171
2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DIRECTORIO	171
3. NATURALEZA JURÍDICA	171
4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS	172
5. DERECHO A UN TRATO EQUITATIVO Y DIGNO	174

SANTIAGO DEL ESTERO

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	179
2. ESTRUCTURA ORGÁNICA	179
3. NATURALEZA JURÍDICA	180
4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS ÓRGANOS DE CONTROL	180
5. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN	181
6. SISTEMAS DE RECLAMOS	182
7. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS 2011	184

TRELEW

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	189
2. NORMATIVA JURÍDICA	189
3. ORGANIGRAMA - OMRESP	192
4. DERECHOS DE LOS USUARIOS	192

5. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS	193
6. ESTADÍSTICA DE RECLAMOS	196

TUCUMAN

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	201
2. ESTRUCTURA ÓRGANICA	201
3. NATURALEZA JURÍDICA	202
4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS	202
5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	202
6. MARCO INSTITUCIONAL - AUTORIDAD DE APLICACIÓN	202
7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO	204
8. SISTEMAS DE RECLAMOS	208
9. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS	210

INTRODUCCIÓN

En las páginas subsiguientes del libro se desarrolla la metodología adoptada para la recopilación de la información provista por cada uno de los Entes Reguladores asociados a AFERAS. Es importante destacar que los datos fueron provistos por los organismos reguladores cuyo objetivo en común es realizar todos los actos necesarios para el fortalecimiento y desarrollo de las Funciones específicas de las Entidades de Regulación y/o Control.

Así mismo, la naturaleza dinámica de las Prestaciones hace que, en algunos casos, la información se modifique regularmente. En términos generales, los datos se corresponden con la realidad de las prestaciones para el año 2011 para tal fin se realizaron dos seminarios Talleres, en la provincia de Córdoba en el mes de Mayo y en Catamarca en Septiembre que a través de formación de grupos y comisiones de trabajo propició la generación de un foro de debate e intercambio permanente de información, referente a los Derechos de los Usuarios y los Sistemas de Reclamos implementados por cada ente regulador.

Los temas sobre los que se focalizará el análisis se describen a continuación.

METODOLOGÍA

Para comprender la información presentada en el trabajo, es importante explicitar algunas cuestiones asociadas a la metodología adoptada para la recopilación de la misma.

En primer lugar decir que los datos e información fueron suministrados por los propios Entes Asociados consignando a tal fin la nómina de los colaboradores intervinientes en la carátula correspondiente a la jurisdicción.

Por el tiempo que demandó la idealización de la información y las revisiones sucesivas, algunos datos se encuentran actualizados hasta aproximadamente el mes de Septiembre del año 2011, aunque mayoritariamente corresponden a la primera mitad del año 2011.

La mayoría de las jurisdicciones cuentan con un prestador principal (gran prestador) y un sinnúmero de prestadores secundarios (pequeños prestadores) como ser Córdoba, Buenos Aires, Mendoza, Misiones, Río Negro, Santa Fe y Tucumán.

Para el trabajo se requirió la información del principal y del primero en importancia que le sigue en la jurisdicción, por tanto no necesariamente representan la totalidad. Sin embargo cabe destacar, que existen jurisdicciones que abarcan la totalidad.

Seguidamente avanzamos en detalle sobre los diferentes puntos requeridos y relevados en el trabajo.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

En esta sección se incluyen datos particulares de cada Ente Regulador así como también información institucional de los mismos, a manera de síntesis hemos incluido composición básica de su directorio, direcciones web, etc., a fin de identificar características principales de la organización de que se trata.

2. POBLACION Y CUENTAS

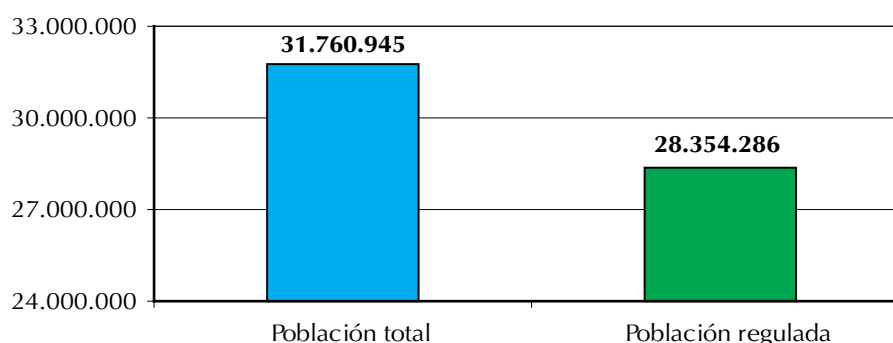
La población total de la Provincia es la que surge de los datos censales o de estimaciones actualizadas realizadas por cada Ente.

La población regulada es aquella no representa necesariamente la totalidad de la población de la jurisdicción, esto se debe a las características de algunas jurisdicciones en definida por los instrumentos legales correspondientes.

Asimismo, muchos reguladores tienen competencias dispares sobre diferentes prestadores (prestador principal, municipales, cooperativos, etc.). Tales competencias pueden aplicarse sobre cuestiones tarifarias, de calidad, etc. (regulación) o sobre algunas cuestiones particulares, como por ejemplo la calidad (control). Estas competencias se derivan a partir de las normativas que dan nacimiento a cada Ente, de la firma de Convenios particulares, etc.

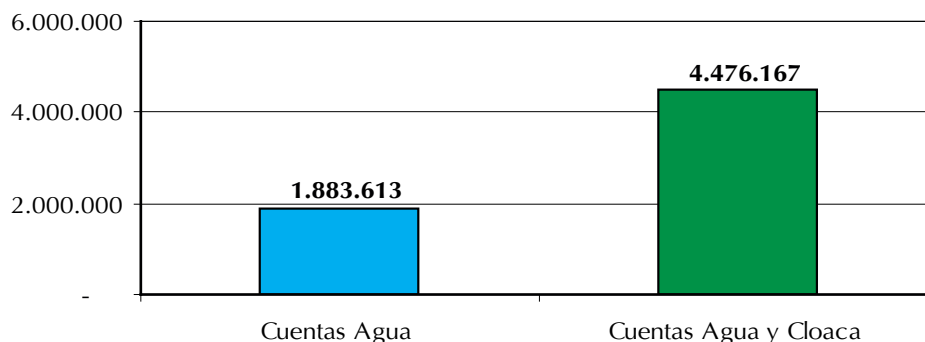
Para determinar la cantidad de cuentas (usuarios) reguladas por cada Ente se procedió a identificar cuáles corresponden a un solo servicio (cloacas o agua) y cuáles son de ambas, y categorías (residenciales y no residenciales). También se consideró importante distinguir si correspondían a prestadores principales y secundarios y sus características más relevantes. En general las jurisdicciones tienen un prestador principal grande que abarca una o más ciudades y otros pequeños entre los que se encuentran municipios, comunas, cooperativas, asociaciones vecinales, etc.

Población total y regulada - AFERAS



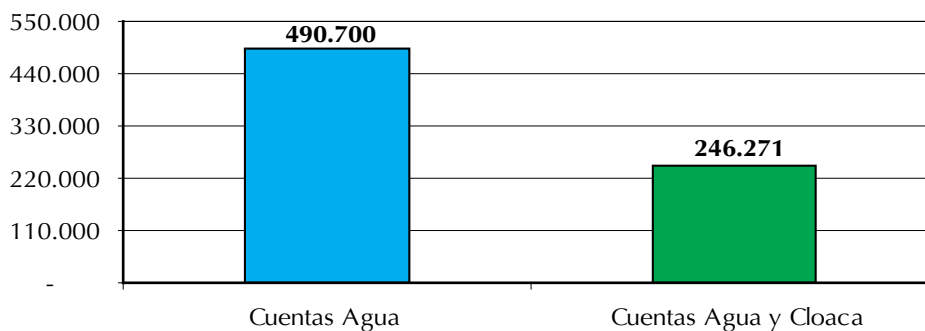
Datos 2011 Jurisdicciones Mendoza, Catamarca, La Rioja, Jujuy, Tucumán, Santiago del Estero, Córdoba, Salta, Corrientes, Misiones, Santa Fe, AMBA, PBA, Trelew, Río Negro excepto **Datos 2010 Jurisdicciones:** Chaco, Formosa, La Pampa.

Cuentas atendidas por prestadores principales - AFERAS



Datos 2011 Jurisdicciones: Mendoza, Catamarca, La Rioja, Jujuy, Tucumán, Santiago del Estero, Córdoba, Salta, Corrientes, Misiones, Santa Fe, AMBA, PBA, Trelew, Río Negro

Cuentas atendidas por prestadores secundarios - AFERAS



Datos 2011 Jurisdicciones: Córdoba, Mendoza, Misiones, Río negro, Santa Fe, Tucumán

3. CONDICIÓN DEL PRESTADOR PRINCIPAL

Esta información es relevante a los fines de analizar la condición del prestador Principal, como también la evolución de los mismos en las diferentes provincias. A partir de los datos, es que se consideran cuatro posibilidades:

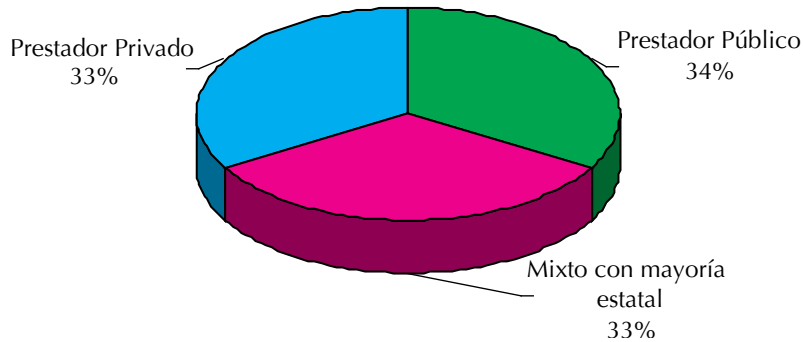
- Prestador Privado: Prestadores cuya composición accionaria es puramente privada
- Prestador Público: Prestadores cuya composición accionaria es puramente pública
- Prestador mixto con mayoría privada: Prestadores cuya composición accionaria es mixta, pero con mayoría privada
- Prestador mixto con mayoría estatal: Prestadores cuya composición accionaria es mixta, pero con mayoría pública.

Desde un punto de vista global, resulta interesante analizar las diferentes figuras jurídicas que asumen los prestadores principales en cada jurisdicción, como así también la evolución de las mismas en el tiempo.

En este caso se aprecia lo siguiente:

PBA	Púb.	Privatizada															Reestatizada					Reestatizada
AMBA	Pública	Privatizada															Reestatizada					Reestatizada
Córdoba	Pública					Privatizada										Renegociado					Renegociado	
Santa Fe	Pública					Privatizada										Reestatizada					Reestatizada	
Mendoza	Pública					Privatizada										Int.	Reestat.	Reestatizada				
Tucumán	Pública					Privatizada					Reestatizada					Reestatizada						
Salta	Pública					Privatizada										Reestatizada					Reestatizada	
Misiones	Pública					Privatizada										Reestatizada					Privatizada	
Corrientes	Privatizada					Renegociado										Reestatizada					Renegociado	
Sgo. Est.	Pública					Privatizada										Reestatizada					Privatizada	
Jujuy	Pública																				Pública	
Río Negro	Pública																				Pública	
Formosa	Pública					Privatizada										Reestatizada					Privatizada	
Catamarca	Pública					Privatizada										Reestatizada					Reestatizada	
La Rioja	Pública					Gerenciada					Privatizada					Int.	Reestat.	Reestatizada				
La Pampa	Pública																				Pública	
Chaco	Pública																				Pública	
Trelew	Cooperativa																				Privatizada	
	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	

Condición actual de los prestadores principales



4. RECLAMOS Y MEDIDORES

Antes de abordar con el trabajo realizado en los Seminarios de Catamarca y Córdoba, haremos una breve descripción conceptual y el tratamiento a seguir de las Tipologías de reclamos mas comunes que se trataron en el encuentro.

4.1 TIPOLOGIA DE RECLAMOS

A- Interés por mora: Es el recargo que cobra la prestadora por el atraso en el pago de la Factura. El mismo se calcula sobre el importe final de la factura, a partir del día inmediato siguiente al indicado como primer vencimiento.

La tasa de interés a aplicar varía según el régimen establecido para cada prestadora, en términos generales se puede decir: se aplica el interés establecido del Régimen tarifario de la concesión; algunos organismos tienen establecido en sus marcos reguladores la tasa de interés a aplicar; las restantes aplican la tasa de interés definida en el artículo 31 de la ley de defensa al consumidor.

TRATAMIENTO

Se realiza el cálculo de la deuda con la tasa de interés autorizada a aplicar y luego se la compara con la deuda reclamada por la prestadora.

B- Finca Dañada: Se entiende al daño o perjuicio originado individualmente en el inmueble del usuario como consecuencia de un deficiente, e insatisfactorio suministro del servicio de agua potable brindado por la prestadora sin cumplir los requisitos establecidos contractualmente.

Cabe destacar que la gran mayoría de los organismos no resulta competente para entender en cuestiones de daños y perjuicios, si se expiden por cuestiones de responsabilidad técnica del prestador.

Un ejemplo a mencionar es la Provincia de Córdoba. El ERseP no se ha pronunciado por no competencia en cuestiones de daños y perjuicios, en virtud de las previsiones de la Ley 8835 y lo resuelto mediante Resolución/ Ersep 347/2005 por tratarse de cuestiones relativas a la eventual responsabilidad Civil Extracontractual; siendo todo ello respaldado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación mediante fallo en autos caratulados "Ángel, Estrada y Cía... S.A. c/ resol. 71/96 – Sec. Energ. Y Puertos".-

4.2 MEDIDORES

A continuación se define cada elemento que componen dichos instrumentales:

Micro medidores: son los aparatos añadidos en la instalación que conecta la red de Distribución con el inmueble del usuario, y que permiten, mediante lecturas sucesivas determinar el volumen consumido en el lapso entre lecturas.

Medidor Patrón Portátil: son aparatos de una precisión superior a los micros medidores instalados y estos son adecuados para probar medidores domiciliarios "in situ". Las pruebas en el terreno se recomiendan para la calibración de medidores industriales y para la atención de reclamos de consumo.

TRATAMIENTO

A- RECLAMOS POR FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR DOMICILIARIO

En función al alto porcentaje de reclamos de medidores que arrojaron gran parte de las jurisdicciones bajo estudio, se define a continuación una breve explicación del proceso de inspección del funcionamiento de los medidores domiciliario.

La verificación del funcionamiento de los medidores domiciliarios consiste en realizar in-situ el siguiente ensayo cuyo procedimiento es el siguiente: se procede a desconectar la conexión externa de la instalación interna, el extremo de la conexión externa se conecta en serie con el medidor Patrón, de esta forma el consumo (volumen) registrado en ambos medidores debe ser el mismo o estar dentro de un error aceptable. Este ensayo se realiza para un caudal bajo, medio y alto, con el objeto de verificar el comportamiento del medidor para diferentes caudales de consumos.

Además, en la misma inspección se procede a verificar las instalaciones internas, a los fines de identificar posibles causas que originaron los excesos de consumos (pérdidas visibles en accesorios internos, reparación en cañerías internas, determinar posibles cambios de hábitos en el consumo, etc.) posteriormente se procede a realizar una prueba hidráulica a los fines de determinar la existencia de pérdidas internas invisibles (situaciones en que la pérdida de agua se va hacia desagües existentes o se infiltra en el suelo. etc.)

B- RECLAMOS POR PROBLEMA DE PRESION

A los fines de verificar la presión en el inmueble del usuario se procede a constatar la presión en canilla de servicio más próximas a la línea municipal y que este alimentada en forma directa de la red de distribución como así también en propiedades vecinas. Dichos valores se compara con la presión mínima establecidas en las normativas vigentes.

Si se constata que la presión existente en el sector esta por arriba de la mínima, se trata de determinar la causante del problema de abastecimiento (ubicación del tanque de almacenamiento, etc.) Si aun continúa el inconveniente, se realiza la verificación del estado de la conexión externa, determinando posible obstrucción de la sección de paso de la conexión externa.

Presión: Acción de la fuerza sobre una superficie. $P = \text{Kg/cm}^2$.

Caudal: Cociente entre el volumen de agua que atraviesa el medidor y el tiempo empleado en pasar por el, expresado en metros cúbicos por hora. (m^3/h)

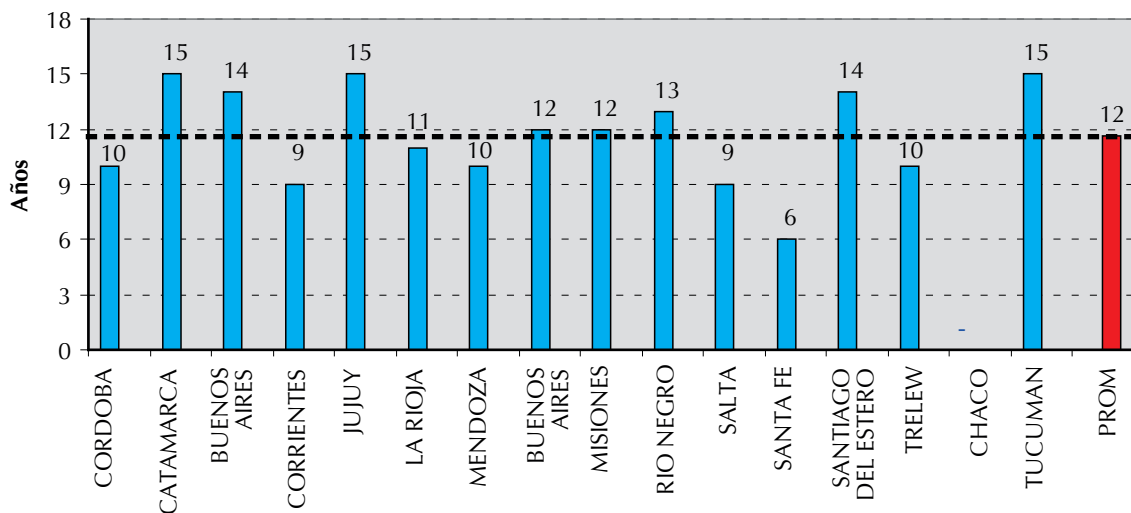
Para comprender la información presentada en el trabajo del Seminario Taller Regional "Derecho de los Usuarios y rol de los Entes Reguladores" llevado a cabo en Córdoba los días 26 y 27 de Mayo de 2011 y el realizado en Catamarca los días 22 y 23 de Septiembre de 2011, es importante explicitar algunas cuestiones asociadas a la metodología adoptada para la recopilación de la misma.

También es importante destacar que no fue posible relevar la totalidad de las jurisdicciones asociadas siendo la aspiración contar con ellos para las sucesivas publicaciones y/o actualizaciones de este trabajo.

A continuación se avanza con el detalle sobre los diferentes puntos requeridos y relevados en el Seminario Taller.

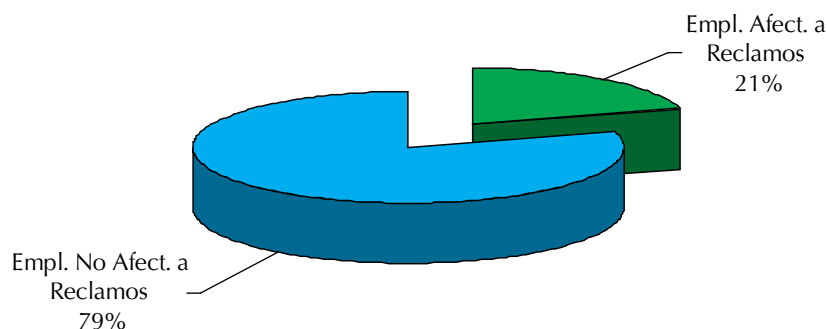
La Antigüedad de los Sistemas de Reclamos en las Jurisdicciones bajo análisis es en promedio de 12 años, las jurisdicciones que cuentan con mayor antigüedad en el sistema de reclamos son Catamarca, Jujuy y Tucumán, con una antigüedad de 15 años, mientras que el sistema de reclamos más reciente es el de la provincia de Santa Fe con una antigüedad de 6 años. Todas las jurisdicciones cuentan en su mayoría con medios manuales e informáticos para atender las necesidades de los reclamos de los usuarios.

Antigüedad del Sistema de Reclamos

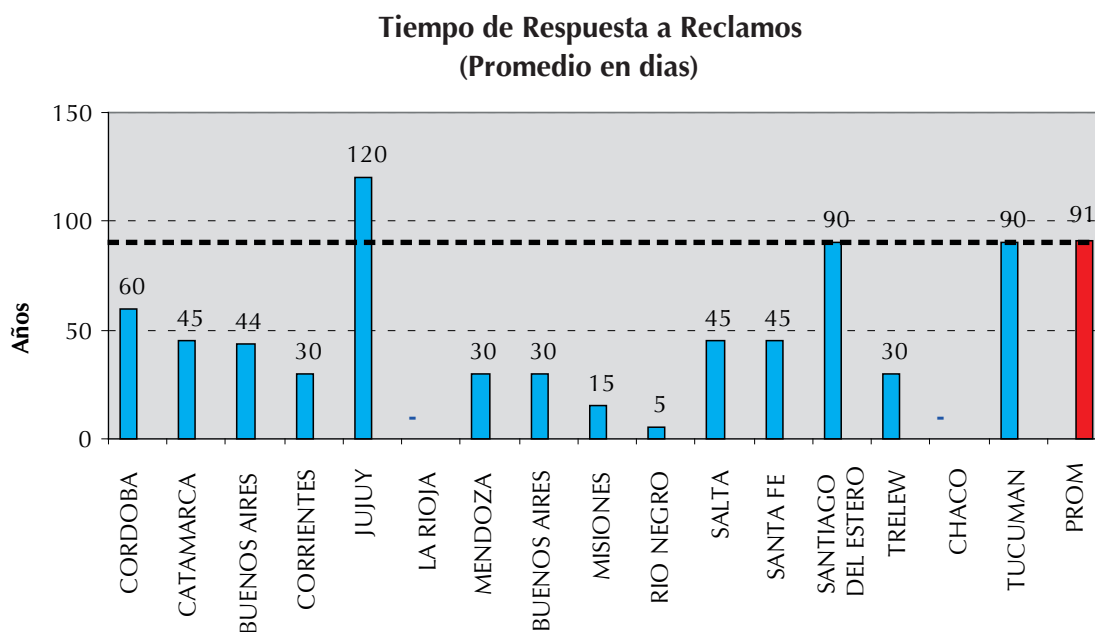


Dentro de estas jurisdicciones, el 50% posee delegación de facultades lo que implica la autonomía para resolver los Reclamos. Por otra parte, la dotación promedio de personal afectada a reclamos es aproximadamente del 21%. Este porcentaje, ha sido calculado como el grupo del personal afectado pura y exclusivamente a reclamos sobre el total del personal de cada Ente.

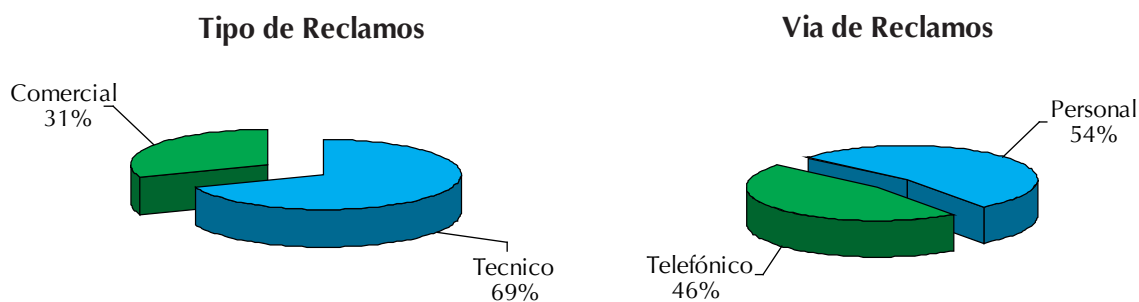
Porcentaje de empleados afectados a Reclamos



Otro indicador propuesto en el Seminario práctico ha sido el Tiempo promedio de respuesta a reclamos. De esta manera, al compilar los datos de las jurisdicciones se ha arribado a un promedio de 91 días hábiles aproximadamente para resolver los reclamos ingresados a los Organismos abajo detallados:

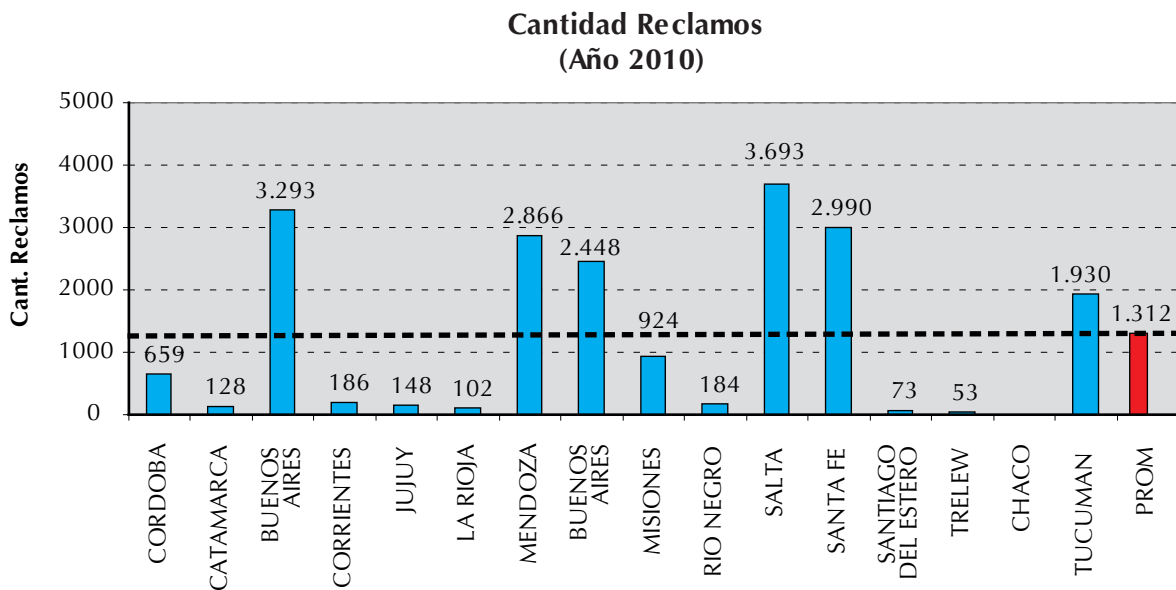


En relación a los tipos de reclamos en forma global podemos decir que un 31% son de índole comercial y un 69% en el orden Técnico para el año 2010 siendo diversa la tipología que comprenden estas dos categorías.



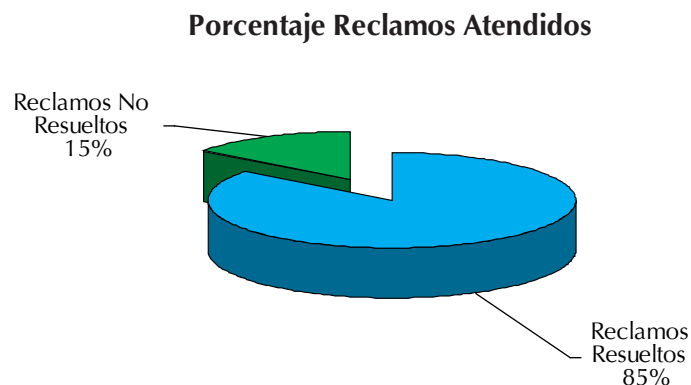
Asimismo, la Vía de reclamo predominante ha sido los reclamos realizados en forma personal (54%) y como dato complementario la vía telefónica alcanzó un 46%.

Si bien hay una marcada disparidad importante en la cantidad promedio de reclamos mensuales, la media gira en torno de los 1.312 reclamos por jurisdicción aproximadamente.



El 75 % de las jurisdicciones cuenta con un Procedimiento Especial para Reclamos.

Es importante destacar que el promedio mensual de Reclamos Resueltos medido porcentualmente alcanza el 85%, dejando el restante 15% para los no Resueltos.



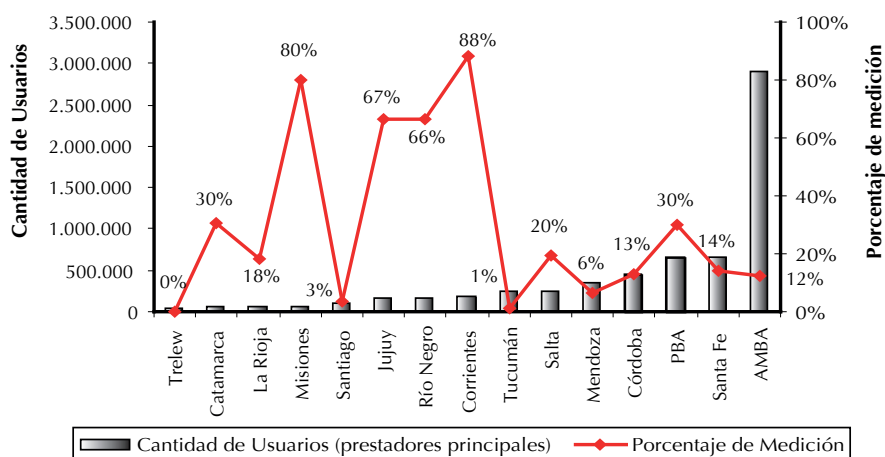
Por ultimo, en relación a la tipología de reclamos podemos mencionar que:

- Reclamos por Daños: Part. Sobre Total Reclamos (2010) 1,31%
- Reclamos más comunes Medidores: Porc. Reclamos de Exc. De Consumo sobre total (Prom. Mens.2010) 28,48%
- Intereses por Mora: Porc. Reclamos de Intereses sobre total (Prom. Mens.2010) - 6,82 %

A continuación se presenta una evolución anual (año 2009 y 2010) de la cantidad de usuarios por jurisdicción y su correspondiente porcentaje de medición:

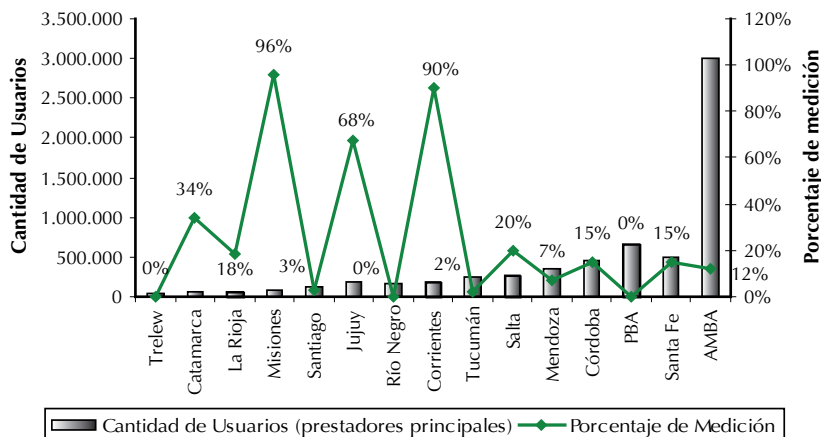
Provincia	Año 2009		Año 2010	
	Cantidad de Usuarios (prestadores principales)	Porcentaje de Medición	Cantidad de Usuarios (prestadores principales)	Porcentaje de Medición
Trelew	31.608	0,21%	32.353	0,18%
Catamarca	58.075	30,33%	61.795	34,00%
La Rioja	58.903	18,27%	66.569	18,21%
Misiones	70.776	79,87%	83.498	96,00%
Santiago	112.576	3,24%	116.367	3,00%
Jujuy	163.303	66,70%	180.490	67,78%
Río Negro	164.091	66,33%	174.517	0,00%
Corrientes	182.616	87,97%	190.469	90,00%
Tucumán	246.960	1,33%	254.492	2,30%
Salta	257.292	19,61%	262.381	19,75%
Mendoza	343.612	6,47%	358.864	7,05%
Córdoba	443.251	12,98%	464.115	15,26%
PBA	654.205	29,83%	654.205	0,00%
Santa Fe	667.492	13,88%	505.654	14,90%
AMBA	2.892.717	12,31%	3.007.171	12,10%
La Pampa	s/d	s/d	s/d	s/d
Formosa	s/d	s/d	s/d	s/d
Chaco	s/d	s/d	s/d	s/d

Cantidad de usuarios y Porcentaje de medición 2009



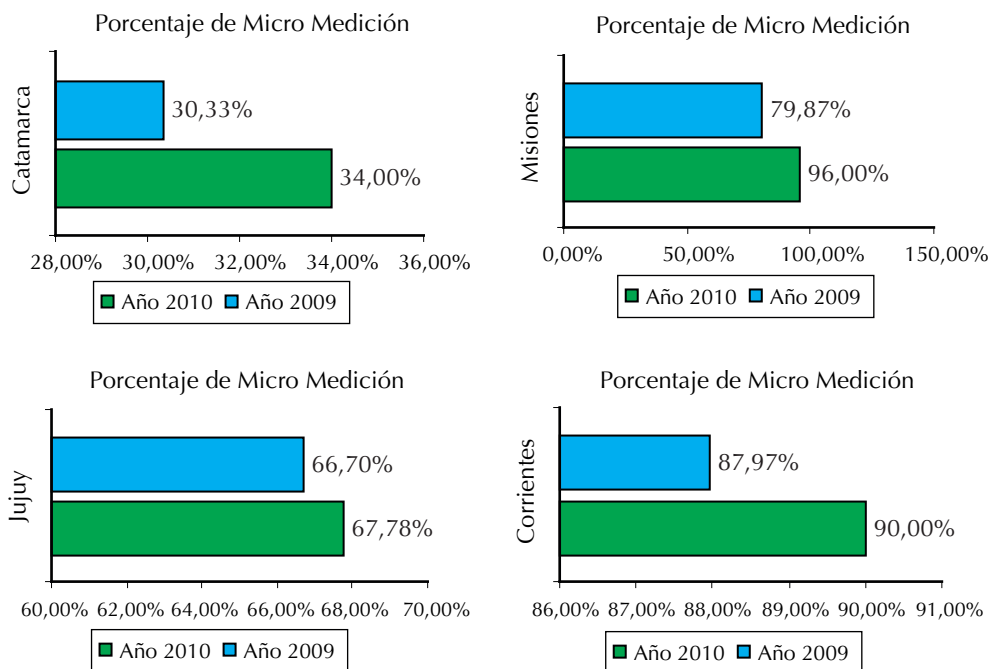
Cantidad de usuarios y Porcentaje de medición 2010

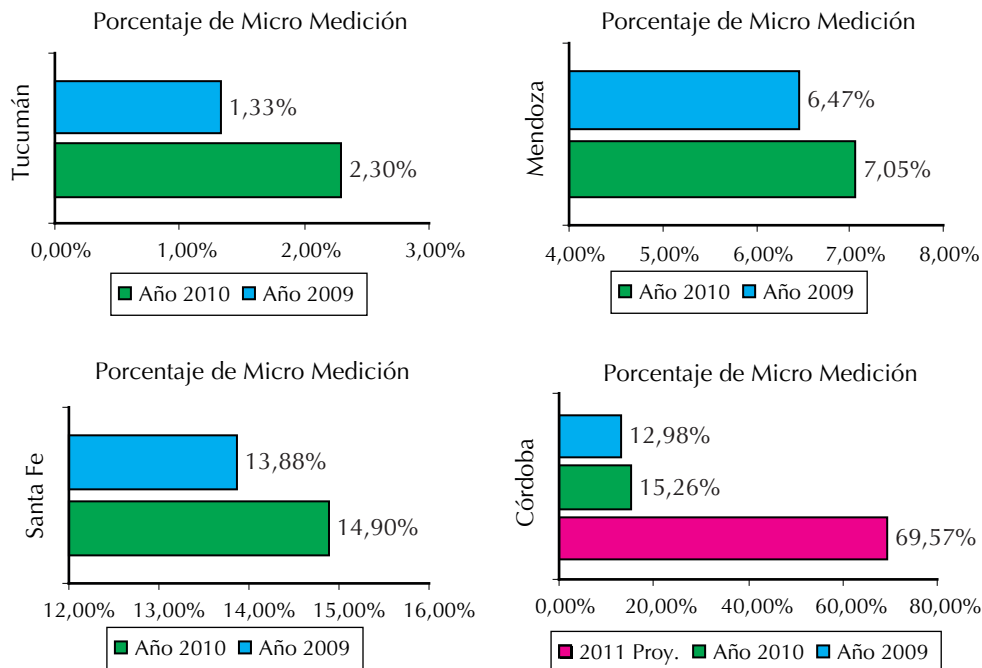
(1)



(1) Los porcentajes se muestran sin decimales para una mejor apreciación visual

De esta manera al considerar aquellas Jurisdicciones que crecieron porcentualmente su Micro Medición entre el año 2009 y 2010 tenemos los siguientes cuadros evolutivos:





Cabe destacar que para el caso particular de Córdoba, se ha considerado adicionalmente el año 2011 proyectando lo estipulado por la Ley provincial N° 9.279 en materia de instalación de medidores. Por otra parte, el Decreto N° 1284/10 del Poder Ejecutivo Provincial resolvió la aprobación y fijación de un cargo tarifario para medidores, conexiones domiciliarias, obras complementarias y de acceso al servicio de agua potable en el ámbito de la concesión de la prestataria Aguas Cordobesas S.A. por el lapso de tres años calendarios (3) a partir del primero de Septiembre de 2010.-

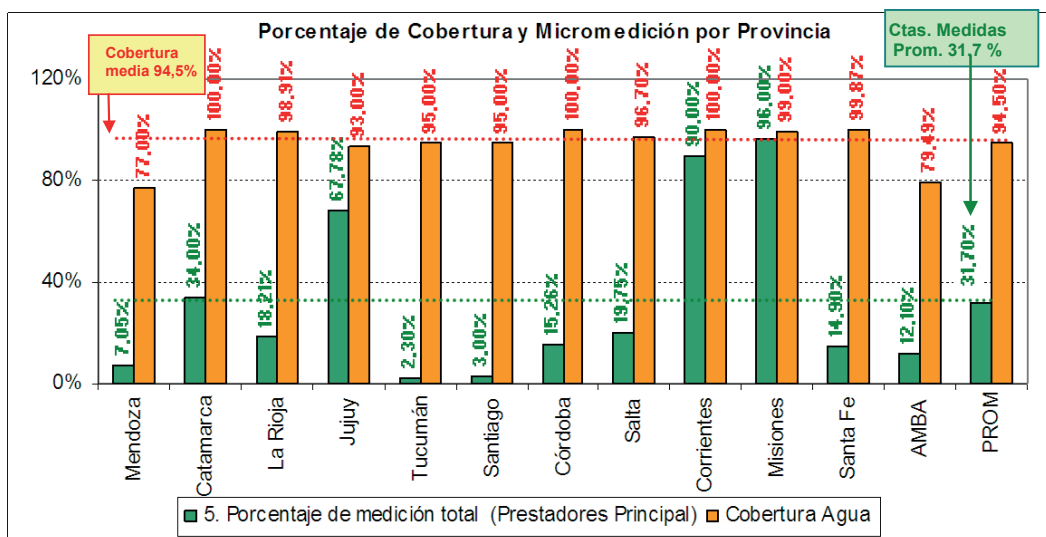
5. MICRO MEDICIÓN

El régimen de Micro medición está basado en la utilización de medidores como fuente para la medición de la facturación a usuarios. Generalmente se compone de un cargo fijo, a cual se le adiciona un cargo variable por (M3) metro cúbico de consumo.

En primer lugar el cargo fijo, puede asumir distintas variables, como por ejemplo: un monto fijado por el Gobierno, diámetro de la conexión del domicilio, puede estar en función de los datos catastrales, entre otras variables.

Por otra parte, el cargo variable, generalmente es un monto que varía en función de los (M3) metros cúbicos consumidos por el usuario.

	Mendoza	Catamarca	La Rioja	Jujuy	Tucumán	Santiago	Córdoba	Salta	Corrientes	Misiones	Santa Fe	AMBA	Total
1. Cuentas residenciales medidas (Prestador Principal)	17.231	17.498	10007	104.564	3.994	291	67.046	44.620	145.327	78164	79.931	285.384	854.057
2. Cuentas no residenciales medidas (Prestador Principal)	8.086	1.436	2112	10.711	3.204	3.201	4.839	6.781	45.142	2010	20.946	74.617	183.085
3. Porcentaje de medición residenciales (Prestador Principal)	4,80%	34,61%	15,03%	61,48%	52,00%	0,25%	15,34%	20,22%	75,00%	96%	79,24%	10,72%	38,72%
4. Porcentaje de medición no residenciales (Prestador Principal)	2,25%	41,84%	3,17%	6,30%	49,00%	2,75%	1,11%	16,55%	25,00%	96%	20,76%	23,77%	24,04%
5. Porcentaje de medición total (Prestadores Principal)	7,05%	34,00%	18,21%	67,78%	2,30%	3,00%	15,26%	19,75%	90,00%	96,00%	14,90%	12,10%	31,70%
Cobertura Agua	77,00%	100,00%	98,91%	93,00%	95,00%	95,00%	100,00%	96,70%	100,00%	99,00%	99,87%	79,49%	94,50%



Fuente: Elaboración Propia sobre la base de datos enviados por los Entes Reguladores.-

PROVINCIA DE BUENOS AIRES



ORGANISMO DE CONTROL DEL AGUA DE BUENOS AIRES

Colaboradores: Prof. Oscar Salvador Quinto

Analista de Sistemas Juan Manuel Leonetti

Abog. Jorge Sebastián Juancorena

OCABA – Provincia de Buenos Aies

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Buenos Aires	
Denominación	Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA)
Web site	http://ocaba.gba.gov.ar/
Teléfonos	0221-4278162/63/64 0800-888-6898
Dirección	Calle 5 n° 366 9° Piso
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (5 miembros), 4 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Marco Regulatorio Provincial (Decreto n° 878/03)

2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Denominación:

Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA)

Servicios regulados:

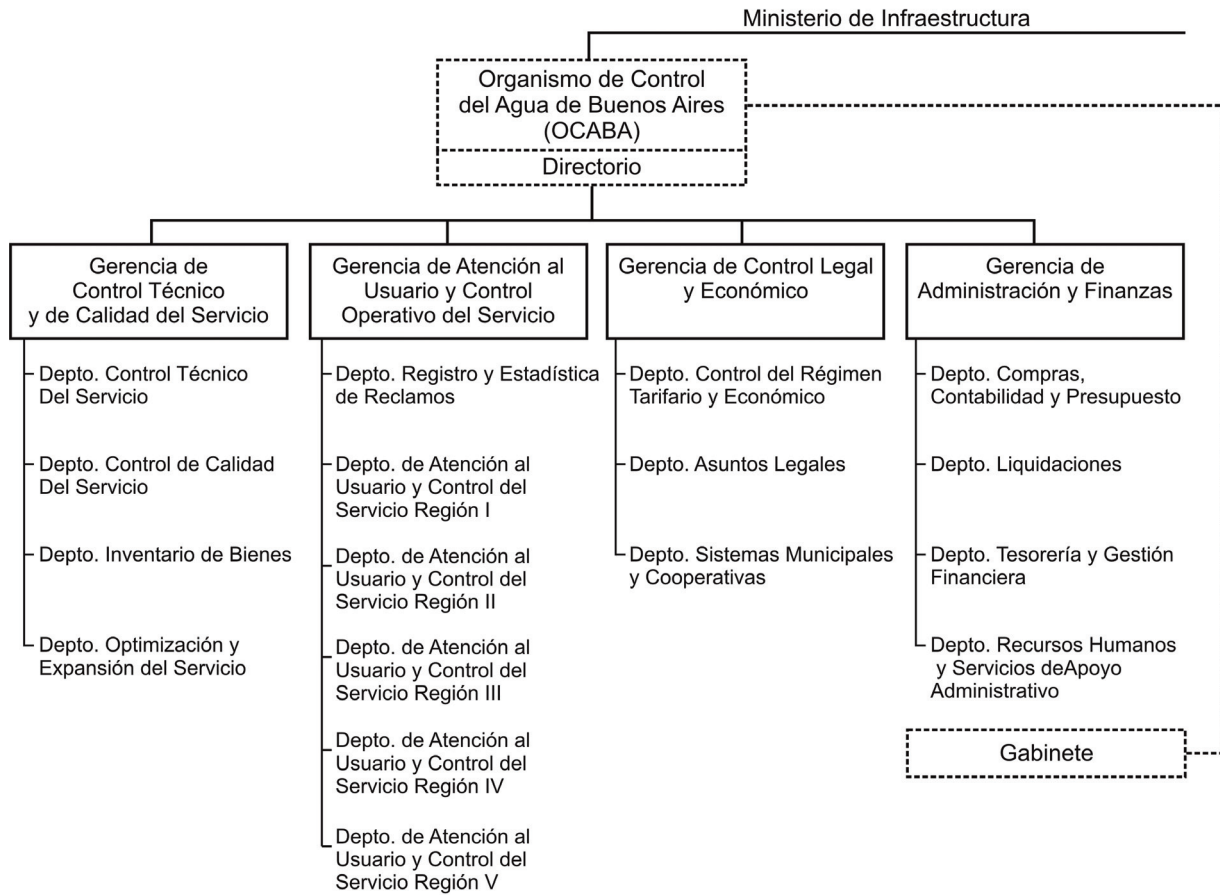
Servicios público de agua potable / Servicio público de desagües cloacales.

Composición del Ente:

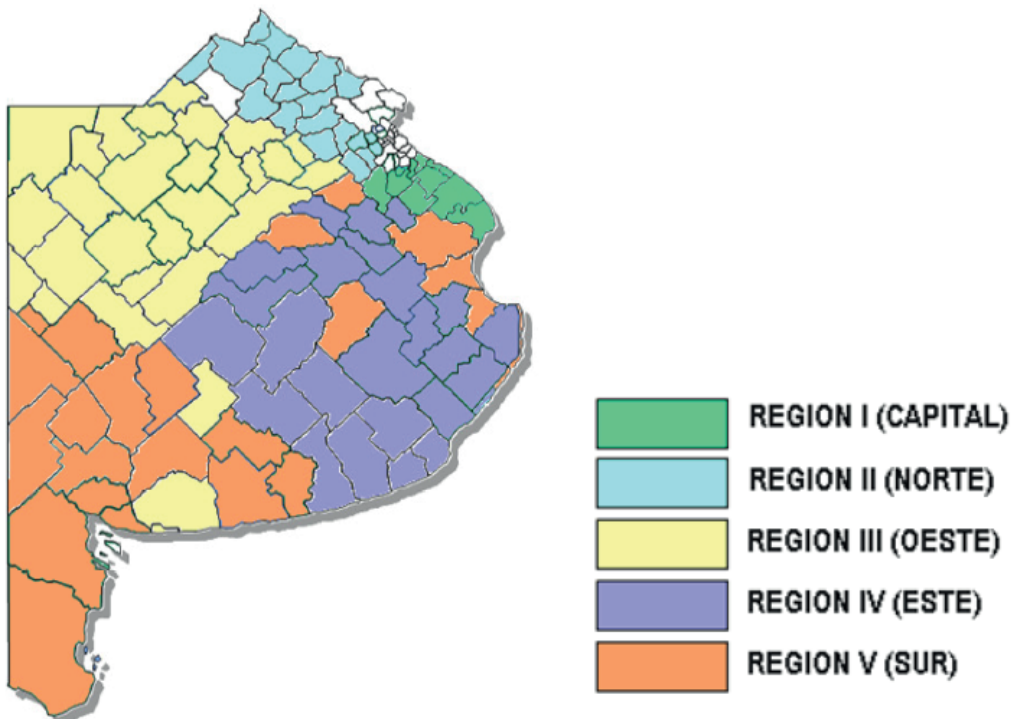
Directorio (5 miembros) 4 Gerencias.-

El OCABA es un organismo de carácter autárquico dependiente del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires.

Fue creado por el Marco Regulatorio establecido por el Decreto n° 878/03, ratificado por Ley n° 13.154, dando inicio a sus actividades en junio de 2005. Nota: el OCABA resultó continuador institucional del Organismo Regulador de Aguas Bonaerense (ORAB) que comenzara sus funciones en el mes de junio de 1999 conforme lo disponía la Ley n° 11.820, anterior Marco Regulatorio de la Provincia de Buenos Aires.



REGIONES OCABA



3. NATURALEZA JURÍDICA

El OCABA es un Ente Autárquico, cuya descentralización administrativa otorga personalidad jurídica y patrimonio propio, y además una finalidad pública en sus funciones.

Su función es la de controlar los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales. El OCABA ha iniciado una actuación institucional que significa una eficiente canalización de las necesidades de los Usuarios, a dichos fines se han diseñado requerimientos de información surgen a partir de las cuestiones comprendidas en los expedientes administrativos en los cuales interviene el OCABA de acuerdo a la competencia que el Marco Regulatorio Provincial, y demás legislación, le fija en su artículo 88.-

Los mismos pueden realizarse por las Gerencias de Atención al Usuario; de Técnica y Calidad; y de Normas, en función de la competencia asignada por las misiones y funciones del Organismo a cada una de ellas, y, teniendo en cuenta la importancia del caso, por la propia Presidencia del O.C.A.B.A. .-

En cuanto a los circuitos de procesamiento se inician a partir del objeto del Expediente tratado y de la Gerencia que interviene en primer termino, la cual llevara adelante su instrucción hasta la producción de un informe de orden técnico.- Una vez producido se gira a la Gerencia de Normas para su evaluación y proyección de Resolución, en caso de ser ello necesario, y/o elaboración de informe de orden institucional para su conocimiento por distintas reparticiones publicas Nacionales, Provinciales, Municipales y/o demás instituciones privadas y/o Asociaciones de Usuarios, etc. .-

Por último debe destacarse que el Organismo de Control del Agua de Buenos Aires, siguiendo el criterio adoptado por el Organismo Regulador de Aguas Bonaerense (ORAB), cuenta entre los miembros de su Directorio con un Director Vocal representante de los Usuarios.-

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ORGANISMO DE CONTROL DEL AGUA DE BUENOS AIRES

- 1) **Directivo** representado por un miembro del Directorio del OCABA designado por el Poder Ejecutivo de la Provincia, en representación de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores.
- 2) **Asesoramiento** a través de la Gerencia de atención al Usuario y de control operativo del servicio
- 3) **Consultivo** por medio de la Resolución ORAB n° 14/01.

5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

1) Directivo: El miembro del Directorio del OCABA, conforma la representación general de todas las fuerzas involucradas en la defensa de los usuarios. En este sentido, el OCABA constituye un organismo público, con competencia material sobre el servicio público sanitario, con una actividad en cuanto a la participación de los usuarios en la toma de decisiones, que supera ya los diez (10) años. Así defender los intereses de los usuarios, atendiendo los reclamos de los mismos, de acuerdo a los derechos enunciados en el Marco Regulatorio para la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales en la Provincia de Buenos Aires establecido por Decreto N° 878/03; y hacer cumplir el Reglamento del Usuario, ha sido consagrado como el primer cometido en cuanto hace a la competencia atribuida al OCABA por el artículo 88 del citado Marco Regulatorio.

En un mismo sentido en lo que hace a las misiones y funciones del Directorio del OCABA, dadas por el Decreto n° 2188/07 que estableció la estructura orgánica del OCABA.

2) Intermedio: El Decreto n° 2188/2007 al establecer a la Gerencia de atención al Usuario y de control operativo del servicio, como parte esencial de la estructura orgánica del OCABA, le concedió las siguientes misiones y funciones: 1. Fijar pautas e implementar los mecanismos para atender eficaz y eficientemente los reclamos de los Usuarios, estableciendo procedimientos de fácil acceso y rápido trámite para cada uno de los distintos prestadores tal como lo establece el Marco Regulatorio. 2. Organizar, coordinar y planificar el funcionamiento de los diferentes Departamentos de Atención al Usuario y Control del Servicio del Organismo de Control. 3. Aprobar el diseño de los formularios sobre las encuestas que determinen el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos. 4. Efectuar la coordinación y el seguimiento, con elevación de informe al Directorio, de los resultados de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos. 5. Ordenar y coordinar la publicación de la información para los Usuarios y la comunidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Directorio. 6. Evaluar y elevar al Directorio para su aprobación un programa de información ordenada y sistematizada para su publicación a través de la página web oficial del Organismo de Control y/o cualquier otro medio que se estime pertinente. 7. Coordinar con la Gerencia de Control Técnico y de Calidad y elevar al Directorio la propuesta de medidas necesarias ante causas graves que pongan en peligro la salud de la población. 8. Implementar a través del Departamento de Atención al Usuario y Control del Servicio los cursos de acción que determine el Directorio ante situaciones que por su gravedad pongan en peligro la salud de la población. 9. Fijar las pautas para la elaboración y ejecución de los programas de participación y consulta de los usuarios. 10. Elaborar las pautas para desarrollar métodos de participación de los usuarios, generando políticas de comunicación e información pública, educación comunitaria, resolución de conflictos, creando canales de expresión y atención a los mismos. 11. Coordinar los distintos procedimientos para que los Departamentos de Atención al Usuario y Control del Servicio accedan a las plantas e instalaciones del Concesionario para relevar en forma rutinaria y ante

determinadas situaciones el estado operativo de las mismas como también realizar los muestreos que correspondan por indicación de la Gerencia de Control Técnico y de Calidad del Servicio de conformidad con los programas establecidos. 12. Evaluar y proponer al Directorio en coordinación con la Gerencia de Control Técnico y de Calidad del Servicio las alternativas de procedimiento respecto de las causas, medidas a tomar y propuestas de acciones del Concesionario necesarias para el restablecimiento del servicio ante cualquier anomalía técnica que impida el cumplimiento de los parámetros establecidos. 13. Elevar al Directorio los informes correspondientes con la periodicidad que se establezca. 14. Evaluar y dar traslado a la Gerencia de Administración y Finanzas, los pedidos de equipamiento e insumos necesarios para el funcionamiento del área. 15. Evaluar y dar traslado a la Gerencia de Administración y Finanzas, las rendiciones de los recursos asignados para su funcionamiento.

3) Consultivo: La Resolución ORAB n° 14/2001 establece el procedimiento de audiencia pública.

La finalidad del procedimiento de audiencias públicas está orientado para revisiones tarifarias ordinarias y extraordinarias, en él serán parte todas aquellas personas de carácter físico o jurídico, privada o pública, que invoquen un derecho subjetivo o un interés legítimo o difuso y será también parte el Defensor del Usuario designado por el Directorio del Organismo. A criterio de este último y cuando la naturaleza del caso lo requiera, también podrán admitirse como partes a personas públicas o privadas extranjeras, residentes o no en el país, u organizaciones de carácter supranacional o internacional, tengan o no representación permanente en el país. El público podrá participar oralmente de la audiencia, aún sin calidad de parte, con autorización de la Autoridad que esté a cargo de la misma, quien resolverá acerca de la pertinencia de lo expuesto teniendo presente el buen orden del procedimiento.

6. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN

En el **orden Nacional** según Art. 17 de la 24.240/93 **DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, La autoridad de aplicación es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación.

En la **Provincia de Buenos Aires** la autoridad de aplicación según el Código de los Usuarios y Consumidores, Ley n° 13.133, es la Dirección Provincial de Comercio.

7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO

1) Ley 24.240/1993

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones

vergonzantes, vejatorias o intimidatorios. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

2) Marco Regulatorio Provincia, Decreto n° 878/03:

Artículo 50: Derechos de los Usuarios. Los usuarios del servicio público sanitario tendrán los siguientes derechos: a) Recibir de la Entidad Prestadora en las condiciones establecidas en el presente marco, los servicios de agua potable y desagües cloacales desde el momento en que los mismos estén disponibles para su uso; b) Reclamar a la Entidad Prestadora por deficiencias en los servicios o incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones; c) Recurrir ante el OCABA, ante cualquier situación conflictiva con el concesionario, que éste no haya atendido o resuelto satisfactoriamente ante el requerimiento previo y fundado por parte del usuario; d) Denunciar ante el OCABA cualquier conducta irregular u omisión del concesionario o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios, o el medio ambiente; e) Recibir información general sobre los servicios que la Entidad Prestadora debe suministrar en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como usuario, por los medios y formas que se establezcan en el Reglamento de Usuarios; f) Reclamar ante la Entidad Prestadora cuando se produjeran alteraciones en la factura, que no concuerden con el régimen tarifario aprobado y publicado; g) A participar en el Organismo de Control a través de las asociaciones de Usuarios legalmente habilitadas.

8. SISTEMA DE RECLAMOS

PROCEDIMIENTO ÚNICO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS BAJO REGULACIÓN Y CONTROL DEL OCABA

8.1 Resolución OCABA N° 18/2008

Artículo 1º: AMBITO DE APLICACIÓN: El presente procedimiento será de aplicación para los reclamos que ante el OCABA efectúen los usuarios de todos los prestadores del servicio público sanitario en la Provincia de Buenos Aires con excepción de aquellos prestadores que se encuentren bajo la competencia del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (E.R.A.S).-

Artículo 2º: INICIO DE LAS ACTUACIONES: El trámite se abrirá de oficio y/o mediante presentación efectuada por un usuario ante el OCABA y/o ante las delegaciones habilitadas al efecto.- La presentación podrá efectuarse en forma personal, escrita, telefónica, telegráfica, vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio que a criterio del presente Organismo de Control resulte idóneo para su interposición.- Una vez ingresado el reclamo, la Gerencia de Atención al Usuario procederá de inmediato a su registración, numerando y fechando de forma correlativa dicho reclamo.- Quedará a criterio de Gerencia de Atención al Usuario la forma administrativa de trámite al reclamo del Usuario pudiendo gestionar el mismo como expediente administrativo y/o nota en función de la importancia asignada a los mismos.-

Artículo 3º: REQUISITOS DE LAS PRESENTACIONES: Toda presentación deberá contener, como mínimo, los siguientes recaudos:

- a) Nombre y apellido del Usuario;
- b) Domicilio real;
- c) Relación sucinta de los hechos en virtud de los cuales resultan menoscabados sus derechos subjetivos o intereses legítimos;
- d) Ofrecimiento de toda la prueba de que intente valerse, debiendo acompañar la documental que obrare en su poder y/o individualizar la ubicación en que pudiere encontrarse la misma;
- e) Acreditación del reclamo previo ante el prestador;

Además de los requisitos preestablecidos, la Gerencia de Atención al Usuario podrá solicitar:

- f) el número de partida inmobiliaria que identifique al inmueble del Usuario;
- g) su correspondiente código de partido y;
- h) la unidad de facturación que le fuera asignada por el prestador del servicio público sanitario.-

Artículo 4º: INSTRUCCION DEL RECLAMO: Ingresado el reclamo en el OCABA, se procederá de inmediato a su registración, con la intervención del área del Organismo que tenga a su cargo la atención de usuarios, siendo responsable de la tramitación del reclamo desde su inicio y hasta su resolución y notificación a las partes.-

Artículo 5º: PARTES: En los reclamos formulados por los usuarios serán considerados partes éste y el prestador contra el que se efectúe el reclamo.-

Artículo 6º: NOTIFICACIONES: Las notificaciones se realizarán personalmente en el expediente, sin perjuicio de aquellas que notifiquen resoluciones de carácter definitivo, citaciones, emplazamientos o cualquier otro acto que se considere que deba notificarse por otro medio, las que se harán en el domicilio real o constituido, según se trate de usuarios o prestador.-

Artículo 7º: MEDIDAS PARA MEJOR PROVEER: En cualquier estado del trámite el OCABA podrá solicitar la producción de informes u otras medidas de prueba así como conceder vistas o traslados o llamar a audiencia de conciliación.-

Artículo 8º: RECURSOS: Contra la resolución que dicte el OCABA podrá interponerse recurso de revocatoria, el que deberá fundarse por escrito e interponerse en el plazo de diez (10) días hábiles de notificada aquella.-

Artículo 9º: DISPOSICION COMPLEMENTARIA: En los casos en que el usuario no haya podido obtener una resolución denegatoria y/o quede configurado el silencio del prestador a su reclamo, el OCABA remitirá la presentación al prestador correspondiente, quién deberá otorgarle a dicha presentación el trámite previsto para los reclamos.-

CAPITULO II- SUSTANCIACION Artículo 10º: TRASLADO: Registrado el trámite en el OCABA se le dará traslado del mismo al prestador por el plazo de diez (10) días corridos para que remita copia de las actuaciones producidas y cualquier otra información que estime necesaria pudiendo exponer todo lo que estime correspondiente sobre el reclamo. Asimismo se le remitirá copia del reclamo presentado.-

Artículo 11º: RECLAMOS ESPECIFICOS: En el caso de reclamos originados en la falta de suministro de agua, desbordes cloacales, reparación de averías o calidad del agua, el OCABA procederá de inmediato a comunicar los mismos para su solución, debiendo el prestador reparar o restituir el servicio en un plazo máximo de 24 horas contados a partir de la toma de conocimiento por parte del mismo, y 12 horas para el caso de reclamos respecto de la calidad del agua, informando al Organismo en el mismo plazo la solución dada.-

Artículo 12º: OBLIGACION DE INFORMAR: El traslado del reclamo importará, la obligación de informar en los términos del artículo 35 inciso g) del Decreto nº 878/03.-

Artículo 13º: CONTESTACION DEL TRASLADO: Contestado el traslado por el prestador y acompañados los antecedentes del reclamo, podrá darse vista al usuario reclamante por el término de cinco (5) días hábiles, para que manifieste cuanto crea necesario, luego de lo cual el expediente quedará en condiciones de resolver.-

Artículo 14º: CONSTATAION TÉCNICA DEL RECLAMO: Sin perjuicio de la información requerida al prestador, en todo reclamo de Usuarios por cuestiones técnicas del servicio público sanitario será necesaria la intervención del área competente de la Gerencia de Control Técnico y de Calidad del Servicio del presente Organismo de Control del Agua de Buenos Aires.-

Artículo 15º: RESOLUCION DEL RECLAMO: La resolución del reclamo deberá producirse dentro del plazo máximo de treinta (30) días de quedar el expediente en situación de resolver y será notificada al prestador y al usuario.-

Artículo 16º: INCUMPLIMIENTO: Si de la interposición del reclamo o de la resolución adoptada en el mismo, se comprobasen incumplimientos del prestador a sus obligaciones, se imputarán los cargos que pudieran corresponder, conforme el procedimiento establecido en la Resolución N° 1/00.-

Artículo 17º: QUEJAS: Toda reclamo asentado en el Libro de Quejas del prestador deberá otorgársele el tramite previsto para los reclamos. Recibida la queja en el Organismo, su tramitación se hará de conformidad con el presente procedimiento cuando correspondiere.-

8.2 Procedimientos Especiales según la Tipología del Reclamo

A continuación se enuncian los procedimientos que se emplean en la tramitación del Reclamo, en cumplimiento del Procedimiento de Reclamos, capítulos III y IV de la Resolución OCABA n° 18/08.-

8.3 a) Disposiciones aplicables a los reclamos relacionados con la medición del consumo:

Artículo 18º: TRAMITE: Todos los reclamos de Usuarios originados por causas relacionadas con la medición del consumo, una vez registrados, serán tramitados a través de la Gerencia de Control Técnico y Calidad del Servicio del presente Organismo de Control.-

Artículo 19º: DILIGENCIA DE CONSTATAACION: Recibido el reclamo, y dentro de los diez (10) días hábiles, se fijará la fecha y hora de constatación del medidor, la cual se llevará a cabo de manera conjunta con la presencia del Usuario, de personal del OCABA y del prestador a través de la utilización de un medidor patrón móvil por el cual se determinará el estado de funcionamiento del medidor.-

Artículo 20º: NOTIFICACION: Dicha diligencia será notificada con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas hábiles al usuario y al prestador, indicando en la misma, la fecha y hora de inspección del medidor y el origen del reclamo.-

Artículo 21º: ACTA DE VERIFICACION: Realizada la verificación se labrará un acta, la cual será suscripta por el usuario, el prestador y personal del OCABA, conforme el Anexo I.1 del presente.-

Artículo 22º: RESOLUCION DEL RECLAMO: Si se constata que el medidor funciona correctamente, el OCABA notificará al usuario y al prestador dicho funcionamiento.- Si el funcionamiento fuera erróneo, se ordenará la refacturación del servicio y en su caso, el reemplazo del medidor.-

8.4 b) Disposiciones aplicables a los reclamos relacionados con la implementación del régimen tarifario:

Artículo 23º: INICIO DEL RECLAMO: Los reclamos de los usuarios vinculados con la aplicación del régimen tarifario establecido por la autoridad regulatoria serán tramitados de conformidad a los principios generales dispuestos en el artículo 3º.-

Artículo 24º: SUSTANCIACION: Resultarán de aplicación a estos reclamos las disposiciones contenidas en el Capítulo II del presente procedimiento a los fines de la sustanciación de los mismos.-

Código	Motivo	Subgrupo	
1	Alteraciones de calidad de agua		
2	Comercial	A)	Cambio en dirección postal
		B)	Diferencia en facturación
		C)	Cobro indebido
		D)	Disconformidad por cobro retroactivo
		E)	Inconveniente en distribución de factura
		F)	Disconformidad respecto a recategorización
		G)	Corte indebido
3	Inconvenientes en llave de paso		
4	Falta de agua	A)	Falta de presión individual
		B)	Falta de agua total individual
		C)	Falta de agua total colectiva
		D)	Falta de presión colectiva
5	Perdida de agua	A)	Perdida de agua en vereda
		B)	Perdida de agua en calzada
		C)	Perdida de agua en válvula exclusiva
		D)	Perdida de agua en llave de paso
		E)	Perdida de agua filtrada en domicilio
		F)	Perdida en medidor
6	Colectora cloacal Obstruida	A)	Colectora Cloacal Obstruida
		B)	Desborde cloacal domiciliario
		C)	Emanación de gases
		D)	Desborde cloacal en boca de registro
		E)	Conexión cloacal obstruida
7	Medidor	A)	Mal funcionamiento del medidor
		B)	Solicitud de conexión de medidor
8	Falta de Reparación	A)	Calzada rota
		B)	Pozo
		C)	Vereda rota
9	Solicitud de Conexión	A)	Solicitud de conexión de agua
		B)	Solicitud de conexión de cloacas
		C)	Solicitud de conexión de agua y cloacas

8.5 TIPOLOGIA DE RECLAMO DEFINIDAS:

8.6 Servicio de Call Center Alcances y Funciones

Alcance

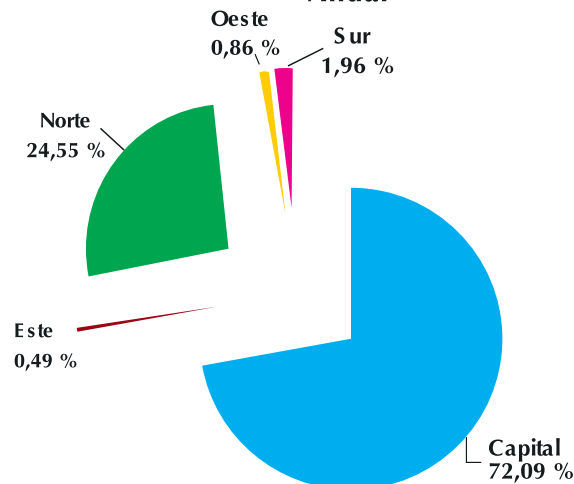
Servicios públicos de agua potable y/o de desagües cloacales

- Funciones
- Receptar consultas.
 - Dar asesoramiento en cuanto al proceso del tramite.
 - Dar respuestas en tiempo y forma.
 - Dar a los Usuarios un trato cortes y atento.
 - Difundir y publicitar direcciones; horarios e intentar facilitar al Usuario toda presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

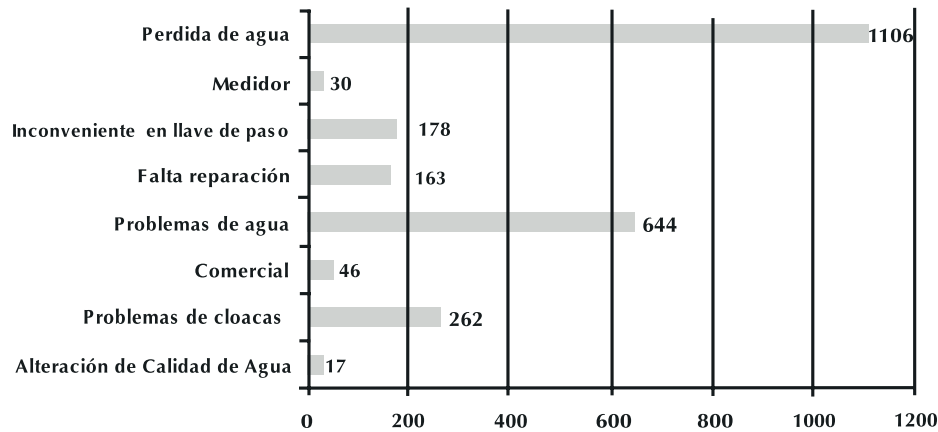
9. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS

Resumen General de Reclamos/Región						Total General
Reclamos	Capital	Este	Norte	Oeste	Sur	
Alteración de Calidad de agua	15		1	1		17
Problemas de cloacas	224	4	27	6	1	262
Comercial	18	1	9	9	9	46
Problemas de agua	431	2	202	1	8	644
Falta reparación	129		27		7	163
Inconveniente en llave de paso	130	1	47			178
Medidor	5	3		1	21	30
Perdidas de agua	813	1	286	4	2	1106
Solicitud de conexión			2			2
Totales	1765	12	601	22	48	2448

Incidencia porcentual Reclamos por Region Anual



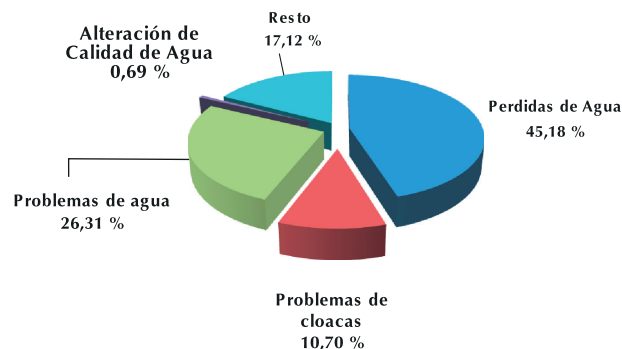
Total Reclamos Anual



Comparativo de los 4 tipos de reclamos prioritarios de acuerdo a la cantidad

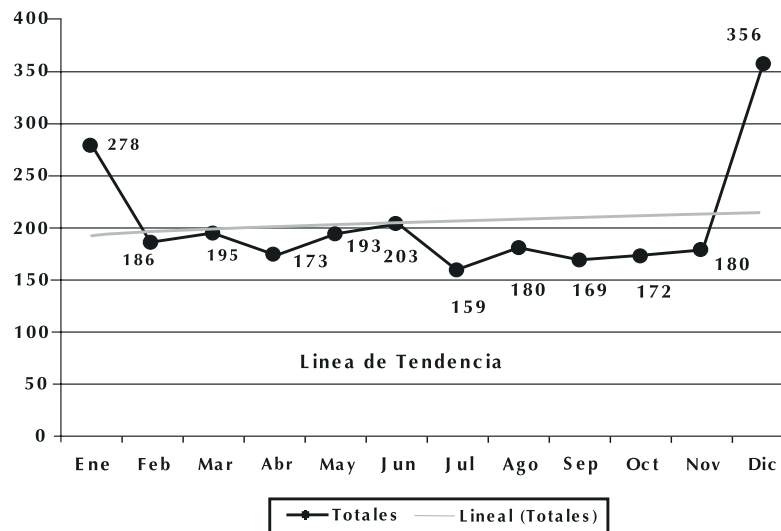
Perdidas de agua	1106	45,18
Problemas de cloacas	262	10,70
Problemas de agua	644	26,31
Alteración de Calidad de agua	17	0,69
Resto	419	17,12

Cantidad de reclamos por motivos



Total de reclamos ingresados mensualmente de acuerdo al motivo año 2010

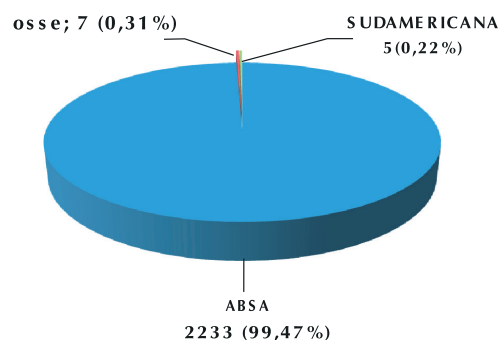
Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Alteración de Calidad de agua		2		1		4		1	3	3	3	
Problemas de cloacas	20	16	25	20	10	17	28	33	45	20	14	14
Comercial	3	6	1		3	5	3	4	4	3	5	9
Problemas de agua	113	34	29	26	39	39	34	42	24	33	39	192
Falta reparación	11	20	4	17	12	20	12	13	15	10	14	15
Inconveniente en llave de paso	13	15	19	13	18	19	19	8	13	16	11	14
Medidor				1	3	2		9		4	3	8
Perdida de agua	117	93	117	95	108	97	63	71	65	84	92	104
Solicitud de conexión	1								1			
Totales	278	186	195	173	193	203	159	180	169	172	180	356

Total de Reclamos mensuales Año 2010

Total de reclamos ingresados mensualmente en las Regiones año 2010

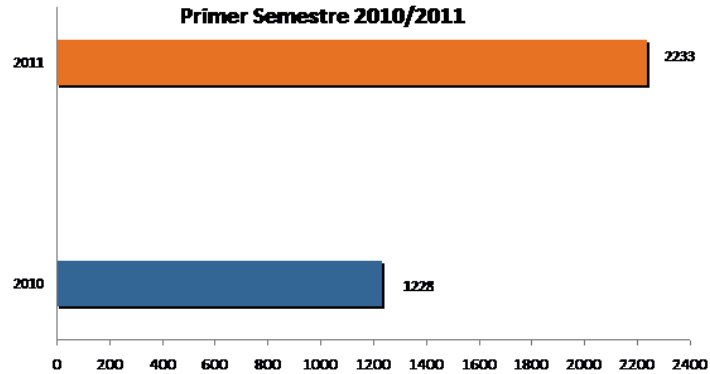
Problema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capital	213	145	188	137	152	158	124	127	117	107	109	188
Este	2			1		2				3	2	2
Norte	60	38	5	34	32	40	32	42	49	55	65	149
Oeste	3	3	2		2	2	3	2	2		1	2
Sur				1	7	1		9	5	7	3	15
Totales	278	186	195	173	193	203	159	180	173	172	180	356

Total de reclamos según Prestador - Primer Semestre 2010/2011

Prestatario	2010	2011
ABSA	1228	2233
OSSE	0	7
SUDAMERICANA	0	5
Total	1228	2245

Representación gráfica de total de reclamos según Prestador - Primer semestre de 2011


**Grafico comparativo de reclamos ABSA
Primer Semestre 2010/2011**



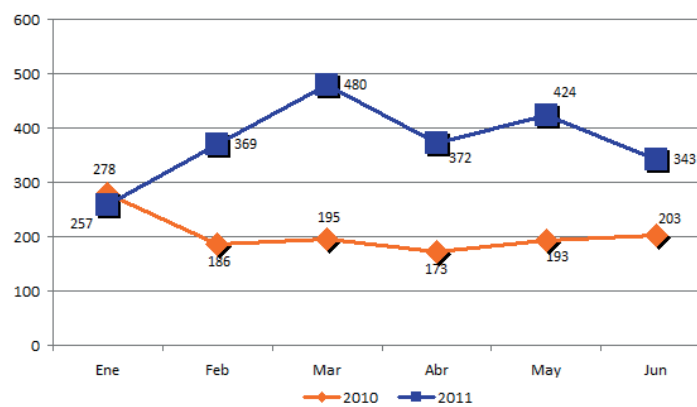
Total de reclamos mensual - Primer Semestre 2010/2011

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2010	278	186	195	173	193	203
2011	257	369	480	372	424	343

Total de reclamos mensual según Prestador - Primer semestre de 2011

Prestatario	ene	feb	mar	abr	may	jun
ABSA	255	367	479	372	421	339
OSSE	1	0	1	0	2	3
sudamericana	1	2	0	0	1	1

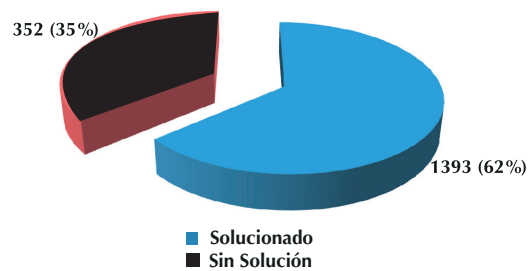
**Grafico comparativo de reclamos primer semestre 2010-
2011**



Estados de los reclamos según Prestador - Primer Semestre de 2011

Prestatario	Sin Solución	Solucionado
ABSA	847	1386
OSSE	5	2
sudamericana	0	5
Totales	852	1393

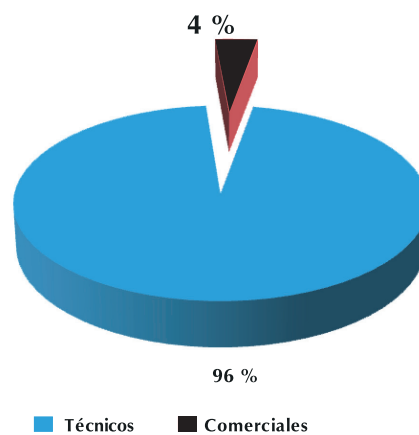
Incidencia porcentual de estado de los reclamos - Primer Semestre de 2011



Resumen por semestre 2010/2011 según tipo de reclamos

	2010	2011
Técnicos	1209	2161
Comerciales	19	84
Totales	1228	2245

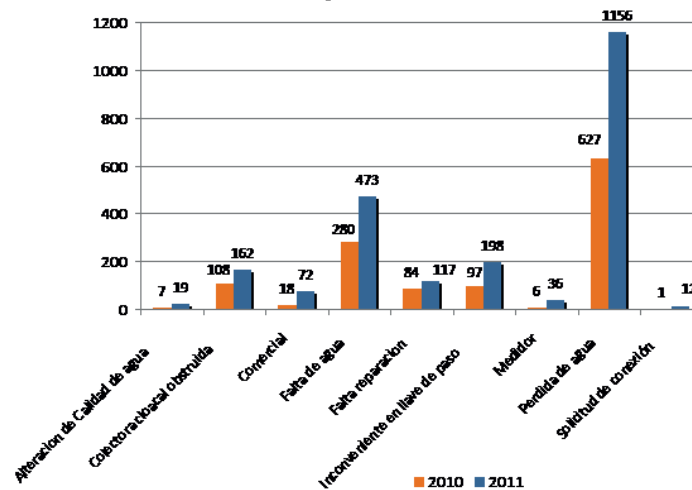
Primer semestre de 2011



Total de reclamos según motivo - Primer Semestre de 2010/2011

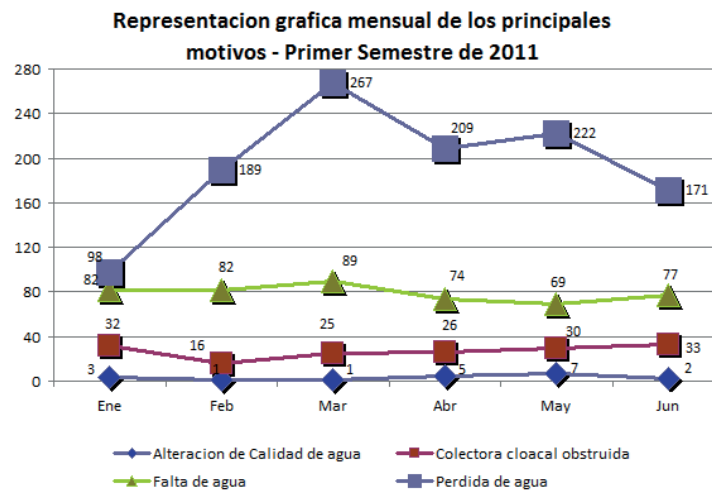
Problema	2010	2011
Alteración de Calidad de agua	7	19
Colectora cloacal obstruida	108	162
Comercial	18	72
Falta de agua	280	473
Falta reparación	84	117
Inconveniente en llave de paso	97	198
Medidor	6	36
Perdida de agua	627	1156
Solicitud de conexión	1	12
Total general	1228	2245

Gráfico comparativo según motivos - Primer semestre 2010/2011



Reclamos mensuales según el motivo - Primer semestre de 2011

Problema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Alteración de Calidad de agua	3	1	1	5	7	2
Colectora cloacal obstruida	32	16	25	26	30	33
Comercial	7	21	14	8	15	7
Falta de agua	82	82	89	74	69	77
Falta reparación	15	18	22	13	27	22
Inconveniente en llave de paso	17	34	57	33	38	19
Medidor	3	8	5	4	6	10
Perdida de agua	98	189	267	209	222	171
Solicitud de conexión					10	2
Total general	257	369	480	372	424	343



10. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS

- Procedimiento de Reclamos (Resolución n° 18/08)
- Facturación (Leyenda en las emitidas por el prestador "ABSA", Resolución n° 28/08)
- Consumo de medición habiéndose constatado mal funcionamiento del micromedidor de caudales
- Sistema de facturación no medido (y/o tasa) donde se constataron cuestiones de hecho respaldatorias de dichos del Usuario
- Reconocimiento de plazo quinquenal de prescripción quinquenal de deudas por la prestación del servicio público sanitario (Resolución n° 2/09)

PROVINCIA DE CATAMARCA



ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS Y OTRAS CONCESIONES

Colaboradores: Ing. Raiden Emilio
Arq. Vigo Carlos Alberto.

En.Re. - Catamarca

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Catamarca	
Denominación	Regulador de los Servicios Públicos (ENRE)
Web site	http://enre-catamarca.gov.ar
Teléfonos	03833-437624/25 / 0800-777-0119
Dirección	Sarmiento 890
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (3 miembros), 4 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 4836/95

2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

GOBERNADOR

- Ing. Eduardo Brizuela del Moral

VICE GOBERNADOR

- Lic .Marta Grimaux de Blanco

MINISTRO DE HACIENDA Y FINANZAS

- CPN. Mamerto Acuña

DIRECTORIO

PRESIDENTE

- Dr. Luis María Lobo Vergara

VOCAL

- CPN. Rosa Mabel Sarquis

- Dr. Cesar Augusto Acuña

GERENCIAS

GERENCIA DE SERVICIOS ELECTRICOS

- Dir. CONTROL DE CALIDAD

- Dir. TARIFAS Y COSTOS

GERENCIA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

- Dir. DENUNCIAS Y RECLAMOS

GERENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

- Dir. CONTROL DE CALIDAD

- Dir. TARIFAS Y COSTOS

GERENCIA DE OTRAS PRIVATIZACIONES

- Dir. AREA TECNICA

- Dir. AREA ECONOMICA

ASESORIA LEGAL

SECRETARIA ADMINISTRATIVA CONTABLE

SECRETARIA GENERAL



- Creado por Ley Provincial N° 4836/95.

- Ente Autárquico y con capacidad jurídica para actuar en ámbitos del derecho público y privado.

- Se relaciona con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda y Finanzas.

- La estructura orgánica fue aprobada por Decreto H. y F. N° 437/96.

- Controlar el cumplimiento de los Contratos de Concesión de los Servicios Públicos Privatizados de jurisdicción Provincial.
- Ejercer el Poder de Policía en los Servicios Públicos
- Velar por: Los derechos de los usuarios

Los intereses de la comunidad,

La seguridad de las instalaciones

La protección del medio ambiente

- Controlar y fiscalizar a los concesionarios como agentes contaminantes

3. MARCO LEGAL

- En el marco establecido por la Ley N° 4639 (Ley de Reforma del Estado Provincial), que fuera sancionada y promulgada el 18 de Octubre de 1.991; se inició un proceso de transformación, descentralización, privatización, creación, etc., de los organismos y entidades estatales aludidas en dicha ley.
- Circunscripto en esa modificación global, con sujeción a lo establecido en las Leyes N° 4834 (de Energía de la Provincia), N° 4835 (Privatización de La Dirección de Energía Catamarca - D.E.Ca. -) y N° 4836 (Creación del Ente Regulador), y Decreto HF N° 437/96 que aprueba la estructura orgánica de "EN.RE" , y a través de un proceso de Licitación Pública, el Estado Provincial procedió a la privatización de sus empresas de energía (enero 1996) y de Agua Potable y Saneamiento(septiembre 2000).

Dicha privatización implicó un cambio en la estructura del Estado, caracterizado por el desprendimiento por parte del mismo de las Funciones Operativas y de Prestación del Servicio Público de Electricidad y de Agua Potable y Saneamiento, lo que no implica de modo alguno el renunciar a sus Funciones Reglamentarias y de Control de dicho servicio.

- La característica principal de ese cambio ha consistido en la implementación de un esquema que contenga las recíprocas relaciones entre los tres nuevos actores: Usuarios - Reguladores - Prestadores del Servicio Público.

En ese entendimiento es que al Ente Regulador de Servicios Públicos y Otras Concesiones, cuyo objeto es definido por la Ley N° 4836 en su artículo 3° que expresa : " El EN.RE. tendrá por objeto: controlar el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los respectivos Contratos de Concesión de los Servicios Públicos Privatizados en el marco de las Leyes de Reforma del Estado y Privatizaciones N° 4639 y normas complementarias y modificatorias, sujetos a la jurisdicción Provincial; ejercer el Poder de Policía y control en materia de prestación de servicios públicos, velando por los derechos de los usuarios y los intereses de la comunidad, la

seguridad de las instalaciones y la protección del medio ambiente, controlando y fiscalizando a los concesionarios como agentes contaminantes:", se le otorga a través de esa misma ley una serie de facultades y obligaciones para el cumplimiento de dicho objeto.

Dentro de las obligaciones se encuentran las establecidas en el artículo 4º incisos 18) y 20) referidos a la información y publicidad de las decisiones que se adopten, lo que fue oportunamente cumplimentado a través de la publicación de las resoluciones del Directorio en el Boletín Oficial de la Provincia, como así también en diversos medios de información pública, tanto oral como escrito. Compatible con tales obligaciones y enmarcada en la facultad del Directorio establecida en el artículo 14º inciso 4) referido a la elevación al Poder Ejecutivo de la memoria anual.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ORGANISMO DE CONTROL

LEY 4836

ARTICULO 15º.- Del Directorio dependerán CUATRO (4) gerencias: la DE SERVICIOS ENERGÉTICOS, la DE SERVICIOS SANITARIOS, la DE OTRAS PRIVATIZACIONES y la DE DEFENSA AL CONSUMIDOR; y sus titulares serán designados por el Poder Ejecutivo a propuesta del Directorio. Para ser GERENTE, se requiere ser argentino, nativo o naturalizado con diez (10) años de ejercicio de la ciudadanía.

Además, salvo para la Gerencia de Defensa al Consumidor, se requiere ser graduado a nivel universitario, con probada idoneidad en materia de obras y servicios públicos en el rubro que compete a la Gerencia para la cual es propuesto, con diez (10) años de ejercicio de la profesión y residencia como mínimo por diez (10) años en el territorio provincial. Para el Cargo de Gerente de Defensa al Consumidor se requieren idénticos requisitos a los exigidos para Diputado Provincial y serán designados por el procedimiento que fije la reglamentación interna del EN.RE.

Los Gerentes tendrán dedicación exclusiva en su función alcanzándole las incompatibilidades fijadas por ley para los funcionarios públicos y sólo podrán ser removidos por acto fundado del Directorio ad referendum del Poder Ejecutivo.

La remuneración mensual de los GERENTES será la equivalente a la del cargo de Subsecretario del Poder Ejecutivo.

AUDIENCIA PUBLICA

- La Audiencia Pública es un procedimiento administrativo especial que tiende a permitir el control ciudadano constante y previo, es decir que implica la participación colectiva de aquellos potencialmente afectados por una futura norma general o reglamentaria antes de que sea dictada.

- Asimismo, podemos decir que se trata de un mecanismo para solucionar controversias

surgidas entre prestadores y destinatarios de los Servicios Públicos Privatizados ya que actúa como MECANISMO DE CONTROL en la que la participación de los usuarios o grupo de usuarios es fundamental, pues los temas a debatirse en la misma son de repercusión e interés general.

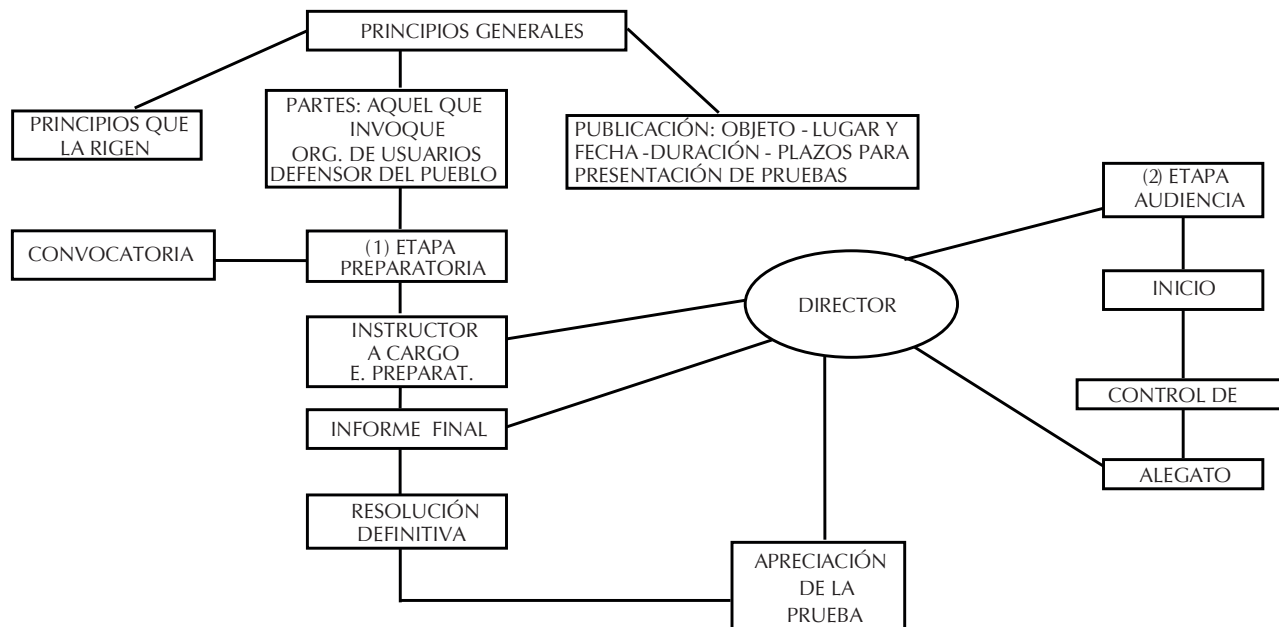
El EN.RE ha reglamentado el procedimiento a seguir mediante Resolución N° 064/96, estableciendo como principios el debido proceso legal, oralidad, informalismo, economía procesal, publicidad, participación, instrucción e impulsión de oficio y contradicción, en adhesión al criterio constitucional.

El legislador plasmó en la norma legal aquellas circunstancias en las cuales son de aplicación las Audiencias Públicas, como por ejemplo:

- 1. La modificación de tarifas a solicitud de Transportistas y Distribuidores.
- 1.1 La irrazonabilidad en las tarifas, cuando los usuarios las aleguen.
- 1.2 La ampliación de los sistemas de Transporte y Distribución.
- 1.3 La fusión de empresas transportistas o distribuidoras.
- 1.4 Las conductas contrarias a la libre competencia o el abuso de una posición dominante, lo que comúnmente se llama monopolio.
- En síntesis , la Audiencia Pública implica no solo el hecho de tomar conciencia por parte de los usuarios del rol que le corresponde por derecho o una nueva modalidad de participación, sino también hace al consenso de la opinión pública a partir de un compromiso de la sociedad , permitiendo a través de la PARTICIPACIÓN ACTIVA de aquellos que son los receptores de los Servicios Públicos concesionados- el control en la transparencia de los procedimientos estatales respecto de los concesionarios, lo que trae aparejado un desafío que debe comprometernos en esa participación a la que nos referimos anteriormente.

AUDIENCIA PUBLICA - RESOLUCIÓN N°064/96

REGLAMENTO - PROCEDIMIENTO



5. MARCO INSTITUCIONAL

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

- En el orden Nacional según Art. 17 de la 24.240/93 DEFENSA DEL CONSUMIDOR, La autoridad de aplicación es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación.

- La Provincia de Catamarca esta adherida a la ley nacional mediante la Ley:

Ley N° 5.069

Reglamentada: DECRETO DE PROMULGACIÓN: N° 361 (09/05/2002)

- DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y CREACION DE LOS TRIBUNALES ARBITRALES

- Marco Institucional

- Autoridad de aplicación

- CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

- ARTICULO 1.- Adhesión. Adhiérase la Provincia de Catamarca a los términos de la Ley 24.240 de Protección al Consumidor, demás normas concurrentes y concordantes Leyes 19.511, Metrología Legal, 20.680 de Abastecimiento, 22.802 de Lealtad Comercial y 25.156 de Defensa de la Competencia y sus modificatorias.

- ARTICULO 2.- Autoridades de Aplicación. El Ministerio de Producción y Desarrollo, a través de la Dirección Provincial de Industria, Comercio y Promoción Industrial o el organismo que en el futuro lo reemplace, será autoridad de aplicación de las Leyes Nacionales citadas en el artículo precedente y de la presente Ley en jurisdicción provincial.

Asimismo, adecuará la normativa reglamentaria provincial a la nacional, en tanto resulte ésta compatible con las normas vigentes en la materia en el ámbito provincial.

ARTICULO 25. — Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley N° 24.240".

Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.

6. AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

La audiencia de Conciliación, es un instituto utilizado por el derecho privado - Laboral y Penal - tendiente a lograr un acuerdo entre las partes con el fin de evitar la prosecución del proceso judicial, en razón de la economía procesal.

La Ley 4836, Ley de creación del EN.RE, en su articulado hace una referencia implícita a este instituto, ya que si bien no lo dice expresamente, surge del mismo en virtud del objeto de creación, las facultades, los procedimientos y reglamentaciones que dicta, y las controversias que pueden llegar a suscitarse entre usuarios, concesionarios o terceros. Por otro lado, la ley 4834 - Ley Provincial de Energía Eléctrica -, en su artículo 31, faculta a quien solicite un servicio de suministro, o tener acceso a la capacidad de Subtransmisión de un transportista o distribuidor y no se llegare a un acuerdo, a solicitar la intervención del EN.RE, circunstancia que se debe ameritar (según el caso) para una Audiencia de Conciliación.

Consecuente con este criterio, el Directorio del EN.RE, ha dictado la Resolución N° 012/97, que en su artículo 10° prevé la Audiencia de Conciliación como modalidad para lograr un acuerdo entre las partes.

AMBITO de APLICACIÓN:

El Directorio del EN.RE está facultado para llamar a Audiencia en los siguientes casos:

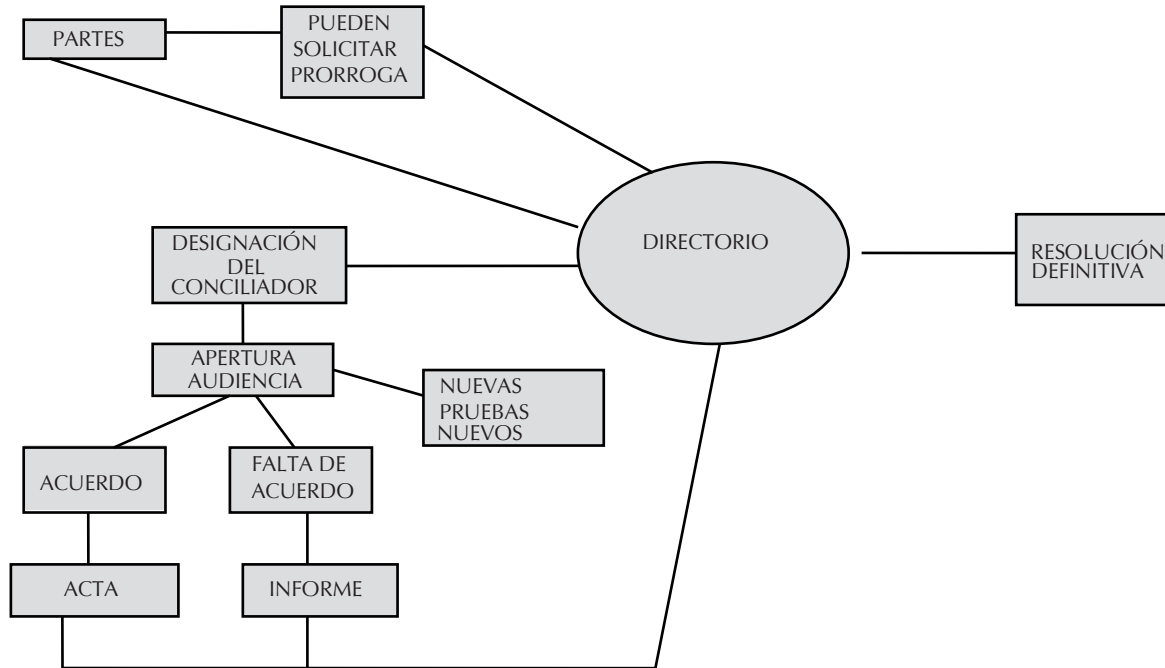
1. Cuando se haya requerido un servicio de suministro eléctrico de un Distribuidor o acceso a la capacidad de subtransmisión de un transportista o distribuidor y no se llegue a un acuerdo sobre las condiciones del mismo, pues el objetivo en este caso es asegurar el abastecimiento.
 - 1.1. Cuando en el Expte. no exista la documentación correspondiente, o la misma no sea clara y precisa o bien no se haya presentado en tiempo y forma por una o ambas partes, a pesar de haber sido requerida por el EN.RE.
 - 1.2. Cuando del Expte. surjan dudas acerca de si el usuario y/o la Distribuidora, o ambas no hayan actuado con la suficiente prudencia, celeridad y observando la aplicación del Régimen de Suministros.
 - 1.3. Toda vez que a criterio del Directorio se haga necesario realizarla teniendo en cuenta la necesidad y conveniencia, cuando surja de los reclamos que planteen a este Organismo los usuarios, pudiendo realizarla en cualquier momento una vez iniciado el reclamo (artículo 10° Resolución 012/96).

Por otro lado, los sujetos a intervenir serán el Usuario, el Gerente General (o sus respectivos representantes legales o apoderados) y el Conciliador que será designado para este fin por el Directorio del EN.RE.

La Audiencia de Conciliación es un medio que tendrá como objeto tratar de avenir a las partes y lograr un acuerdo entre las mismas. El EN.RE, en aplicación de la normativa legal vigente, ha tomado este instituto del derecho privado y en consecuencia dictó la Resolución N° 080/96, por la cuál incorpora la Audiencia de Conciliación y su reglamentación , en los casos que hemos mencionado anteriormente.

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN - RESOLUCIÓN N° 080/96

REGLAMENTO PROCEDIMIENTO



Determinar el incumplimiento contractual y para imponer la sanción cuyos parámetros están previamente definidos, pero no puede -tal como lo pretende el a quo- expedirse sobre un tema de Derecho privado, cual es la facultad de juzgar sobre reclamos de daños y perjuicios, porque la indemnización tiene naturaleza civil y no administrativa y, por lo tanto, esa cuestión está reservada a los jueces.

PROVINCIA DE CHACO



ADMINISTRACION PROVINCIAL DEL AGUA

Colaboradores: D'Alessandro Gustavo

A.P.A. - Chaco

1. AUTORIDADES

Presidente:

Arq. Magnano, Cristina

Vocal:

Ing. Risso Patrón, Luis

Vocal:

Cont. D'Alessandro, Gustavo

2. ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE

Aspectos Institucionales

- Constitución de la Provincia
- Finalidades y objetivo de la Constitución
- Gestión de los recursos naturales
- Derecho de consumidores y Usuarios
- Servicios Públicos

Ley 2903 – Ministerio de la Provincia del Chaco

- Especialmente el inciso 17 del artículo citado le encomienda al Ministerio coordinar e intervenir en los asuntos vinculados a las empresas y organismos bajo su incumbencia, como ser los encargados de provisión de agua potable y control de efluentes, del manejo y control de los recursos hídricos

Regulación y uso del recurso

- Constitución Nacional
- Constitución Provincial
- Ley nacional n°25675 de política ambiental Nacional
- Ley nacional n°25688 Régimen de gestión ambiental de aguas
- Código de aguas de la Provincia del Chaco ley 3230
- Decreto 173/90 reglamentario del Código de Aguas
- Ley 4255 creación de la Autoridad Provincial del Agua

Regulación sobre prestación de servicio y régimen actual

- Constitución Nacional
- Ley Nacional n°24.240 Defensa del Consumidor
- Código Alimentario Nacional Decreto n°2126
- Constitución de la Provincia del Chaco
- Código de Aguas de la Provincia y sus Modificatorias
- Decreto 173/90 Reglamentario del Código de Aguas
- Ley n°2499 creación de SAMEEP y Decretos Reglamentarios
- Derecho y Obligaciones de los Usuarios
- Derecho y Obligaciones de los Prestadores

3. DERECHO DE LOS USUARIOS

- Recibir los servicios
- Ser informados sobre las condiciones
- Reclamar ante los prestadores
- Ser atendido por el prestador
- Denunciar ante el organismo de control
- Recurrir ante el Ente de Regulación y Control
- Recibir aviso de cortes de servicio
- Recibir las facturas
- Participar en las consultas y audiencias públicas
- Formar parte de Asociaciones de Usuarios

Obligaciones de los Usuarios

- Conectarse a las redes
- Abonar los servicios
- Construir las instalaciones internas
- Usar el agua provista en forma racional
- Descargar efluentes
- Informar al prestador desperfectos en las instalaciones
- Cumplir con las demás obligaciones impuestas por disposiciones vigentes

Obligaciones de los Prestadores

- Prestar los Servicios
- Adoptar medidas de protección del medio ambiente
- Elaborar Proyectos y Ejecutar Obras
- Colaborar con el Ente de Regulación y Control
- Abonar la tasa de inspección y canon de uso
- Brindar información a usuarios e interesados
- Atender las consultas y los reclamos

Derecho de los Prestadores

- Solicitar restricciones al dominio, servidumbres y expropiación
- Facturar y Cobrar los Servicios
- Recibir colaboración del Gobierno y del Ente de regulación y control
- Realizar actividades que aseguren una eficiente prestación de los Servicios

DENOMINACIÓN	MISIÓN	FUNCIONES BÁSICAS
Directorio del A.P.A.	Supervisar y aprobar las resoluciones tomadas por el Ente de Regulación y Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprueba las políticas provinciales del sector Agua y Saneamiento. ✓ Aprueba el presupuesto del Ente Regulador y de Control. ✓ Aprueba la gestión del Ente Regulador y de Control. ✓ Firma las concesiones de los servicios en la provincia y promueve su caducidad anticipada. ✓ Nombra, evalúa y propone la remoción de los miembros del Comité Ejecutivo del Ente de Regulación y Control.

Comité Ejecutivo del Ente de Regulación y Control	Máxima autoridad del Ente de Regulación y Control encargado de la resolución de los asuntos de su incumbencia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisa las áreas Técnica, Económico-Financiera y Legal que se encuentran bajo su responsabilidad. ✓ Evalúa el desempeño de cada una de las áreas. ✓ Recomienda ingresos, promociones y ascensos de personal que integra el Ente. ✓ Formula, controla y recomienda al A.P.A la aprobación de su presupuesto. ✓ Formula y sugiere al Directorio del A.P.A políticas provinciales para el sector de Agua Potable y Saneamiento.
Secretaría	Responsable por la coordinación administrativa del Comité Ejecutivo y de gestión administrativa de los expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prepara la logística de las reuniones del Comité Ejecutivo. ✓ Elabora el orden del día de las reuniones del Comité Ejecutivo. ✓ Prepara los informes de las reuniones del Comité Ejecutivo. ✓ Recibe, deriva y hace el seguimiento de los expedientes que se gestionan en el Ente.
Relaciones con la Comunidad	Entiende en todas las cuestiones relativas a la relación del Ente con la Comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entiende en todos los aspectos referidos a la articulación de las relaciones del Ente con (Entes públicos, ONG, organizaciones intermedias, clientes en general, etc.) a partir de las estrategias, políticas y normas emanadas del Comité Ejecutivo. ✓ Planifica, coordina y ejecuta las actividades tendientes a la mejora continua de las relaciones con ✓ Representa al Ente ante las distintas organizaciones de la Comunidad.

<p>Área Técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presta asistencia técnica a los servicios y demás áreas del Ente Regulador. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisa los estudios y proyectos de obras de Agua y Saneamiento gestionadas por el A.P.A. ✓ Supervisa las obras de Agua y Saneamiento contratadas por el A.P.A. ✓ Supervisa el control de calidad de los servicios prestados.
<p>Sector Proyectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encargado de los estudios y proyectos de obras de Agua y Saneamiento gestionadas por el A.P.A. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza estudios para determinar los parámetros básicos de los diseños de instalaciones de Agua y Saneamiento. ✓ Realiza los proyectos, cómputos y presupuesto. ✓ Prepara la documentación licitatoria. ✓ Analiza y realiza modificaciones a los proyectos de las obras en ejecución o a las instalaciones existentes.
<p>Sector Obras</p>	<p>Encargado de las obras de Agua y Saneamiento contratadas por el A.P.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inspecciona, aprueba y certifica las obras bajo su responsabilidad. ✓ Autoriza el pago de los certificados. ✓ Autoriza las modificaciones menores a los proyectos y los mayores costos que a su entender corresponden.
<p>Sector Control de Calidad de Prestadores</p>	<p>Encargado del control de calidad de los servicios prestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisa la calidad de los servicios (caudal, presión, continuidad, etc.) y los productos involucrados en ellos (calidad físico, química y bacteriológica del agua de consumo y de los efluentes vertidos) en todo el ámbito provincial. ✓ Evalúa y recomienda la modificación de los niveles de calidad exigidos por el Marco Regulatorio para cada una de las localidades de la Provincia.

<p>Área Económico Financiera</p>	<p>Gestiona los recursos del sector y el desempeño económico y financiero de los prestadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordina la supervisión del desempeño económico financiero de los prestadores. ✓ Supervisa la gestión de recursos para la prestación de los servicios de Agua Potable y Saneamiento.
<p>Sector Costos y Tarifas</p>	<p>Encargado de la supervisión del desempeño económico financiero de los prestadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evalúa los costos operativos de los servicios. ✓ Evalúa, formula y recomienda la aprobación de sistemas tarifarios de los servicios. ✓ Evalúa el desempeño económico y financiero de los prestadores.
<p>Sector Recursos de Financiamiento</p>	<p>Gestiona recursos para la prestación de los servicios de Agua Potable y Saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planifica los requerimientos de recursos del sector para los servicios. ✓ Gestiona, obtiene, asigna y administra los recursos provinciales, nacionales o los provenientes de créditos multilaterales para los servicios.
<p>Área Legal</p>	<p>Gestiona los aspectos legales de la prestación de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisa la gestión de resolución de los reclamos formulados por los clientes. ✓ Supervisa la adecuación del Marco Regulatorio y de Convenios con los prestadores.

Sector Reclamos de Usuarios	Encargado de la gestión de resolución de los reclamos formulados por los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constituye una segunda instancia del trámite de los reclamos, luego del agotamiento de la instancia ante el prestador del servicio. ✓ Analiza los reclamos, pide ampliación de información a los prestadores y/o a los clientes, resuelve los reclamos ✓ Recomienda la aplicación de multas a los prestadores por incumplimiento de sus obligaciones.
Sector Marco Regulatorio y Convenios	Encargado de la adecuación del Marco Regulatorio y de Convenios con los prestadores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adecua los niveles de calidad y tarifas de los servicios de acuerdo con las condiciones de cada servicio. ✓ Gestiona y propone la firma de convenios con los prestadores. ✓ Asiste en la interpretación del Marco Regulatorio. ✓ Recomienda la aplicación de multas a los prestadores por incumplimiento de sus obligaciones.
Secretaría Administrativa	✓ Asistirá al Ente de Regulación en los asuntos de su competencia.	
Área Administrativa	✓ Asistirá al Ente de Regulación en los asuntos de su competencia.	
Área Jurídica	✓ Asistirá al Ente de Regulación en los asuntos de su competencia.	
Secretaría General	✓ Asistirá al Ente de Regulación en los asuntos de su competencia.	
Secretaría Técnica	No se modifican las misiones y funciones actuales	
Programas Nacionales. Línea Paraná. Topografía.	No se modifican las misiones y funciones actuales	
Área Estudios Básicos	No se modifican las misiones y funciones actuales	

Área Asuntos Rurales	No se modifican las misiones y funciones actuales	
Área Licitaciones y Certificaciones	No se modifican las misiones y funciones actuales	
Área Administración de Aguas	No se modifican las misiones y funciones actuales	
Área de Prestación de Servicios a Pequeñas Localidades	Prestar servicios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, proyectar y construir las instalaciones requeridas para la prestación del servicio. ✓ Ejecuta las tareas de operación, mantenimiento y reparaciones. ✓ Asigna los requerimientos de personal, equipos y recursos, necesarios para el funcionamiento del área.

4. ADMINISTRACION PROVINCIAL DEL AGUA

- Es la única autoridad del agua de la Provincia del Chaco. Tiene por objeto fundamental, por el Artículo 50° de la Constitución Provincial:
- Proteger el uso racional del agua.
- Preservar su calidad.
- Ejercer los derechos de condominio sobre los ríos limítrofes a su territorio.
- Regular, proyectar, ejecutar planes generales de obras hidráulicas, riegos, canalización y defensa.
- Centralizar, como ente ejecutor, el manejo unificado racional, participativo e integral del recurso.
- Ejercer la fiscalización y control en forma independiente.
- Servicios que brinda a productores y particulares:
- Asesoramiento técnico a proyectos productivos.
- Información cartográfica (topográfica, hidrodinámica, superficial), aerofotográfica e

imágenes satelitales.

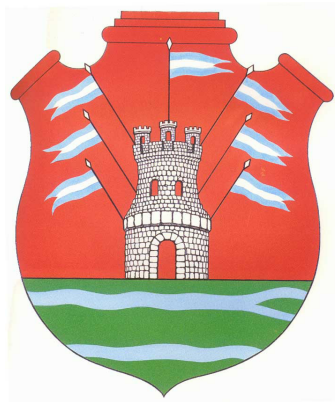
- Información hidrometeorológica.
- Perforaciones a comunidades o productores para provisión de agua para consumo humano, ganadero e industrial, con una profundidad máxima de hasta 120 metros.
- Análisis físico químico y bacteriológico. Agua para producción agrícola-ganadera, consumo humano, industrial y recreación. (Próximamente se podrán analizar contenidos de plaguicidas en el agua).
- Control de efluentes industriales y urbanos.
- Alerta hidrometeorológica y pronósticos.
- Arbitrar en conflictos de agua.
- Autorizar y aprobar proyectos y obras públicas o privadas para distintos fines (alcantarillas, riego, desagües, diques, etc.)
- Otorgar los derechos de agua (permisos y concesiones) a los particulares y a las Empresas.
- Elaborar proyectos de desarrollo hídrico.
- Organización de las Comisiones de Manejo de Agua y Suelo y el Comité de Cuenca.
- Evaluación y protección hidroambiental.

5. PRINCIPIOS PROPUESTOS DE POLÍTICA HÍDRICA

1. La Administración Provincial del Agua es la única Autoridad en Aguas.
2. El Código de Aguas es el conjunto de normas que establece el marco conceptual y jurídico para el manejo del agua en la Provincia.
3. La organización y la participación de los usuarios del agua es la única garantía para la democratización del manejo del agua.
4. El manejo del agua requiere una planificación previa que incorpore las necesidades y objetivos sociales, económicos y ambientales de nuestros pobladores y comunidades que permita una asignación de prioridades y recursos adecuados.
5. Las necesidades y los objetivos concretos de los chaqueños son la principal referencia para diseñar y priorizar el Plan de Desarrollo Hídrico y la gestión del agua en la Provincia.

6. El agua es un recurso finito, agotable, que debe ser preservado en calidad y cantidad.
7. El manejo del agua depende de lo que hagamos todos con el recurso, por ello requerimos la participación de todos en distintos niveles de gestión.
8. Consolidar una Cultura Hídrica del Chaco y para el Chaco sustentada en los avances de la ciencia y de la técnica del agua que incorpora la gestión participativa del recurso.
9. La coherencia y unidad conceptual del manejo del agua y la coordinación interdisciplinaria, intersectorial e interjurisdiccional posibilita el manejo racional y responsable del recurso hídrico.
10. La Provincia del Chaco tomará una participación protagónica en el manejo de sus recursos hídricos compartidos con otras jurisdicciones.

PROVINCIA DE CORDOBA



ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Colaboradores: Dra. Nidia Carbajo
Ing. José Fragueiro

ERSeP - Córdoba

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Córdoba	
Denominación	Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP)
Web site	http://ersep.cba.gov.ar/
Teléfonos	0351-4296100 / 0800-888-6898
Dirección	Rosario de Santa Fe 238
Servicios regulados	Agua y Cloaca / Energía / Concesiones Viales / Transporte Interurbano / Concesiones Edilicias, Medición de la Radiación de Antenas de Telefonía Celular
Composición del Ente	Directorio (6 miembros), Gerencia General, 5 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 8835 (Carta al Ciudadano)

2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Denominación:

Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP)

Servicios regulados:

Agua y Saneamiento / Energía / Concesiones Viales / Transporte Interurbano / Concesiones Edilicias / Medición de la Radiación de Antenas de Telefonía Celular.

Composición del Ente:

Directorio (6 miembros) Gerencia General, 6 Gerencias.-

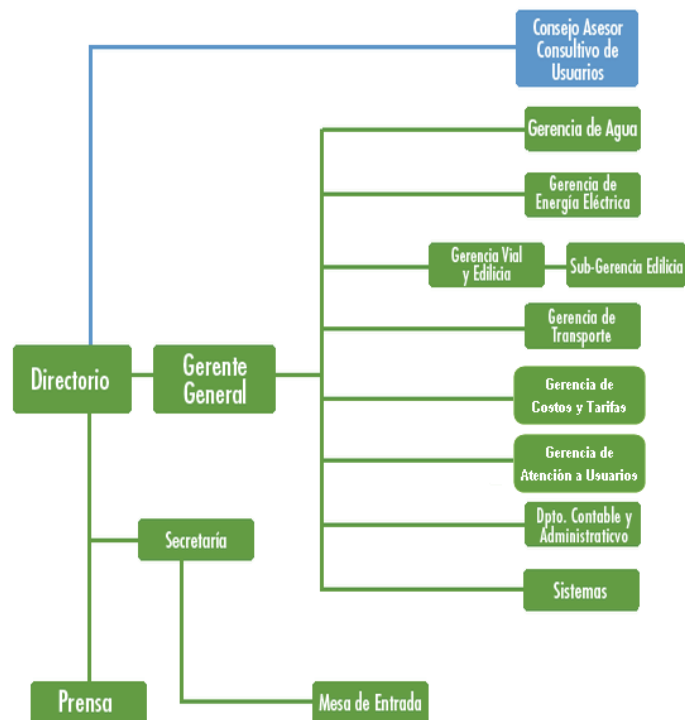
El ERSeP es un organismo de carácter autárquico dependiente del Ministerio de Obras Públicas de la Provincia de Córdoba.

Fue creado por la [Ley Provincial 8835](#), conocida como Carta del Ciudadano –sancionada en marzo de 2000- dando inicio a sus actividades en marzo de 2001.

3. NATURALEZA JURÍDICA

El **ERSeP** es un Ente Autárquico, cuya descentralización administrativa otorga personalidad jurídica y patrimonio propio, y además una finalidad pública en sus funciones.

Su función es regular y controlar los siguientes servicios públicos provinciales: agua potable, energía eléctrica, transporte interurbano de pasajeros, concesiones viales y edilicias. Quedan excluidos de la órbita del **ERSeP** los servicios públicos de carácter nacional o municipal. La función reguladora del **ERSeP** comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores y la aplicación de los incentivos relativos a la actividad regulada, de conformidad con las políticas sectoriales.



4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS

- 1) **Directivo** representado por un miembro del Directorio de ERSeP designado a propuesta de las Asociaciones de Usuarios.
- 2) **Intermedio** a través del Consejo Asesor Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores
- 3) **Consultivo** por medio de la Ley de Audiencias Publicas y consulta Publica.

5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACION

1) **Directivo:** El miembro del Directorio del ERSeP, es el que preside el Consejo Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores.

De esta manera, queda conformada la representación general de todas las fuerzas involucradas en la defensa de los usuarios. En este sentido, el ERSeP constituye un organismo público con escasos antecedentes en cuanto ala participación de los usuarios en la toma decisiones.

2) **Intermedio: RG N°4/ 01 ERSeP** El Consejo Asesor Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores tiene como objetivo asesorar y responder a las consultas del Directorio, como así también proponer iniciativas tendientes a mejorar la calidad de las prestaciones, todo ello en relación a los servicios públicos controlados por el ERSeP.

Es de su particular competencia verificar el cumplimiento de la normativa nacional, provincial y municipal de defensa y protección de los derechos de los usuarios. Está integrado por representantes de cada asociación de usuarios existente en la Provincia y reconocida según los requisitos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor. Las opiniones emitidas con motivo de la consulta, como asimismo los informes, documentación y demás aportes complementarios; tienen carácter consultivo no vinculante.

3) Consultivo: La ley provincial N° 9.318 modifica el Art.20 de la Ley 8.835. La Legislatura de la Provincia de Córdoba sanciona con fuerza de ley:

A - Audiencias Públicas

Art. 20.- La autoridad regulatoria podrá realizar audiencias públicas y convocar a los usuarios en general o sólo a algún sector de ellos, a los fines de:

- a) Informar y tratar asuntos relacionados con el estado, mejora o expansión de los servicios;
- b) Tratar los conflictos entre prestadores, usuarios y municipios;
- c) Tratar los pedidos de asociaciones y comunidades de usuarios) Tratar todo otro asunto que pueda afectar derechos y/o intereses de los usuarios y que así lo determine la autoridad regulatoria.

Cuando el informe o tratamiento se relacione con la modificación de los cuadros tarifarios de los servicios públicos, en forma previa a su implementación, la autoridad regulatoria deberá convocar, en forma obligatoria, a la audiencia pública prevista en el presente artículo.

Las opiniones mayoritarias que se expresen en las audiencias públicas convocadas, deberán ser ponderadas en las decisiones definitivas que adopte la autoridad regulatoria, indicando -en su caso- los fundamentos y motivos por los cuales dichas conclusiones no merecieron recibo.

La convocatoria a Audiencia Pública será efectuada por la autoridad regulatoria y deberá establecer, expresamente, día, hora y lugar de realización, la que podrá concretarse también en el interior de la Provincia.

B - En el caso del agua potable ante cada pedido de modificación tarifaria el directorio del ERSeP debe determinar si corresponde o no habilitar la Mesa Tarifaria que es la encargada de evaluar la solicitud y producir un dictamen.

Esta mesa esta compuesta por un representante del ERSeP, dos representantes del poder concedente (Gobierno Provincial) y dos de la empresa Concesionaria. El dictamen de la Mesa es sometido a consideración de la audiencia pública y luego el directorio del ERSeP eleva las conclusiones de ambas instancia (mesa y audiencia pública) al poder concedente, que

aprueba, modifica o rechaza las conclusiones de la Mesa Tarifaria a través de un decreto del Poder Ejecutivo.

C - Sistema de Audiencia Pública

El ERSEP celebró las siguientes Audiencias Públicas:

Energía: 31 Audiencias Públicas desde Diciembre de 2007

Agua y Saneamiento: 11 Audiencias Públicas desde Abril de 2008

Transporte: Se realizaron Audiencias Públicas desde el Año 2007

Vial: 2 Audiencias Públicas (Diciembre de 2008 y Septiembre 2010)

6. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN

En el orden Nacional según Art. 17 de la 24.240/93 **DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, La autoridad de aplicación es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación. **En la Provincia de Córdoba** la autoridad de aplicación según el Art 35 de la Ley 8835 es Ministerio de Industria Comercio y Trabajo

APLICACIÓN DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS Regulado: Ley 8.835

Instancia Conciliatoria de Partes: Prestador-Usuario

Sustanciación: Unidad de Reclamos y Consultas.

Función Reguladora Artículo 24.- *La función reguladora del ERSeP comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores y la aplicación de los incentivos relativos a la actividad regulada, de conformidad con las políticas sectoriales*

INSTANCIA JUDICIAL

Marco legal:

1 - Constitución Nacional (1994)

Nuevos Derechos y Garantías Art. 42

2 - Defensa del Consumidor Ley 24.240/1993 y modificada parcialmente por la ley 26.361/2008.3-Carta del Ciudadano ley 8.835/2000.

4 - Manual del Usuario del ERSEP Res. Grales. 8, 11 y 15 de 2004.-

Artículo 33.- *Las resoluciones del ERSeP causan estado y entiendese que agotan la vía administrativa, sin necesidad de recurso alguno, pudiendo ser materia de acción contencioso administrativa en los plazos y con los procedimientos fijados en la Ley N ° 7182 o en el cuerpo legal de la materia que la sustituya.*

7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO

Ley 24.240/1993

ARTICULO 8° bis: *Trato digno. Prácticas abusivas.* *Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.*

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

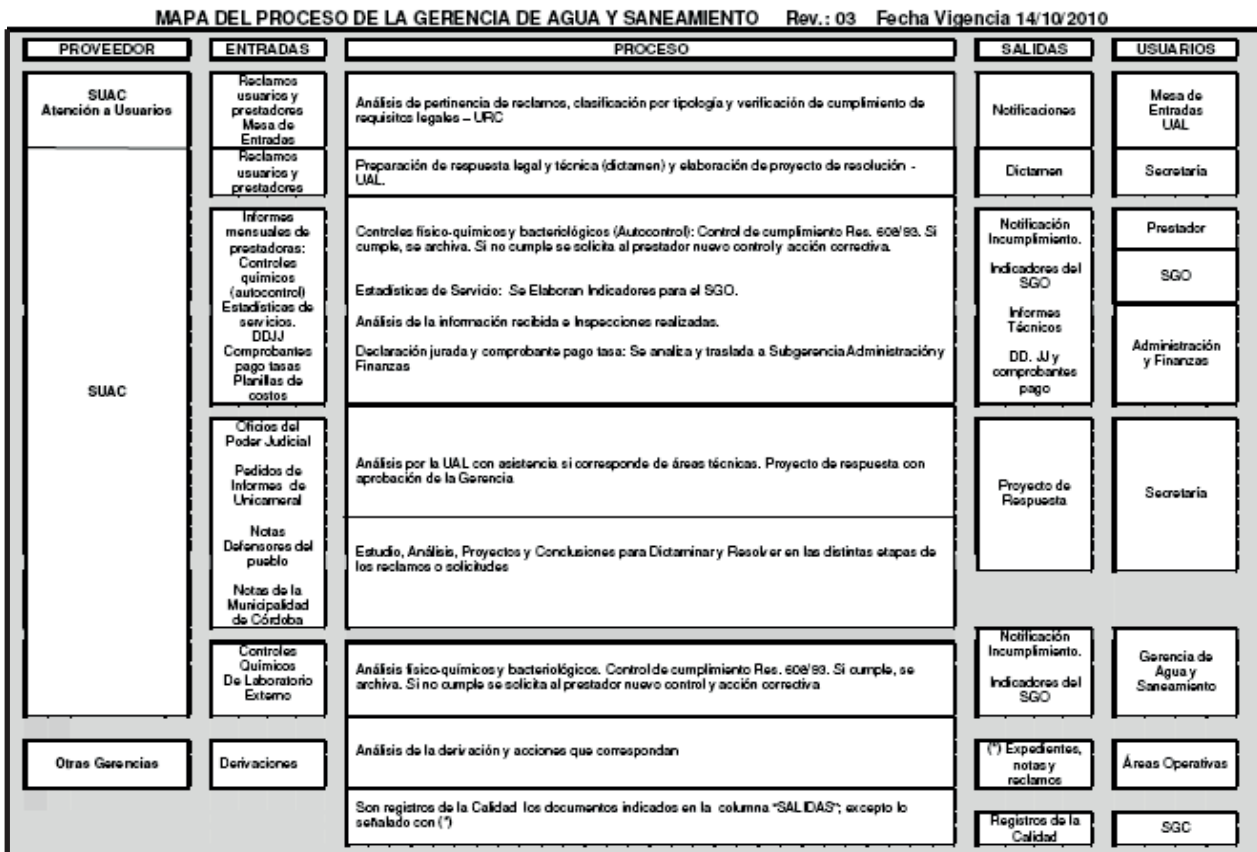
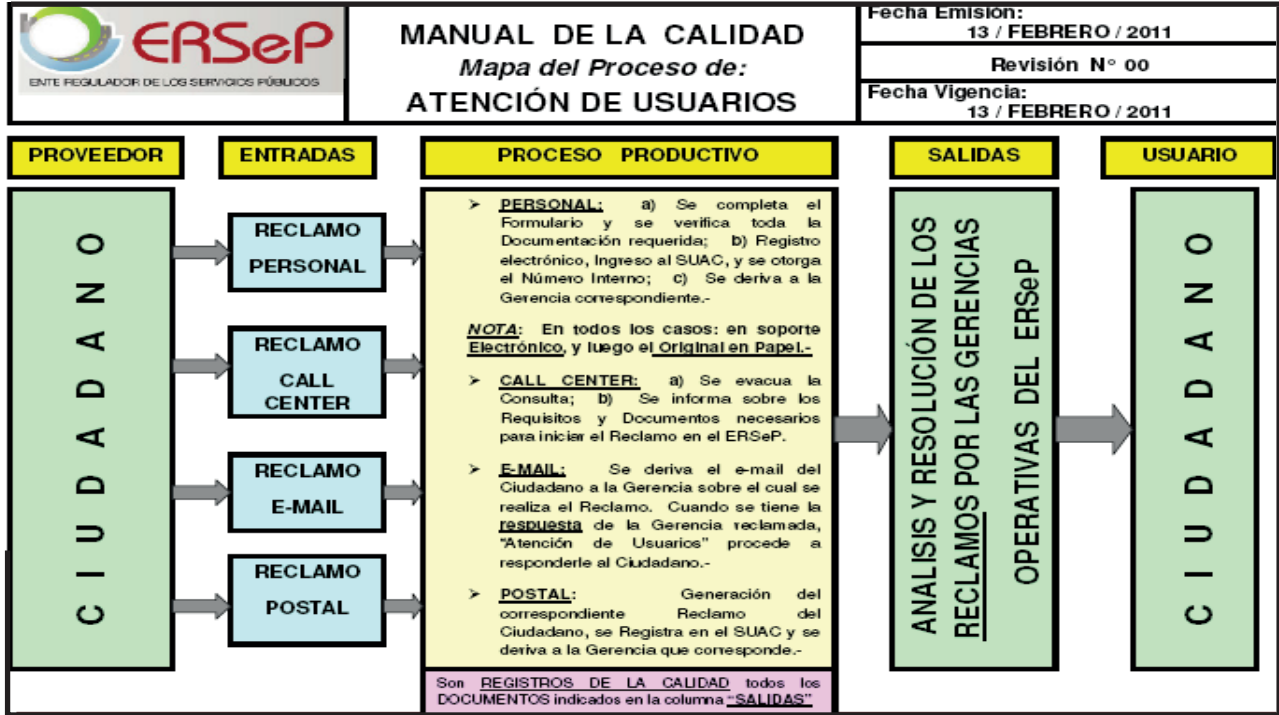
Art 15 Cap III Ley Provincial 8835

Todos los usuarios de los servicios públicos gozan de los siguientes derechos:

- a) Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el contrato o título habilitante de la prestación.
- b) Suscribir el contrato de suministro del servicio con el prestador, si el mismo fuere de carácter domiciliario.
- c) Recibir información general -en forma útil, precisa y oportuna- sobre los servicios ofrecidos por el prestador, para el ejercicio adecuado de sus derechos como usuarios.
- d) Efectuar sus reclamos ante el prestador por deficiencias del servicio y recurrir ante la autoridad regulatoria en caso de no recibir respuesta adecuada.
- e) Integrar las asociaciones de usuarios existentes o constituir otras nuevas, con el objeto de participar en el control de la prestación de los servicios.
- f) Exigir al prestador que haga conocer con antelación el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones vigentes.

g) Reclamar por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de fallas en la prestación de los servicios. **SISTEMA DE RECLAMOS**

8. SISTEMA DE RECLAMOS



A- Procedimiento único de reclamos de los usuarios de los servicios públicos bajo regulación y control del E.R.Se.P (pur)

Resolución General N° 16/2006

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

ARTÍCULO 2º: *El presente Reglamento tiene por objeto asegurar los derechos de los usuarios, estableciendo las normas de procedimiento para los reclamos que se formulen con motivo de la prestación de los servicios públicos, bajo los principios de informalismo, economía, sencillez, celeridad y eficacia.*

ARTÍCULO 3º: *Se encuentran comprendidos todos los servicios públicos que se presten en el territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna. Quedan además comprendidos los servicios de transporte público y el control de las concesiones de obra pública, inclusive las viales.*

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

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

B- Procedimientos Especiales según la Tipología del Reclamo

A continuación se enuncian los procedimientos que se emplean en la tramitación del Reclamo, en cumplimiento del Procedimiento Único de Reclamos (PUR) en sus diferentes tipologías:

TIPOLOGIA DE RECLAMO DEFINIDAS:

I DEUDA – INTERESES Y PERIODOS

II FALTA DE PRESION

- III EXCESO DE CONSUMO FACTURADO.
- IV CONEXIONES: NO REGULARES
- V CIRCUITO DE COBRANZA.
- VI INTERVENCIONES EN REDES EXTERNAS
- VII VERIFICACIÓN DE RADIO SERVIDO
- VIII VERIFICACION DE PARÁMETROS DE FACTURACION
- IX VERIFICACION DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE / EFLUENTE
- X CASOS ESPECIALES

C- Servicio de Call Center Alcances y Funciones

Alcance

Agua y Saneamiento; Energía: Transporte; Vial y Edificio.

Funciones

- a) Receptar consultas.
- b) Dar asesoramiento en cuanto al proceso del trámite.
- c) Dar respuestas en tiempo y forma.
- d) Dar a los usuarios un trato cortés y atento.
- e) Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

D - Atención a los Usuarios Alcances y Funciones

Alcance

Agua y Saneamiento; Energía: Transporte; Vial y Edificio.

Gerencias: Personal / Correo electrónico / Fax

Funciones

- a) Receptar consultas.
- b) Dar asesoramiento en cuanto al proceso del trámite.

- c) Dar a los usuarios un trato cortés y atento.
- d) Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

E- Reclamos de Agua Potable (Documentación)

factura del servicio (o facturas en caso de que el reclamo abarque varios períodos).

fotocopia del DNI o cédula de la Policía Federal Argentina del Titular del Servicio.

Constancia del reclamo ante la prestataria en caso de que se hubiera efectuado.

Si tuviere deuda, o reclame exceso de intereses, quita de años prescriptos, deberá presentar el detalle de la deuda actualizado emitido por el Prestador.

En caso de no ser titular del suministro, deberá presentar también fotocopia de la escritura o boleto de compra venta o acreditar el vínculo.

F- Reclamo por Facturación Ley 24240 reformada por Ley 26.361

Artículo 31: *Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.*

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facture sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora,

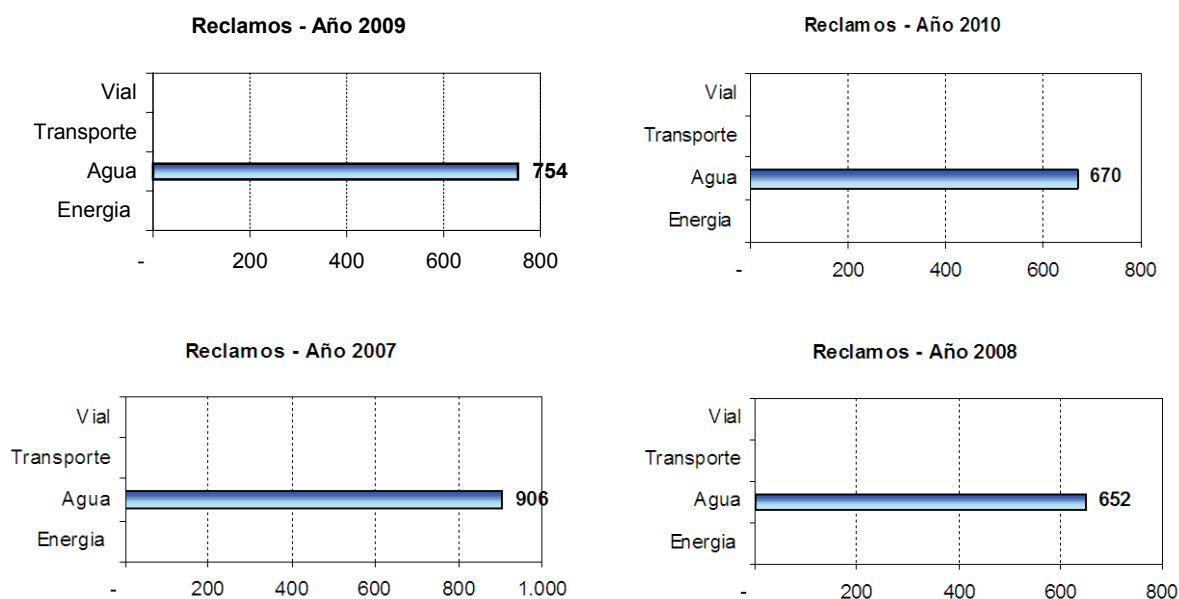
calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste 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.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3° y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

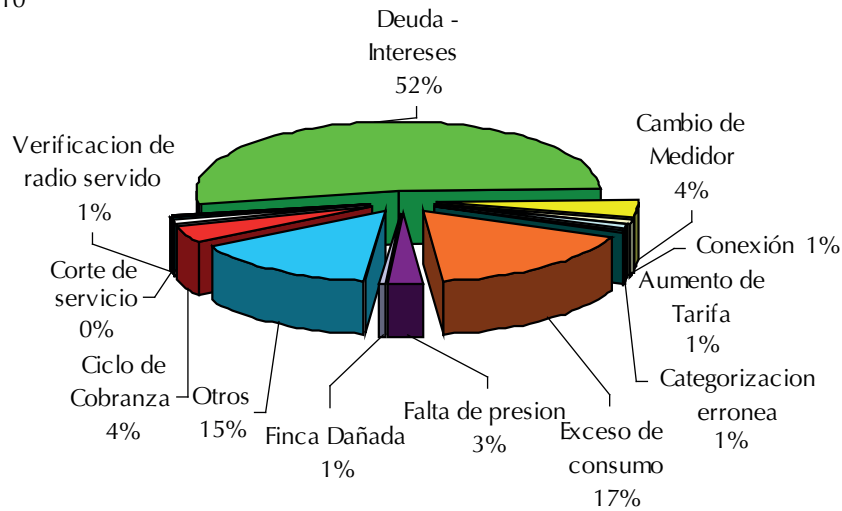
9. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS POR GERENCIA DE AGUA



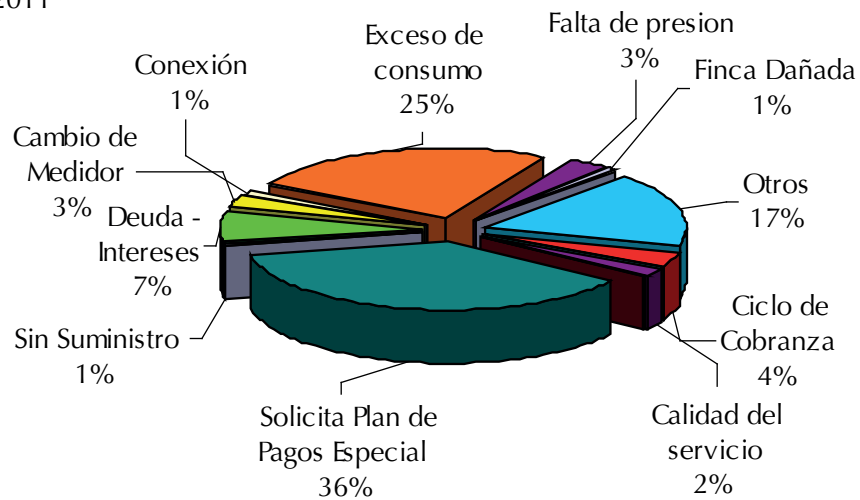
TIPOLOGIAS	2010	2011 (1)
Deuda - Intereses	52,05 %	6,90%
Cambio de Medidor	4,10%	2,71%
Conexión	1,06%	1,23%
Aumento de Tarifa	0,76%	0,00%
Categorización errónea	0,76%	0,00%
Exceso de consumo	17,30%	24,88%
Falta de presión	2,88%	3,45%
Finca Dañada	0,61%	0,74%
Otros	14,72%	17,00%
Ciclo de Cobranza	4,10%	3,69%
Verificación de radio servido	1,06%	0,00%
Corte de servicio	0,15%	0,00%
Calidad del servicio	0,46%	1,97%
Renovación del Medidor	0,00%	0,25%
Solicita Plan de Pagos Especial	0,00%	36,45%
Sin Suministro	0,00%	0,74%
	100,00%	100,00%

(1) Datos Agosto 2011

2010



2011



Actividad	2007	2008	2009	2010	2011 (2)	Acumulado
Reclamos Ingresados	2247	652	762	659	484	8781
Reclamos Resueltos	2122	510	670	691	903	8135
Porcentaje de Resolución Acumulado						92,64%

(2) Datos septiembre 2011

10. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS

Manual de Usuarios Res. Grales. del ERSeP 8, 11 y 15 del 2004

PUR: Procedimiento Único de Reclamos

Res. Gral. 16/2006

Facturación (Leyenda) Res. Gral. 2/2008

Facturación (Leyenda) Res. Gral. 4/2003

PROVINCIA DE CORRIENTES



AOSC

ENTE REGULADOR DE LA ADMINISTRACION DE OBRAS SANITARIAS CORRIENTES

Colaboradores: Vázquez Arturo

AOSC - Corrientes

1. INFORMACION INSTITUCIONAL

Corrientes	
Denominación	Ente Regulador de Obras Sanitarias de Corrientes
Teléfonos	03783-425296/424864/424412/433648
Dirección	Gob. Pampín 198
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Normativa que rige al Ente	Decreto Provincial N° 5121/90

2. NATURALEZA JURIDICA

El Ente Regulador de la Administración de Obras Sanitarias Corrientes se creó a través del Decreto Provincial N° 5121/90.

Este Decreto le asigna a la Administración de Obras Sanitarias Corrientes las funciones de Ente Regulador, ampliando de esta forma las atribuciones originalmente asignadas por las Leyes Provinciales N° 3573 y 3979.

Es una Entidad de jurisdicción provincial con personalidad jurídica de derecho público y de derecho privado, que goza de autarquía financiera y administrativa.

Está vinculado con el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Obras y Servicios Públicos.

3. SISTEMA DE RECLAMOS

LOS RECLAMOS SE REALIZAN EN PRIMERA INSTANCIA ANTE LA EMPRESA PRESTATARIA, A TRAVES DE:

- CALL CENTER
- PERSONALMENTE
- NOTAS
- E-MAILS

Ante cualquier problema el usuario-cliente del servicio debe recurrir a la empresa prestadora para que sea ella la que le dé las respuestas a los requerimientos o responda a los reclamos en determinado plazo de tiempo. En este sentido, la calidad del servicio se mide no sólo por parámetros físicos, sino también por el grado de satisfacción del usuario-cliente y el plazo dentro del cual se brindan las respuestas a los planteos por él realizados.

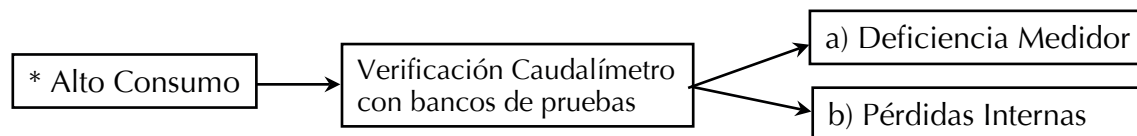
SISTEMA DE RECLAMOS

COMO APELACION EN SEGUNDA INSTANCIA ANTE EL ENTE REGULADOR DE OBRAS SANITARIAS DE CORRIENTES

MISION DE ATENCION AL USUARIO DEL ENTE REGULADOR

Asegurar la recepción como segunda instancia de los reclamos de usuarios de servicios de agua y cloaca de toda la provincia, y canalización en procura de resolver eficazmente los problemas que los originaron mediante la diligente intervención de la empresa concesionaria y procurar con ella mitigar, lo más rápido posible, los efectos de los problemas que afectan a los reclamantes, garantizando la defensa de los legítimos derechos de los usuarios y sugerir la aplicación de sanciones, cuando diere lugar.

SISTEMA DE RECLAMOS



Cuando el medidor funciona fuera de los parámetros especificados por el fabricante se solicita el cambio y la refacturación conforme a lo especificado en la Ley de Defensa al Consumidor.

b) Luego de la verificación de la propiedad se le informa al usuario si posee pérdida.

Falta de Presión:

Se da intervención al Departamento Técnico del Ente Regulador para su verificación y posterior ingerencia al Area Redes de la prestataria.

Saturación de las Redes Colectoras:

Se da intervención al Departamento Técnico del Ente Regulador para su verificación y posterior ingerencia al Area Redes de la prestataria.

Calidad de Agua:

Se da intervención al Area Laboratorio del Ente Regulador para su verificación y posterior ingerencia al Area Laboratorio de la prestataria.

4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS

Los usuarios no tienen participación directa.

Si por medio de sus representantes en el orden provincial, municipal e institucional.

- Defensor del Pueblo.
- Defensor de los Vecinos.
- Defensa al Consumidor (ONG).
- Delegaciones Barriales.

Incrementos tarifarias de los últimos 6 años

FECHA	INCREMENTO %	VALOR M3. AGUA EN \$	MOTIVO
Jul - 05	10,79	0,4666	ART. 39° CONTRATO
Ago -07	21,70	0,5679	ART. 39° CONTRATO
Abr -08	18,28	0,6717	ART. 39° CONTRATO
Oct -08	9,66	0,7366	ART. 39° CONTRATO
Ene - 09	12,00	0,8250	DECRETO 2940/05
Ene - 09	6,48	0,8785	ART. 39° CONTRATO
Mar - 09	4,34	0,9166	ART. 39° CONTRATO
Abr - 10	14,16	1,0464	ART. 39° CONTRATO
Mar -11	23,03	1,2873	ART. 39° CONTRATO

Cantidad de Usuarios servidos por la Prestataria

DISTRITOS	CANTIDAD DE USUARIOS
CAPITAL	98.557
GOYA	22.334
CURUZU CUATIA	11.056
MERCEDES	9.960
SANTO TOME	6.376
PASO DE LOS LIBRES	11.702
MONTE CASEROS	7.683
ESQUINA	5.042
BELLA VISTA	7.419
SALADAS	3.809
SANTA LUCIA	3.344
EMPEDRADO	2.601
YAPEYU	586
TOTAL	190.469

PROVINCIA DE JUJUY



SuSePu

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y OTRAS CONCESIONES

Colaboradores: Dr. Pablo Lenarduzzi
Ing. María Jesús García
Dra. Sonia Nora Ledesma

SESUPU - Jujuy

1. NORMATIVA SUSEPU

Resolución SUSEPU 119/2005

Ordenarle a la empresa AGUA DE LOS ANDES S.A. que, desde la notificación de la presente resolución y en forma inmediata, deberá abstenerse de continuar cobrando el IVA sobre la Tasa-SU.SE.PU.-

Resolución SUSEPU 6/2008:

Modifica el procedimiento ordinario de reclamos implementando uno más simplificado y abreviado para los reclamos por artefactos dañados.

Se justifica en el incremento del número de dichos reclamos y la necesidad de cumplir con las pautas de la Ley Provincial 4.937 que exige fácil acceso y rápido trámite para los usuarios.

Se delega en primera instancia la decisión sobre el planteo a la Gerencia Técnico de Defensa del Usuario.

2. PROCEDIMIENTO

1.- Usuario.

10 días hábiles presenta reclamo ante la Empresa Distribuidora.

2.- Empresa.

10 días corridos para - Realizar Inspección técnica y constatación de los eventos denunciados.

- En caso que se hubiese producido algún evento en sus líneas de cualquier naturaleza, deberá efectuar Peritaje por personal externo a la Empresa del artefacto dañado, el que tendrá por objeto determinar:
- La relación causal entre las deficiencias en la calidad técnica del suministro y los daños producidos.
- La valuación económica de éstos, si correspondiere.
- Confeccionar Informe técnico con los motivos de la denegatoria al reconocimiento del daño.

- Adjuntar toda documentación ampliatoria que aporte al informe (fotos, testigos, etc.)
- Brindar respuesta fundada al USUARIO.
- En caso que la respuesta de la Empresa fuese denegatoria, deberá además, proceder a la entrega del artefacto dañado al USUARIO en el caso que éste hubiese sido retirado para su peritaje.

A.- Acoge el reclamo.

B.- Rechaza o deniega.

Usuario.

Rechazado su reclamo, 30 días para solicitar intervención del Ente Regulador.

Gerencia.

5 días para notificar a la Empresa

Empresa.

3 días hábiles para adjuntar:

- Acta de inspección técnica y constatación.
- Peritaje (externo a la Empresa) del artefacto dañado.
- Informe técnico que justifique la denegatoria al reconocimiento del daño.
- Toda documentación ampliatoria que aporte al informe (fotos, testigos, etc.)
- Copia de la respuesta remitida al USUARIO.

Gerencia.

48 hs. Traslado a Gerencia de Servicios Energéticos.

Gerencia de Servicios Energéticos.

10 días para expedirse sobre la procedencia ó no del reclamo.

Gerencia.

5 días hábiles para resolver.

5 días hábiles firme

Empresa.

10 días corridos para cumplir lo resuelto.

Los Plazos.

Para la Empresa perentorios: Silencio o demora se sanciona teniéndose como afirmación y consentimiento del reclamo.

Para el Usuario NO perentorios.

3. NATURALEZA JURÍDICA

Resolución SUSEPU 496/2008

Aprobar el sistema de redondeo propuesto por EJE S.A. y AGUA DE LOS ANDES S.A. que consiste en un ajuste mensual del total a pagar en cada factura, a favor de los usuarios, consignando de esa forma sólo números enteros, conservando las Empresas como créditos a incluir en las facturas correspondientes a los meses siguientes los centavos que excedan.-

Resolución SUSEPU 140/2008

Se implementa el 8vo párrafo del art. 31 de la Ley 24.240 reformado por la Ley 26.361 el que dispone "La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa activa para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día anterior a la efectivización del pago"

En razón de ello se resolvió :

Artículo 1º: Hacer saber a las Empresas EJE S.A. EJSED S.A. y ADLA S.A. que a partir de la fecha de notificación de la presente Resolución, únicamente podrán percibir de sus usuarios, en concepto de interés por el pago fuera de término de las facturas que emitan por los respectivos servicios, el establecido por el art. 31 de la Ley N° 24.240 modificado por Ley N° 26.361.

Artículo 2º:Hacer saber a las Empresas EJE S.A. EJSED S.A. y ADLA S.A que en caso de incumplir la presente Resolución, serán pasibles de severas sanciones por parte del Ente, debiendo devolver –además- a los usuarios lo incorrectamente percibido con mas el interés establecido en la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, y la sanción prevista en el sexto párrafo del Art. 31 de la citada Ley

Resolución SUSEPU 71/2009

Crea un beneficio con carácter de excepción para un grupo determinado de usuarios que encuadren en los enumerados por la resolución.

CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO

La excepción prevista en el Artículo 1° de la presente Resolución, podrá ser solicitada por aquellos usuarios residenciales con consumos mensuales superiores a los 500 kWh, que cumplan con al menos uno de los siguientes requisitos:

1. Ser usuario electrodependiente
2. No poseer servicio de gas natural y la vivienda ser menor a 100 m²
3. Cumplir con al menos uno de los requisitos para acceder a la Tarifa Social
4. No poseer servicio domiciliario de agua corriente
5. Casos de vivienda con múltiples familias con un solo medidor
6. Servicios a viviendas de escasos recursos con medición comunitaria
7. Todo aquel que por circunstancias no incluidas en la presente, considere que podría solicitar la excepción.

Para el supuesto indicado en el punto 1. se entenderá por usuario electro dependiente a los residenciales que por problemas de salud requieran un uso intensivo de la energía eléctrica, debiendo acompañar en tal caso el respectivo certificado médico.

En el supuesto señalado en el punto 5. se hace referencia a aquellos hogares donde habitan 2 o más familias y cuentan con un solo punto de medición. No serán considerados los casos de inquilinatos ni suministro a terceros.

En todos los casos, con excepción de los electrodependientes, la Distribuidora deberá realizar una encuesta Socio-Económica que tendrá por objeto determinar si el usuario es o no de escasos recursos, dentro del plazo de diez (10) días hábiles de presentada la solicitud.

La información suministrada por el usuario peticionante tendrá carácter de Declaración Jurada, hecho que deberá indicarse en el formulario entregado por la Distribuidora.

RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS

CASO 1: “ MONICA S. de B. RECLAMO CONTRA ADLA S.A. POR DEUDA INEXISTENTE Y SOLICITA QUE SE LE EXPIDA LIBRE DEUDA”

El usuario requiere la intervención de este Organismo.

Respondido el traslado de ley, ADLA S.A. informa que en ENERO/07 remitió al usuario "aviso de deuda", acreditándose los pagos demostrados y prescribiendo los períodos correspondientes.

En Diciembre/08 envió nueva nota informando que la cuenta registra un importante saldo impago, respondiendo el usuario que todas las facturas se encuentran absolutamente pagas, sin acreditar tales extremos.

Requeridos por el Dpto. Agua de SUSEPU los comprobantes de pago al usuario, éste manifiesta que la documentación fue extraviada.

ADLA S.A. acredita haber intimado fehacientemente al usuario en fecha 07/01/2009 por lo que se pronuncia en relación a la solicitud de prescripción formalizada por el usuario, que la misma comprende a los períodos anteriores al mes de Enero de 2004, en aplicación a lo dispuesto por el inciso 3° del Artículo 4027 del Código Civil.

Ante la inconsistencia de la información suministrada a los usuarios y la inexistencia de elementos probatorios que permitan dilucidar el diferendo, no se encuentra suficientemente acreditada en esta instancia administrativa la acreencia que ADLA S.A. dice tener.

La Gerencia del Usuario, puntualiza que la prescripción liberatoria a aplicar por ADLA S.A. es la de tres (3) años contenida en la Ley 24240.

Directorio del Ente Regulador se pronuncia haciendo saber a la Prestadora que los períodos anteriores al día 07/01/2006 se encuentran prescriptos, acogiendo prescripción de tres años.

ADLA S.A. presenta Recurso de Revocatoria en contra del acto precitado. Manifiesta Asesoría Legal que la recurrente no aporta elementos probatorios nuevos que permitan formar una opinión diferente a la sostenida en dictamen anterior.

Vocal II SUSEPU en voto sostiene que:

En la originaria redacción del Artículo 50 de la Ley 24240, tanto doctrina como jurisprudencia disentan respecto a las cuestiones en que el plazo trienal debía aplicarse.

Con la reforma introducida por la Ley 26361, que estableció que "Las acciones judiciales, administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley, prescribirán en el término de TRES AÑOS. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente, se estará al más favorable al consumidor o usuario."

Resulta que se aclaró que el plazo de prescripción se refiere también a las acciones judiciales. También que prevalece este plazo para las relaciones de consumo.

Se aplica a cualquier cuestión que se suscite entre un usuario y el proveedor o sólo

cuando el usuario reclama al proveedor algún derecho emergente de la aplicación de la ley del consumidor?

En el caso se inclina por la primera tesis, pues se trata de una factura por consumo de un servicio público y tiene su causa inmediata en la relación de consumo que existe entre usuario y prestador.

Consecuentemente es aplicable el plazo previsto en el Artículo 50 de la Ley 24240, pronunciándose por el rechazo del recurso.

Resolutivo recurrido ante el Superior Jerárquico del Ente Regulador.

CASO 2: DR. CARLOS A. M.: RECLAMO CONTRA ADLA S.A. POR ACTUALIZACION INCORRECTA DE DEUDA. SOLICITA REDETERMINACION DE LA MISMA.-

Usuario manifiesta agravio ante la deuda exigida por Agua de los Andes S.A. debido al cobro con intereses por mora. Solicita redeterminación al entender que no existiría mora en su caso, como así también la prescripción que establece la Ley 24240 por considerarla justa, razonable y compatible con el ordenamiento provincial de creación.

El inmueble es frentista a una red de agua potable, sin conexión. Zona considerada dentro del radio servido. La red data del año 1982. Existen usuarios de esa época. Sistema Renta Fija.

Gerencia del Usuario expresa que le asiste razón al usuario y solicita se ordene a ADLA S.A. restructure la deuda cuyo cobro pretende y que el usuario no desconoce, a los períodos correspondientes a los últimos tres años por aplicación de la prescripción liberatoria establecida en la Ley 24240, sin intereses, al no configurarse la mora por falta de intimación al deudor, así como la acreditada inexistencia de emisión de factura alguna por cualquier concepto.

Directorio resuelve ordenar a la Prestadora restructure la deuda de los períodos correspondientes a los últimos Tres Años, sin intereses.

ADLA S.A. presenta Recurso de Revocatoria. Se agravia la recurrente alegando arbitrariedad e ilegitimidad manifiesta en la resolución impugnada por basarse en que no se ha configurado la mora por falta de intimación al deudor y por pronunciarse sobre el tema de la prescripción, cuestión típicamente judicial, no correspondiendo aplicar el plazo trienal de la Ley de Defensa del Consumidor.

En el caso particular se advierte que el Dr. Matorras desconocía la existencia de la red de agua potable frente a su parcela rural. Ello hace suponer que la Prestataria jamás notificó al propietario (o por lo menos no lo acredita), que el servicio de agua potable se encontraba a su disposición.

Tampoco acredita la Empresa haber remitido mínimamente una factura al usuario, es más

reconoce que recién cuando el usuario se presenta en sus oficinas, toma conocimiento de los datos de la titularidad del inmueble y domicilio postal necesario para poder emitir la factura.

Conforme lo resuelto en el caso 1, Directorio resuelve que ya ha sentado criterio sobre el tema, entendiendo que con la reforma introducida al Artículo 50 por la Ley 26361 se dejó aclarado que el plazo de prescripción trienal se refiere también a las acciones judiciales y que prevalece este plazo si se trata de una relación de consumo entre usuario y proveedor, pronunciándose por el rechazo del recurso.

Resolutivo recurrido ante el Superior Jerárquico del Ente Regulador.

¿ QUE UTILIDAD TIENEN LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS?

DETERMINAN:

LA “PUNTA DEL ICEBERG”

Todo reclamo o grupo de ellos que, una vez analizados, posibilitan inferir que la prestataria pudo haber afectado a un significativo numero de usuarios con una conducta similar, y que -previo tratamiento- generara la correccion de todos ellos. Mediante la informacion estadistica, encuestas de opinion y auditorias de facturacion, tecnicas y de gestion comercial, sera posible su realizacion.

4. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS

La actuacion de la administracion debe tender a la aplicacion del ordenamiento positivo en general logrando compatibilizar con los principios de la ley de defensa del consumidor y los contratos de concesion en particular siempre a favor del usuario. tiende no solo a su proteccion sino a la determinacion de sus derechos asistiendo a la defensa de las normas juridicas dictadas para conjurar la superioridad economico-juridica que suelen detentar los proveedores. no son los “soberanos del mercado” sino que son “los necesitados del mercado”

CORRECCION DE ERRORES

Permite a las concesionarias mejorar y corregir sus procedimientos en beneficio directo de los usuarios.

5. PROCEDIMIENTOS SEGÚN LA TIPOLOGIA DEL RECLAMO

DEUDA

Verificar Importe

Períodos Prescriptos – Nota del Usuario

Plan de Pago acorde posibilidades Socioeconómicas Usuario
Sector Social de la Empresa

FALTA DE PRESIÓN

Visitas conjuntas ADLA S.A. - SU.SE.PU
Control de Presión
Búsqueda de Soluciones

EXCESO DE CONSUMO FACTURADO

Revisar Facturación
Analizar Historial de Consumo
Constatar Correlatividad de Lecturas
Detectar posibles pérdidas internas
Aforo del Medidor

- Apto
- No Apto (Medidor se cambia)
- Acordado

CONEXIONES NO REGULARES (Clandestinas)

Detectar Conexiones Clandestinas (Empresa – Denuncia)

Visitas conjuntas ADLA S.A. – SU.SE.PU.

Plazo de Regularización (48 Hs).

Multas (Disposición N° 28/2009 – N° 159/2010 – Actualización Montos de Multas Aplicadas).

CIRCUITO DE COBRANZA

Boletas Unificadas (Luz – Agua)

Con Expte. SU.SE.PU. – Desglose de Factura

INTERVENCIONES EN REDES EXTERNAS

Responsabilidad de la Empresa (Resolución N° 36/99 – SU.SE.PU.

En caso de Rotura – Empresa repara

SU.SE.PU. Inspecciona y Verifica reparación.

VERIFICACIÓN RADIO SERVIDO

Inspección ADLA S.A. – SU.SE.PU.

Solicitar Documentación Empresa – Otros Organismos

Analizar Planos de Redes de la zona en conflicto

VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE FACTURACIÓN

Aplicación del Cuadro Tarifario Vigente (Resolución N° 682 /10 – SU.SE.PU. – Audiencia Pública del 26/10/10.

Verificar Uso (3035 – 3045 – 3055 – 3065 – 3075 -3085 -3095)

Constatar valor del m³ – Cargo Fijo –Impuestos

Revisar cálculos de Factura emitida.

VERIFICACIÓN DE CALIDAD AGUA POTABLE / EFLUENTE

Informes Mensuales de la Empresa con:

Análisis Físicos

Químicos

Bacteriológicos

D.B.O.

Convenio SU.SE.PU. – SUNIBROM Toma de Muestras

Comparar con la Empresa (Método a implementar)

CASOS ESPECIALES

GRIFOS PÚBLICOS (LA EMPRESA)

Inspección Técnica con Auditoría del Ente.

Constatar existencia Energía Eléctrica

Unificar Facturas (Ley N° 4250 – Régimen de Cobro Unificado).

Prorratear el Consumo en los Usuarios que utilicen el G.P. (previo acuerdo con los vecinos)

En caso de Deuda - Acceder Plan de Financiación.

EDIFICIOS EN PROPIEDAD HORIZONTAL (PH)

Tendencia actual a colocar Medidores de Caudal en P.H.

Visitas conjuntas ADLA S.A. – SU.SE.PU.

Reuniones Informativas con Usuarios

Relevamiento del Lugar.

Prueba Piloto: A implementar

Colocar Medidor para determinar el consumo

Mensual del Complejo Habitacional.

PROVINCIA DE LA RIOJA



EUCOP

ENTE UNICO DE CONTROL DE PRIVATIZACIONES

Colaboradores: Ing. Esteban O. Díaz

EUCOP - La Rioja

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La Rioja	
Denominación	EUCOP
Web site	www.eucop.org
Teléfonos	Casa consumidor: (03822) 453696 -453687 Dapys: (03822) 453621-453624
Dirección	Casa consumidor: San Nicolás de Bari (o) 775 Dapys: San Martin 117 2º p edif. Federacion
Servicios regulados	Energía Eléctrica / Agua Potable y Saneamiento
Composición del Ente	Directorio
Normativa que rige al Ente	Decreto F.E.P. N° 775/2000 y su modificatorio N° 1693/2009.

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE GOBIERNO

Denominación:

Ente Único de Control de las Privatizaciones de la Provincia de La Rioja (EUCOP)

Servicios regulados:

Energía / Agua Potable y Saneamiento.

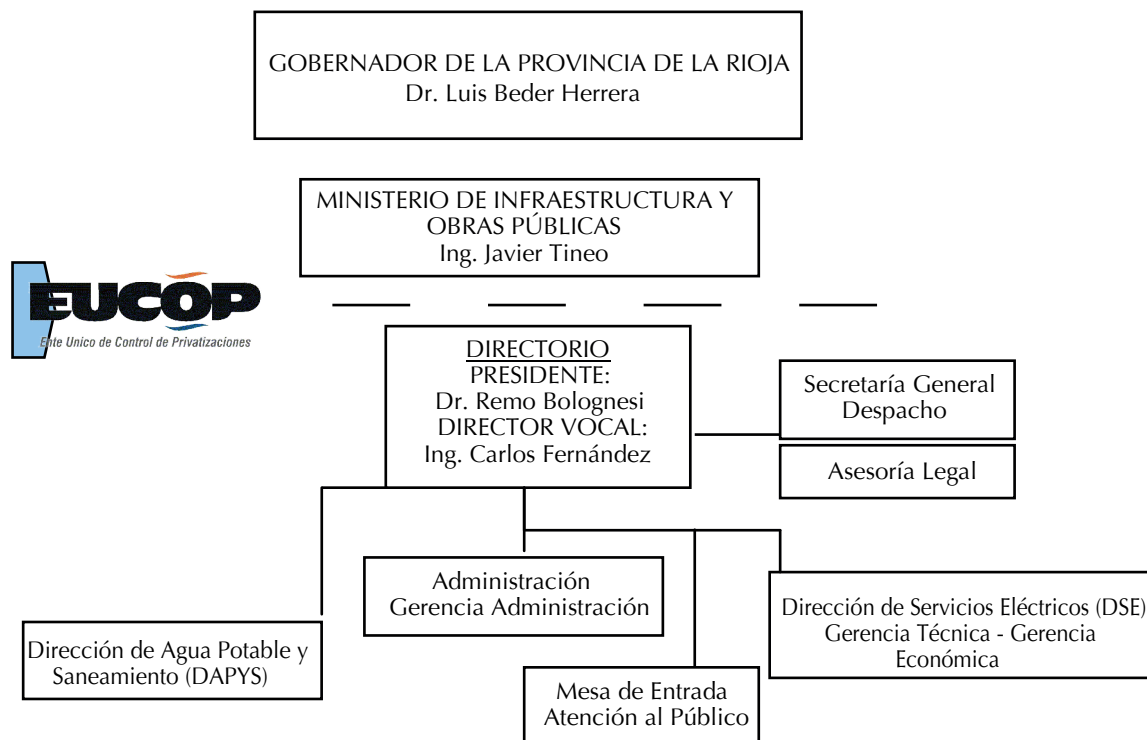
Composición del Ente:

Directorio (Actualmente conformado por dos miembros)

- Presidente y Director Vocal.-

El EUCOP en la Función Ejecutiva Provincial funciona bajo la órbita del Ministerio de Infraestructura y Obras Públicas de la Provincia de La Rioja.

El EUCOP, tiene su Carta Orgánica Aprobada por el Decreto N° 775/2000 y su modificatorio Decreto N° 1693/2009 y por el mismo se rige su actuación.



3. NATURALEZA JURÍDICA

El EUCOP es un ente Autárquico y cuya gestión está dirigida principalmente, dentro de sus factibilidades, con arreglo a la política del gobierno de la Provincia a la Regulación, el Control y la Fiscalización de la prestación de los servicios de cloacas, efluentes industriales y la provisión de agua potable y de energía eléctrica:

- Asegurando la calidad y continuidad de los servicios.
- La protección de los intereses de la comunidad, en particular de los usuarios y la protección del medio ambiente.
- Controlando el cumplimiento de las normas vigentes y contratos de concesión.

A través de la DAPyS, el EUCOP ejerce la Regulación y Control de la Empresa Permisoria Aguas Riojanas S.A.P.E.M. y solo Control de Calidad de las poblaciones urbanas en el resto de los servicios existentes en la Provincia.

Es de destacar que la DAPyS del EUCOP se encuentra limitada en la presente etapa, en la que todavía no se ha formalizado el Instrumento de Vinculación que reemplace al Contrato de Concesión de la anterior empresa, abocado al cumplimiento de su función de control de la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales, establecidas bajo el imperio de la Ley Provincial N° 6.281 de Marco Regulador y su modificatoria N° 6.308; y en base a las facultades conferidas por el Decreto F.E.P. N° 775/2.000; en particular:

- La supervisión del cumplimiento de los niveles de calidad y de eficiencia del servicio,
- En relación al cumplimiento de las disposiciones del Marco Regulador: supervisar las conductas, dirimir conflictos que se susciten, entre usuarios y entre usuarios y el permisionario

La permisión del servicio de agua potable y desagües cloacales abarca tres localidades de la Provincia de La Rioja: según lo establecido por la Ley Provincial N° 8.707/2010 en su:

ARTÍCULO 1°.- Ratificase el Decreto con invocación de necesidad y urgencia N° 122 con fecha 27 de enero de 2010 y su Anexo "Aguas Riojanas Sociedad Anónima con Participación Estatal Mayoritaria –S.A.P.E.M.-", a la que se le encomienda en carácter de permiso la prestación del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales en las localidades de Capital, Chamental y Chilecito.-

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS

- 1) **Directivo** Los usuarios no tienen representación directa en el Directorio del Ente.
- 2) **Intermedio** solo indirectamente por Asociaciones de Consumidores.
- 3) **Consultivo** por medio de Audiencia Pública.

5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

3) **Consultivo:** Para el servicio de agua y cloacas: Ley Provincial N° 6.281 de Marco Regulador del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de La Rioja y la Resolución EUCOP N° 009 – Acta N° 095. En el Contrato de Concesión de la anterior empresa no estaba contemplado la Audiencia Pública por ejemplo para el caso de las revisiones tarifarias.

A. Audiencias Públicas

- Ley Provincial N° 6.281 de Marco Regulador del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales:

ARTÍCULO 40: AUDIENCIA PÚBLICA: El Ente Regulador podrá convocar a audiencia pública para lo siguiente:

- a) *Tratar e informar sobre aspectos relativos al sistema tarifario.-*
- b) *Tratar e informar sobre normativa ambiental.-*
- c) *Tratar e informar sobre sistemas de subsidios.-*
- d) *Tratar e informar sobre otros requerimientos comunitarios que sean considerados de*

interés social por el Ente Regulador y lo normado por el Artículo 13° y Artículo 30° Inc. g) de la presente Ley.

e) En toda otra circunstancia en que lo considere adecuado para el ejercicio de sus competencias específicas.-

B. El Reglamento de las Audiencias Públicas se encuentra establecido en la Resolución EUCOP N° 009 – Acta N° 095 de fecha 24/08/2006.

C. En el caso del agua potable se realizó con fecha 11/11/2009 la Audiencia Pública para considerar la renegociación del Contrato de Concesión y la Intervención del servicio a la anterior empresa concesionaria.

6. MARCO INSTITUCIONAL - AUTORIDAD DE APLICACIÓN

En el orden Nacional según Art. 17 de la 24.240/93 DEFENSA DEL CONSUMIDOR, La autoridad de aplicación es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación.

En la Provincia de La Rioja la autoridad de aplicación según el Art 23 de la Ley Provincial N° 8.468 de PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS:

*ARTÍCULO 23°.- La Autoridad de Aplicación será la **Dirección General de Comercio Interior** dependiente del Ministerio de Producción y Desarrollo Local o el Organismo de la Función Ejecutiva que en el futuro la reemplace. Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los Artículos 42° y 43° de la Constitución Nacional, en el Artículo 51° de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta Ley.-*

APLICACIÓN DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Función Reguladora:

La función reguladora del EUCOP comprende la supervisión del cumplimiento de los niveles de calidad y de eficiencia del servicio, el cumplimiento de las disposiciones del Marco Regulador, supervisando las conductas, dirimiendo en conflictos que se susciten, entre usuarios y entre usuarios y el permisionario.

a) Ley Provincial N° 6.281 de Marco Regulador del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de La Rioja y su modificatoria N° 6.308.

Específicamente lo establecido en: Artículo 15°: Competencia genérica; Artículo 16°: Competencias específicas, y Artículo 17°: Competencias asumibles por delegación.

- b) Decreto N° 775/2000: Carta Orgánica: Título IV: Artículo 5°
- c) Decreto Ley Provincial N° 4044/1981 de Procedimientos Administrativos de la Provincia de La Rioja

Marco Legal:

1. Constitución Nacional (1994) Nuevos Derechos y Garantías Art. 42
2. Defensa del Consumidor Ley 24.240/1993 y modificada parcialmente por la ley 26.361/2008.
3. Ley Provincial N° 6.281 de Marco Regulador del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de La Rioja y su modificatoria N° 6.308.
4. Decreto N° 775/2000: Carta Orgánica: Título IV: Artículo 5°
5. Decreto Ley Provincial N° 4044/1981 de Procedimientos Administrativos de la Provincia de La Rioja

7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO

- a) Ley 24.240/1993

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

(Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

- b) Ley Provincial N° 8.468 de PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS en su CAPÍTULO V: CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS:

ARTÍCULO 10º.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

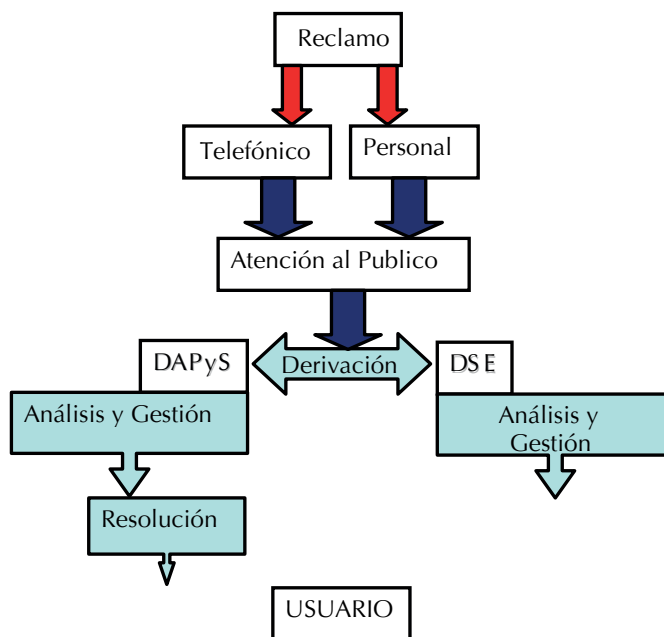
- a) Asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales.
- b) Que la extensión de las redes de servicios a todos los sectores de la población no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad.
- c) La calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- d) El control de los monopolios.
- e) La equidad de los precios y tarifas.
- f) Propender a evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios.
- g) La eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario.
- h) Intervenir en la normalización de los instrumentos de medición, a efectos que pueda verificarse su funcionamiento.-

8. SISTEMA DE RECLAMOS

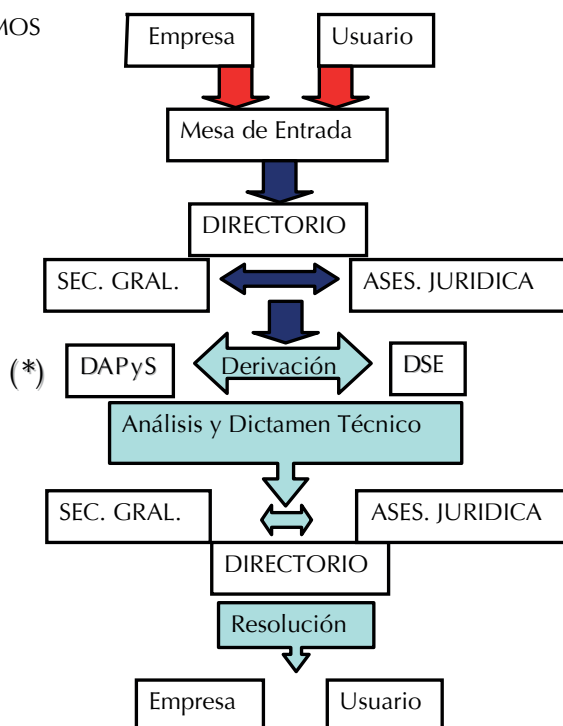
PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE RECLAMOS AL ENTE

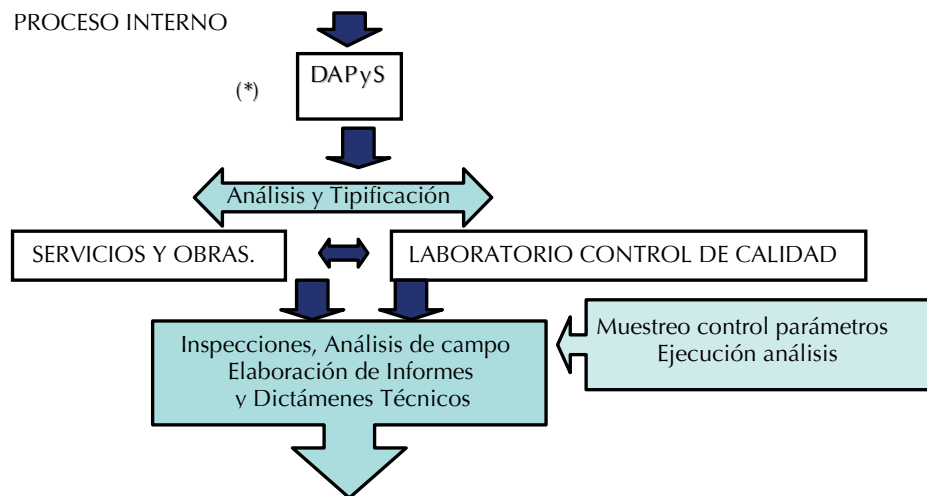
El ingreso de los reclamos de los usuarios generalmente se hace por dos tipos: Vía Personal o Vía Telefónica, y son iniciados en la Unidad de Atención al Público.

Otra forma puede ser cuando se reciben reclamos a través de la Mesa de Entrada, como por ejemplo mediante Notas, o que provienen de las Delegaciones del interior de la Provincia, como así también de otros Organismos o Instituciones Públicas o Privadas, pedidos de informes, etc.



SISTEMA DE RECLAMOS





Recursos Humanos

- Área de Atención al Público: Turno Mañana: 3 empleados. Turno Vespertino: 2 empleados.
- Mesa de Entrada: Turno Mañana: 4 empleados. Turno Vespertino: 2 empleados.
- Dirección de Agua Potable y Saneamiento: 8 empleados (4 profesionales)

Unidad de Atención al Público

Localización; CASA DEL CONSUMIDOR

Servicios: Energía y Agua Potable y Saneamiento.

Tipo: Personal

- a) Se receipta el reclamo y se informa sobre el proceso del trámite.
- b) Se verifica la documentación.
- c) Se completa formulario.
- d) Se registra en base de datos y se entrega número EUCOP de reclamo.
- e) Se procede a derivar al reclamo a la Dirección del servicio que corresponda.

Tipo: Telefónico


- a) Se receipta el reclamo y se informa sobre el proceso del trámite.
- b) Se informa sobre la documentación requerida según el caso.
- c) Se solicita iniciar el trámite en el Ente.

En Particular en los Reclamos de Agua Potable y de Cloacas:

Documentación básica solicitada:

- a) Factura Unificada de los servicios o Desunificada si correspondiere (o facturas en caso de que el reclamo abarque varios períodos).
- b) Fotocopia del DNI del Titular del Servicio.
- c) Constancia del reclamo ante la prestataria en caso de que se hubiera efectuado.
- d) En caso de no ser titular del suministro, deberá acreditar el vínculo.
- e) Toda documentación que el usuario considere pertinente presentar.

FORMULARIO DE RECLAMO


EUCOP

CASA DEL CONSUMIDOR
Este Único de Control de Privatizaciones

Reclamos Agua Potable

Copia para el Usuario **RECIBO DE RECLAMO**

Nº Unidad	Numero Reclamo	Fecha	Nombre Empresa	Nombre y Apellido Usuario
0	01076	24/08/2010		
Dirección				Ciudad
Provincia	Código postal	Nº de teléfono	Nº de fax	Dirección correo
La Rioja				
Observaciones				

Reclamos por Facturación

Error de Facturación:	No
Elevado Consumo:	No
Acum. de Consumo:	No

Reclamos por Calidad de Servicio

Falta de Presión:	No
Cartes Prolongados:	No
Falta de Caudal:	No

Reclamos por Fraude

Conexion Directa:	No
Manipulación de Medidor:	No
Otros Motivos:	No

Empleado Estado del Trámite

Martes, 24 de Agosto de 2010 Firma del Empleado

Copia para el EUCOP **RECIBO DE RECLAMO**

Nº Unidad	Numero Reclamo	Fecha	Nombre Empresa	Nombre y Apellido Usuario
0.	01076	24/08/2010		
Dirección				Ciudad
Provincia	Código postal	Nº de teléfono	Nº de fax	Dirección correo
La Rioja				
Observaciones				

Reclamos por Facturación

Error de Facturación:	No
Elevado Consumo:	No
Acum. de Consumo:	No

Reclamos por Calidad de Servicio


Falta de Presión:	No
Cartes Prolongados:	No
Falta de Caudal:	No

Reclamos por Fraude

Conexion Directa:	No
Manipulación de Medidor:	No
Otros Motivos:	No

Empleado Estado del Trámite

Ubicación del Inmueble



N

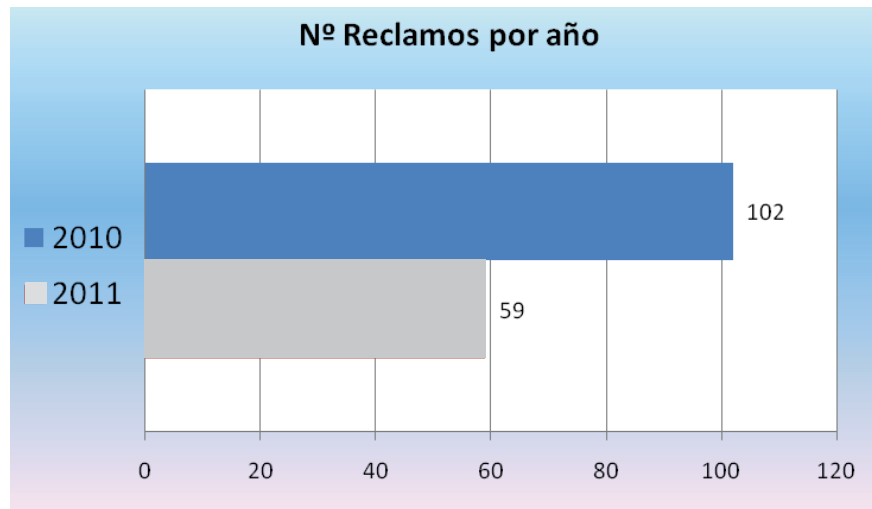
Titular

si no

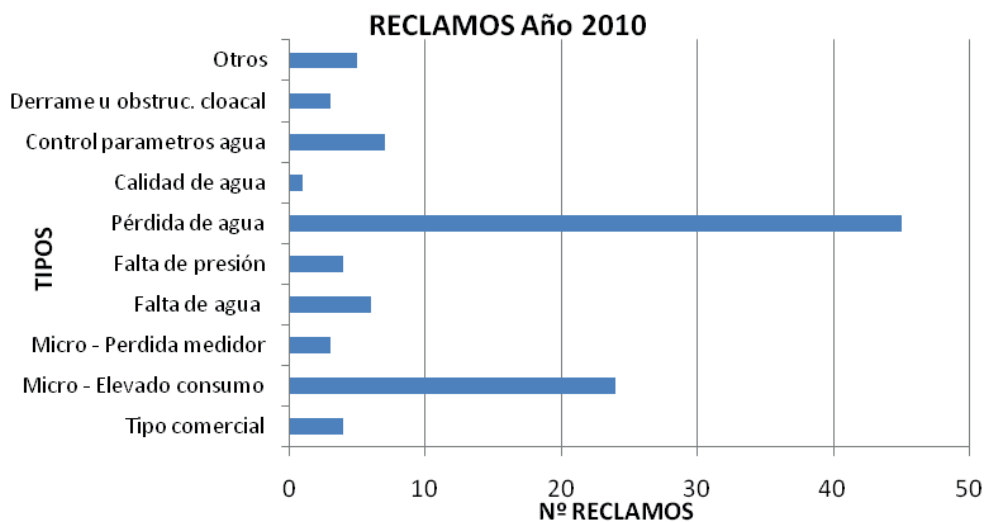
Firma del Usuario DNI

Martes, 24 de Agosto de 2010 Página 1 de 1

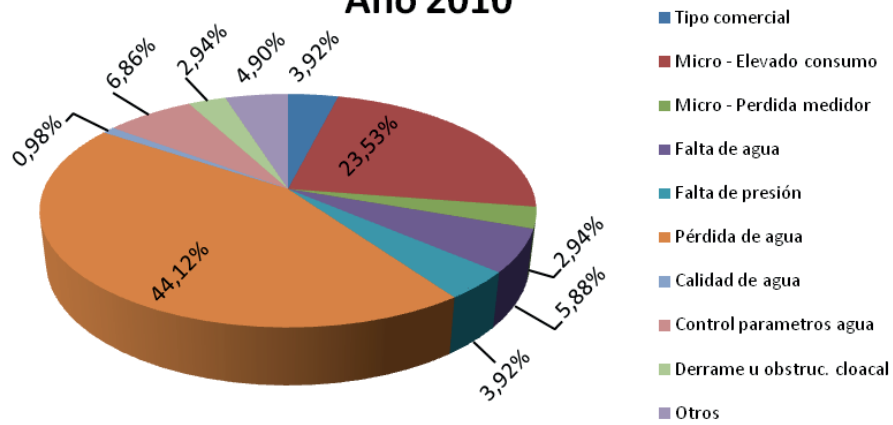
9. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS POR LA DAPyS



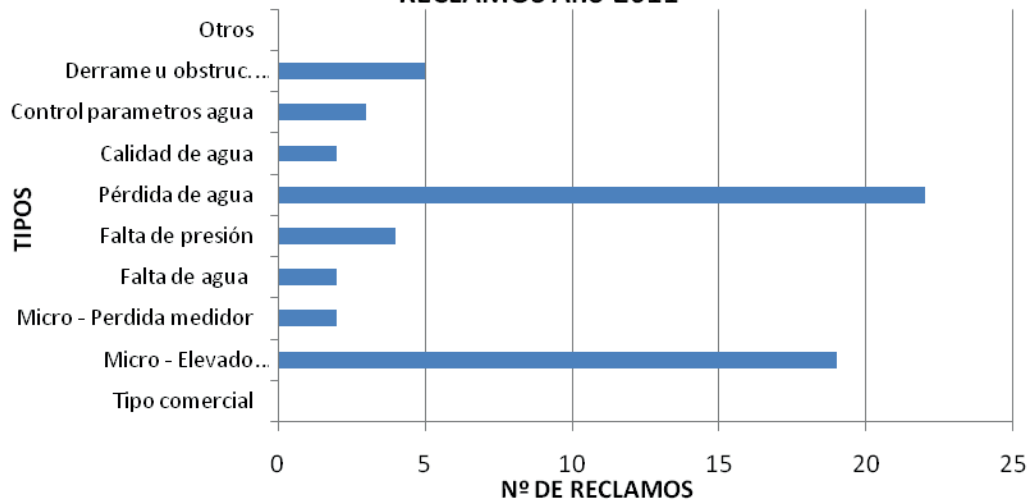
Designación	Año 2010	%	Año 2011	%
Tipo comercial	4	3,92%	0	0,00%
Micro - Elevado consumo	24	23,53%	19	32,20%
Micro - Perdida medidor	3	2,94%	2	3,39%
Falta de agua	6	5,88%	2	3,39%
Falta de presión	4	3,92%	4	6,78%
Pérdida de agua	45	44,12%	22	37,29%
Calidad de agua	1	0,98%	2	3,39%
Control parámetros agua	7	6,86%	3	5,08%
Derrame u obstrucción cloacal	3	2,94%	5	8,47%
Otros	5	4,90%	0	0,00%
	102	100,00%	59	100,00%



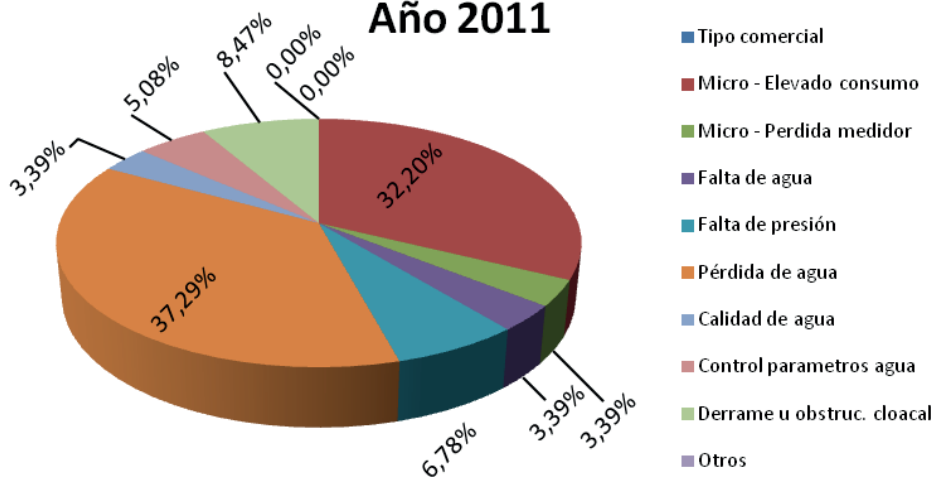
Año 2010



RECLAMOS Año 2011



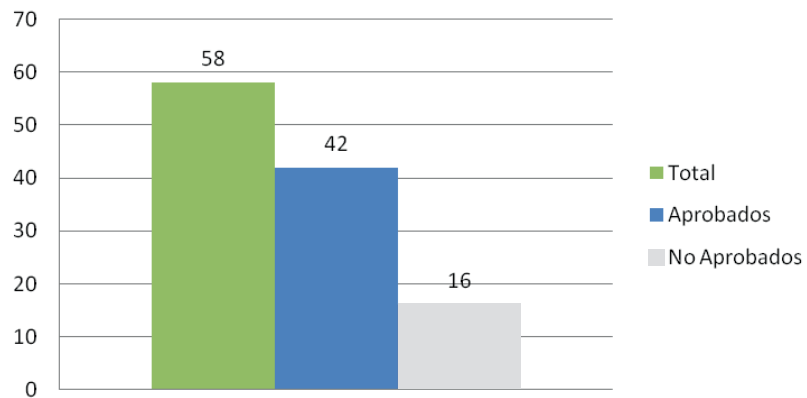
Año 2011



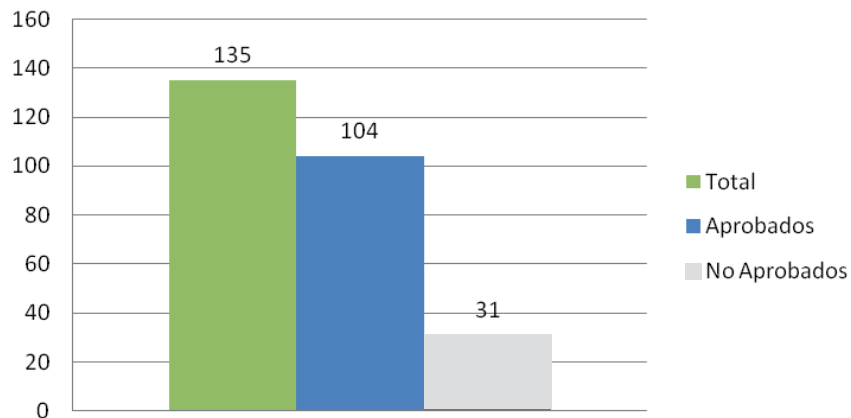
MICROMEDICIÓN:

Contrastes	Año 2010	Año 2011
Total	135	58
Aprobados	104	42
No Aprobados	31	16
% No Aprobados	22,96%	27,59%

Nº de Contrastes Año 2011



Nº de Contrastes Año 2010



ACTA DE CONTRASTE

 Ente Único de Control de Privatizaciones	D.A.P. y S. Dirección de Agua Potable y Saneamiento	 GOBIERNO DEL PUEBLO
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ACTA DE CONTRASTE DE MEDIDOR EN CAMPO Y/O BANCO

Fecha Cont.		
Usuario	Domicilio	Barrio

Unidad	Medidor N°	Marca	m3 reg.	Contraste en	Pedido en

Prueba Q (caudal) transición Q ensayo L/h Vol. Patrón Lit. Vol. Registrado Lit. Error % Relativo Error % Permissible	Prueba Q (caudal) nominal Q ensayo L/h Vol. Patrón Lit. Vol. Registrado Lit. Error % Relativo Error % Permissible	OTROS DATOS Constraste Aprobado <input type="checkbox"/> Cambio de Medidor N° _____ Marca del Medidor Nuevo _____
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observaciones :

REF: Q ensayo = caudal de ensayo litros hora Vol. Patrón Lit. = volúmen patron, litros
 Vol. Registrado Lit. = volúmen registrados, litros Error % Relativo = error porcentual relativo del ensayo
 Error % Permissible = error porcentual permisible por norma

NORMAS APLICADAS PARA EL CONTRASTE DEL MEDIDOR DE AGUA DOMICILIARIO

NORMA NPM 005-3:1996 Perú
 PORTARIA 246 do INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia de Brasil

El método adoptado para la constatación de errores de medición es el llamado "por comparación", que consiste en comparar el registro del volúmen del medidor bajo ensayo, contra la indicación del volúmen registrado por el equipo empleado como patrón.

Para determinar con que caudal y volúmen se ensayarán el medidor, debemos tener en cuenta el diámetro y la clase metroológica del medidor. Todos los medidores se verifican para el caudal nominal (Q n), caudal de transición (Q t) y caudal mínimo (Q min)

Para el ensayo de los medidores se utilizan las instalaciones del laboratorio que consiste en un banco de pruebas volumétrico marca LAO para medidores de Ø 1/2 " a 1" en series, con un circuito cerrado consistente en un tanque elevado a 12 metros con capacidad de 2,500 litros, cisterna y bomba.

PROVINCIA DE MENDOZA



ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

Colaboradores: Cecilia Chiaraviglio
Daniela Giorgi

EPAS - Mendoza

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Mendoza	
Denominación	Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS)
Web site	http://www.epas.mendoza.gov.ar
Teléfonos	0261-4234500 / 0800-666-0600
Dirección	San Juan n° 825 Ciudad de Mendoza
Servicios regulados	Servicio de Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (5 miembros), Secretaría General, 6 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 6044 (Reordenamiento del sector sanitario y creación de Epas) Decreto PEP N° 911/95 (Marco Regulatorio)

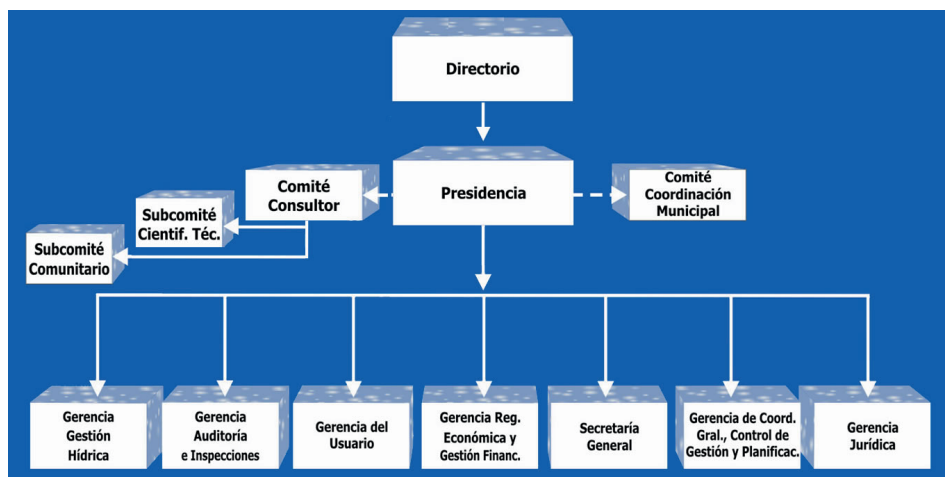
2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Denominación: Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS)

Servicios regulados: Agua y Saneamiento

Composición del Ente: Directorio (5 miembros) Secretaría General, 6 Gerencias.-

El **Ente Provincial del Agua y el Saneamiento** es un organismo descentralizado y autárquico creado en 1993 por la Ley Provincial de Reordenamiento del Sector N° 6044. Depende del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte



3. NATURALEZA JURÍDICA

El **Ente Provincial del Agua y el Saneamiento** es el organismo descentralizado y autárquico creado en 1993 por la Ley Provincial de Reordenamiento del Sector N° 6044, con la misión de **regular, controlar y garantizar los servicios de Agua Potable y Cloacas en todo el territorio de la provincia de Mendoza**, tanto en lo que hace a la operación de los mismos como al

mantenimiento y promoción de su expansión, niveles de calidad y eficiencia, uso racional y eficiente del recurso hídrico, protección de la salud pública y el medio ambiente, continuidad de los servicios, incremento de las inversiones, régimen comercial y tarifario razonable y equitativo, incorporación de tecnologías y **protección de los derechos de los Usuarios**.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS

La Ley Provincial N° 6044/93 estipula que el EPAS contará con el asesoramiento del:

COMITÉ CONSULTOR: Compuesto por el SubComité Científico Técnico (integrado por representantes de organizaciones científicas y académicas de Mendoza como universidades, Colegios profesionales, centros de investigación, etc.), y el SubComité Comunitario (integrado por representantes de asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios).

Estos órganos consultivos tienen funciones de asesoramiento y consulta no vinculantes, mediante los cuales se busca canalizar la opinión de la comunidad a través de sus entidades más representativas vinculadas al sector saneamiento.

Audiencias Públicas

Artículo 11° - AUDIENCIA PUBLICA. Cuando sea necesario promover mejoras en la calidad

de la prestación de los servicios regulados por la presente, el **EPAS** convocará a Audiencia Pública a las partes interesadas y a la población en general. La convocatoria indicará el tema, el día y el lugar de la reunión y se efectuará mediante edictos publicados en el Boletín Oficial y en un diario de circulación general del lugar.

5. MARCO INSTITUCIONAL AUTORIDAD DE APLICACIÓN

NORMATIVA: En el orden de prelación que se indica:

- LEY 6044/93
- Decretos reglamentarios 2223/94 y su modificatorio 911/95
- **Contratos de Concesión entre los Operadores – Concesionario y el Concedente o la Resolución del Directorio del EPAS N° 35/96 y sus modificatorias**
- **Reglamento del Usuario** Establecer las normas que regulen las relaciones entre los Usuarios, los Operadores y el Ente Regulador en el marco de lo establecido por la Ley 6044, sus decretos reglamentarios 2223/94 y 911/95 y demás normas aplicables
- **Las Resoluciones dictadas por Ente Regulador en ejercicio**

- **Leyes Nacionales y Provinciales** (24240 y 24568 y Provinciales N° 5547, 5961 y 5966 Defensa del Consumidor, entre otras)

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

LA LEY 6044/03 – CAPITULO IV

Art. 32: Todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la provincia tienen derecho a la provisión de agua potable, desagües cloacales e industriales, en la forma y condiciones que determine la ley y sus reglamentaciones.

Art. 34: Usuarios actuales: Los usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

- A la prestación del servicio conforme al nivel de calidad que establezca el EPAS;
- De requerir al EPAS la instalación y restablecimiento de la prestación del servicio en la forma y condiciones que determina esta ley; y a exigir el cumplimiento de los planes de expansión y metas que se fijen al Operador;
- A conocer, con la debida antelación, el régimen tarifario, su composición, sus modificaciones, y a recibir oportunamente las facturas correspondientes;
- A la rectificación por el Operador de las facturas u otros cargos que no coincidan con el Régimen aprobado, pudiendo autorizar el EPAS la suspensión del pago hasta la rectificación;
- A ser informado por el Operador y el EPAS sobre todos aquellos aspectos vinculados al servicio para el adecuado ejercicio de sus derechos;
- A denunciar ante el EPAS, cualquier acción u omisión cometida por el Operador o terceras personas que pudieren afectar sus derechos.

REGLAMENTO DEL USUARIO – PRINCIPIOS GENERALES – ART. 1.5

Considerando que cada Operador, los Usuarios y el Ente Regulador constituyen un sistema integral e indivisible, mediante el cual las necesidades sanitarias básicas de los habitantes y su sociedad en conjunto, son satisfechas a través de las prestaciones y contra prestaciones propias del Servicio público, sujetas a la regulación y control aplicable.

Teniendo en cuenta que el cumplimiento del objeto primordial de tal sistema se basa en el funcionamiento armónico, solidario y equilibrado del mismo, el cual requiere por parte de los Usuarios y el Operador del respeto mutuo de los derechos y del cumplimiento de sus respectivas obligaciones,

El Operador debe proveer y desarrollar el Servicio, asegurando las condiciones de calidad, cantidad y continuidad establecidas. Debe proveer también un trato equitativo y digno al Usuario, proveyendo información adecuada y veraz, para lo cual tiene derecho y requiere de la percepción como contra prestación en tiempo y forma de las tarifas razonables y justas.

El Ente Regulador debe asegurar el necesario equilibrio del sistema, tendiente a satisfacer las necesidades de la población, la retribución justa y razonable al Operador y la debida tutela de los derechos del Usuario, estableciendo las reglamentaciones que determinen las relaciones entre Operador y Usuario, controlando en forma permanente los Servicios que se presten y las tarifas aplicables, y resolviendo en única instancia administrativa los conflictos que se susciten entre Usuarios y Operador ó entre Usuarios entre sí.

A continuación se detallan los derechos y obligaciones de Usuarios del servicio y Operadores del servicio:

Derechos de los Usuarios respecto del Operador – ARTICULO 2.2

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el art. 2.1. del presente reglamento, el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Operador

- Recepción de información gratuita
- Prestación del servicio con calidad y eficiencia
- Respuesta a sugerencias e inquietudes
- Petición y/o reclamos respecto a aspectos determinados del servicio
- Inspección gratuita de la conexión domiciliaria
- Información acerca de cortes del servicio
- Servicio de abastecimiento de emergencia
- Documentación para trámites relacionados con el servicio
- Cuadro tarifario aplicable y/o modificaciones al mismo
- Recepción de la factura con la antelación suficiente
- Información referente a la facturación
- Importes mal facturados
- Verificación del funcionamiento del medidor de agua potable
- Provisión e instalación del medidor de agua potable en caso de renovación
- Situaciones de potencial riesgo sanitario
- Conducta irregular u omisión del Operador

- Conexión al servicio
- Acciones previstas en leyes de defensa del consumidor

Derechos particulares del Usuario en relación con el Ente Regulador – ARTICULO 2.3

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el art. 2.1. del presente reglamento, el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Ente Regulador:

- Interposición de reclamo
- Recurso de Queja por niveles de servicio no adecuados
- Denuncia por conducta irregular, omisión o daños imputables al Operador

Obligaciones de los Usuarios respecto del Operador – ARTICULO 2.4

Sin perjuicio de las obligaciones generales que surgen del cumplimiento de lo establecido por las Normas aplicables y del debido uso racional y solidario del servicio, el Usuario debe cumplimentar en relación al Operador, las siguientes obligaciones particulares:

- Obligatoriedad de la conexión y del pago del servicio
- Fuentes alternativas de agua potable
- Desagües cloacales y desagües pluviales
- Información de datos vinculados al servicio y/o su facturación
- Modificación en el inmueble servido
- Adicionales en caso de aplicación de Sistema Tarifario por Cargo Fijo
- Provisión e instalación del medidor de agua potable en nuevas conexiones
- Mantenimiento y reparación de las instalaciones domiciliarias internas
- Conexión clandestina
- Bombas instaladas directamente a red distribuidora de agua potable
- Vertido de efluentes no autorizados
- Cuerpos extraños al sistema de desagües cloacales
- Ingreso de personal del Operador al inmueble servido
- Manipulación del medidor de agua potable y/o instalaciones externas
- Directrices y recomendaciones de uso
- Pago de multas

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES- CAPITULO 3

Derechos particulares del Operador en relación con los Usuarios Artículo 3.2

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador goza de los siguientes derechos particulares en relación con los Usuarios:

- Imposición de la conexión obligatoria del servicio de agua potable y cloacas
- Facturación y cobro de los servicios prestados
- Imposibilidad de lectura del medidor de agua potable
- Restricción y corte del servicio por falta de pago
- Control y custodia de las instalaciones y del debido uso del servicio
- Supresión de conexiones clandestinas
- Imposición del cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos
- Imposición del cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales
- Recepción de efluentes cloacales no domésticos
- Inspección de instalaciones internas de los inmuebles
- Instalación de medidores, mantenimiento y renovación de instalaciones externas y cambios tecnológicos
- Directrices y recomendaciones de uso
- Normas de procedimientos de los Usuarios ante el Operador
- Sanciones previstas en el Régimen Tarifario
- Imposición de Multas

Obligaciones particulares del Operador en relación con los Usuarios – ARTICULO 3.3

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador tiene las siguientes obligaciones particulares en relación con los Usuarios:

- Prestación del servicio
- Calidad del servicio
- Mejoramiento y expansión del servicio

- Servicio de Emergencia
- Facturación del servicio
- Difusión de Información general
- Difusión de Información particular
- Comunicación pública de anomalías del servicio
- Información al Usuario sobre aspectos vinculados a la facturación
- Avisos y notificación individual a los usuarios
- Conexión del servicio en área servida
- Provisión de medidores, verificación y mantenimiento de los mismos
- Oficinas de Atención Pública

8. ATENCION AL USUARIO - RECLAMOS

REGLAMENTO DEL USUARIO – CAPITULO 4

Principios para la atención del Usuario por parte del Operador:

El Operador instrumentará y mantendrá un sistema de atención del Usuario tendiente a poder recepcionar, registrar, responder y satisfacer consultas, pedidos de información, solicitudes de trámites o servicios diversos, inquietudes, quejas y reclamos, bajo los principios generales de celeridad, simplicidad y trato personalizado, y tendiente a garantizar:

- Trato equitativo y digno
- Especialización del personal afectado a la atención del Usuario y público
- Capacitación del personal afectado a la atención del Usuario y público
- Diligencia y seguimiento permanente

RESPECTO DE LOS RECLAMOS

Cualquier trámite o gestión realizada por el Usuario ante el Operador, debe ser no sólo recepcionado sino también debe darse curso al mismo. Podemos dividir a los trámites en dos grandes grupos: Reclamos y Quejas

Definimos Quejas como aquellos trámites que el Usuario desea formalizar en contra del Operador o de determinado personal, manifestando disconformidad ya sea referida a temas técnicos o administrativos como también todo aquello que tenga que ver con la relación usuario - operador. La queja debe quedar asentada en el libro de quejas que debe poseer el Operador en la oficina de atención al público.

Definimos reclamos como aquellos trámites formalizados iniciados por el Usuario ante el Operador con el objeto de revertir o resarcir un eventual perjuicio. En general los reclamos deben ser acompañados de elementos probatorios.

Los Reclamos deben ser resueltos tanto administrativa como operativamente por el Operador, debiendo notificar al reclamante de la resolución del mismo

Cada Operador podrá realizar la tipificación que considere más oportuna, pero en general sugerimos establecer tres grupos

- a) **Reclamos Técnicos:** relativos al Servicio en competencia, al funcionamiento de los medidores, a las deficiencias en la prestación del Servicio que afecten al Usuario.

Estos podrán ser presentados en la oficina del Operador, no precisará de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Operador el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad correspondiente. Para estos casos, y de comprobarse la existencia efectiva de la irregularidad, el Operador deberá satisfacer el Reclamo dentro de un plazo prudencial.

- b) **Reclamos Comerciales:** Relativos a facturación incorrecta, al consumo facturado, o a emplazamientos por deudas ya abonadas.

La interposición de un Reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario derecho a un pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el Concesionario se expidiese. En caso que el Reclamo prosperase total o parcialmente, el Concesionario deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago,

- c) **Reclamos Generales/ Denuncias:** Podrán ser interpuestas por los Usuarios ante el Operador, denuncias de actos por parte de otros Usuarios, del personal o empresas contratadas por el Operador, o de extraños que causen perjuicio real o potencial sobre el Servicio, o bien por deficiencias o irregularidades en la infraestructura o en la prestación del Servicio, causen éstas o no perjuicios objetivos directos sobre el denunciante. El Operador deberá iniciar inmediatamente una actuación interna, con la debida reserva del nombre del denunciante, tendiente a investigar el hecho denunciado y a tomar las medidas del caso.

El Operador deberá notificar al denunciante al término de la actuación el resultado de la misma, así como deberá informar al mismo del estado de tratamiento en caso que así lo solicite.

Formalización del Trámite:

El Usuario contará con las siguientes formas para contactarse con el Operador a fin iniciar cualquier tipo de trámite y gestiones:

- a) **Por vía personal:** Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario, a través de actuaciones firmadas sólo por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b) **Por vía telefónica:** Mediante una línea telefónica que correspondiere al, el Usuario podrá iniciar el trámite pertinente; el mismo podrá ser completado mediante el envío por correo de la documentación pertinente que le indique el Operador.
- c) **Por vía postal:** Dirigiéndose por simple nota al Operador. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal, telegrama o carta documento.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar y el teléfono donde se deberán efectuar los trámites y gestiones. La falta de respuesta en los plazos establecidos dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará para recurrir ante el **Ente Regulador**.

PRESENTACIONES DE USUARIOS ANTE EL ENTE REGULADOR – CAPITULO 5 REGLAMENTO DEL USUARIO

Constituye un Reclamo toda presentación que realice un Usuario con el objeto de revertir o modificar mediante Resolución del **Ente Regulador** un eventual perjuicio provocado por el Operador en la prestación del Servicio y sobre el cual ha recibido una respuesta negativa de parte de éste o ha vencido el plazo para su efectiva respuesta. Se refieren al funcionamiento a la calidad, regularidad, uniformidad, generalidad, continuidad, obligatoriedad, eficiencia del servicio, a la facturación (precio justo y razonable) del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables al Servicio.

Del reclamo previo ante el Operador

En forma previa a la interposición del Reclamo ante el **EPAS**, el Usuario necesariamente debe haberlo efectuado ante el Operador y haber recibido una respuesta negativa de parte de éste (expresa o tácita). En el caso de que el Usuario no haya cumplido dicho trámite el **EPAS** le indicará que debe dirigirse al Operador antes de tomar dicho Reclamo. Igualmente y considerando cada caso en particular, y su respectiva justificación el EPAS podrá recepcionar el reclamo del usuario a pesar de no haber cumplido el paso previamente detallado.

Otro tipo de presentaciones:

Los Usuarios en general podrán efectuar otro tipo de presentaciones que no constituyen Reclamos propiamente dichos, tales como denuncias o pedidos de información, los que serán tramitados conforme a la particular naturaleza de los mismos y la competencia específica del **Ente Regulador**.

Procedimiento para la tramitación de los reclamos:

El procedimiento del Reclamo se extiende a lo largo de tres (3) etapas:

- 1) Instrucción del Reclamo
- 2) Intento de Conciliación, y
- 3) Resolución, conforme se detalla a continuación:

Instrucción del Reclamo - Requisitos: El Reclamo presentado por el Usuario deberá ser fundado y acompañar toda la prueba que haga a su derecho, consignando como mínimo:

- a) Nombre, apellido, domicilio real y dirección del inmueble servido en caso de diferir del domicilio y teléfono en caso de disponer de uno.
- b) Objeto concreto de la presentación y relato de los hechos en los que se funda la misma.
- c) Detalle de elementos probatorios con que cuente el Usuario.
- d) Trámites y gestiones previos realizados ante el Operador y en su caso, número de Reclamo asignado por éste.

El Reclamo una vez ingresado ya sea en forma telefónica, por medio de nota, mediante correo electrónico o en forma personal en la sede del EPAS, será remitido al área administrativa de la Gerencia de Usuarios a fin de notificar mediante VISTA, IGU o RIGU al Operador, o derivar el mismo a la gerencia del Ente Regulador que se considere a fin de solicitar información y/o realización de cualquier acto tendiente a clarificar dudas.

TIPOLOGIA DE RECLAMOS

RECLAMOS COMERCIALES:

- ABC (ACTUALIZACIÓN BASE CATASTRAL)
- CORTE INCORRECTO
- MULTA POR DERROCHE
- FACTURACIÓN MESES CANCELADOS
- FACTURACIÓN INCORRECTA
- NOTIFICACIÓN DE CORTE
- REFACTURACIÓN POR FALLA MEDIDOR

- CARGO POR CORTE DE SERVICIO
- SUBSIDIO JUBILADO Y/O CARENCIADO

RECLAMOS TECNICOS

TÉCNICOS AGUA

- CALIDAD DE AGUA
- CORTE INCORRECTO
- BAJA PRESIÓN
- FALTA DE SUMINISTRO
- FUGA EN CALLE Y /O VEREDA
- OBSTRUCCIÓN DE CAÑERÍA
- CONTRASTE MEDIDOR
- TÉCNICOS CLOACAS
- DESBORDE LIQUIDOS CLOACALES EN CALLE Y/O INMUEBLE
- OBSTRUCION CONEXIÓN DE CLOACAS
- TRABAJO INCONCLUSO
- OTROS

Con respecto a la Vista al Operador: La Gerencia de Usuarios examinará el Reclamo y si se encuentran reunidos los requisitos mínimos establecidos, dará una vista al Operador por el plazo perentorio e improrrogable de cinco (5) días a efecto de que presente el correspondiente descargo ofreciendo toda la prueba que haga a su derecho. Excepcionalmente el Operador podrá solicitar una ampliación de cinco (5) días a tal efecto, siendo de exclusiva facultad del Instructor Sumarial otorgar la misma.

Producción de la Prueba: Una vez efectuado el descargo, la Gerencia de Usuarios analizará lo presentado y lo derivará, si lo considera, al Instructor Sumarial quien podrá ordenar cuanta medida estime corresponder a efecto de las averiguaciones que fueren necesarias.

El Instructor Sumarial realizará un análisis de las actuaciones pudiendo solicitar la realización de dictámenes, informes, solicitudes de información a las distintas Gerencias del Ente.

Con respecto a la Vista al Operador: La Gerencia de Usuarios examinará el Reclamo y si se encuentran reunidos los requisitos mínimos establecidos, dará una vista al Operador por el plazo perentorio e improrrogable de cinco (5) días a efecto de que presente el correspondiente

descargo ofreciendo toda la prueba que haga a su derecho. Excepcionalmente el Operador podrá solicitar una ampliación de cinco (5) días a tal efecto, siendo de exclusiva facultad del Instructor Sumarial otorgar la misma.

Producción de la Prueba: Una vez efectuado el descargo, la Gerencia de Usuarios analizará lo presentado y lo derivará, si lo considera, al Instructor Sumarial quien podrá ordenar cuanta medida estime corresponder a efecto de las averiguaciones que fueren necesarias.

El Instructor Sumarial realizará un análisis de las actuaciones pudiendo solicitar la realización de dictámenes, informes, solicitudes de información a las distintas Gerencias del Ente.

APLICACIÓN DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS – CONCILIACIÓN - MEDIACIÓN

Conciliación – Audiencias - Resoluciones – REGLAMENTO DEL USUARIO (art. 5.4 y 5.5)

Las audiencias de conciliación se realizarán en la sede del Ente Regulador con la finalidad de dar tratamiento de los reclamos presentados por los Usuarios, siempre que ello fuere necesario y conducente a la resolución de éstos. El objeto de las conciliaciones será principalmente la construcción de consensos. De esta manera se logra prevenir y solucionar conflictos en un ámbito que permita la participación de vecinos, usuarios afectados, autoridades, entidades, promoviendo así el trabajo conjunto de todos los actores interesados. La audiencia de conciliación podrá ser solicitada también por el Usuario o por el Operador.

El Instructor Sumarial elaborará un orden del día en el que se incluirá el o los Reclamos a tratar y notificará en tal sentido al Operador del Servicio con no menos de cinco (5) días de anticipación, haciéndole saber que las actuaciones se encuentran a su disposición para la toma de vista, sin necesidad de petición expresa. Participarán de las Audiencias los representantes del Operador, el Instructor Sumarial, el Mediador del EPAS, (la comisión designada para tales efectos) y el personal de las distintas gerencias del Ente Regulador que estuvieren involucradas en los temas a tratar.

En el caso de que el Instructor Sumarial considere que es necesaria la presencia del Usuario que dio inicio al Reclamo, éste podrá ser citado a la Audiencia, debiendo ser notificado en su domicilio de la realización de la Audiencia con suficiente antelación. Las personas que asistan deberán encontrarse debidamente acreditadas en el momento previo al inicio de la misma.

Celebración de la Audiencia: Reunidas las partes en el lugar, fecha y hora designada, el Instructor Sumarial o el Mediador procederá a realizar la apertura de la Audiencia, dando inicio luego con el tratamiento de o de los reclamos. El Operador deberá brindar las explicaciones y/o aportar los antecedentes, datos, constancias y pruebas que le fueran requeridas; en base a dichas explicaciones y/o elementos aportados, los representantes del Ente Regulador emitirán su opinión pudiendo requerir las aclaraciones que estime pertinentes, el intercambio de opiniones. El debate será moderado por el Mediador y/o Instructor Sumarial.

El Operador podrá efectuar una propuesta de solución al Reclamo presentado.

De estar presente el Usuario se le dará la palabra a fin de que manifieste lo que estime corresponder con relación a su Reclamo, en tanto que en la conducción de la Audiencia el Mediador procurará arribar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

El Mediador tiene amplias facultades para dirigir la Audiencia y en virtud de ello suspender la misma, llamar a cuarto intermedio como así también excluir de la misma a quien perturbe el orden.

En el caso de que una o más partes no concurren a la hora indicada, estando debidamente notificadas, el Instructor Sumarial podrá declarar, a su criterio, una vez transcurrido el tiempo de tolerancia de veinte (20) minutos, el fracaso de la misma o la convocatoria a una nueva Audiencia. En el supuesto caso de que se fijara nueva fecha, las partes que concurren deberán notificarse en dicho acto de la nueva fecha, debiendo notificarse por cédula a la parte que no concurre.

De fracasar esta segunda audiencia o de entender que no corresponde el llamado a ésta, se tendrá por fracasada la instancia conciliatoria.

En toda Audiencia deberá labrarse un acta cuyo original será adjuntada al reclamo, y se le otorgará una copia a cada parte interviniente, asimismo una copia deberá adjuntarse al Legajo del Operador a efecto de que sirva como estadística.

Producida la conciliación, deberán detallarse en forma clara los hechos que se comprometen a realizar cada una de las partes, y el tiempo en que se realizarán los mismos.

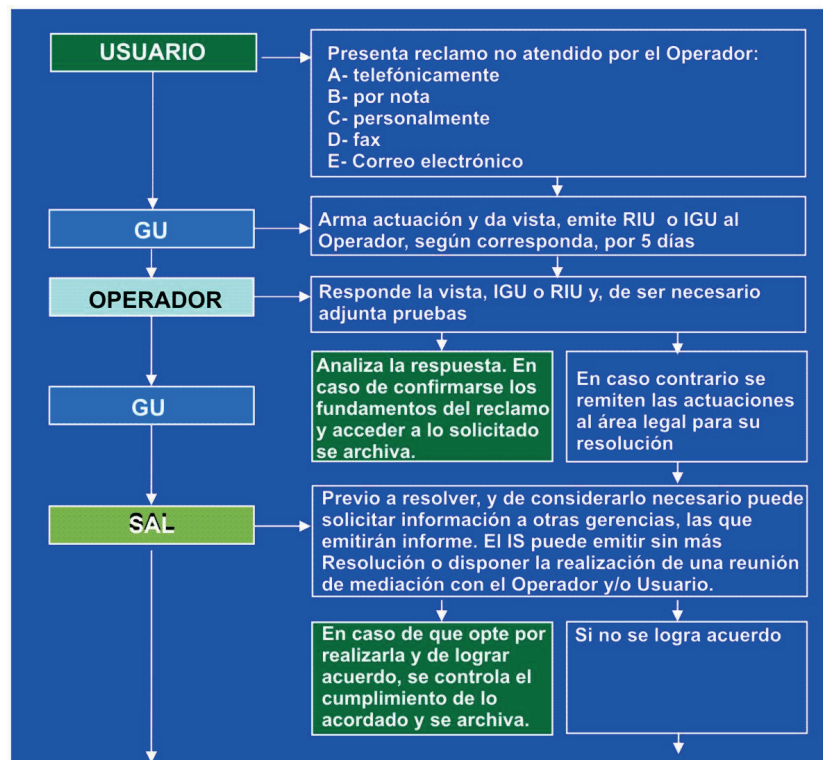
Una vez que las partes hayan conciliado total o parcialmente, quedarán plenamente obligadas al cumplimiento de lo acordado, en los plazos establecidos.

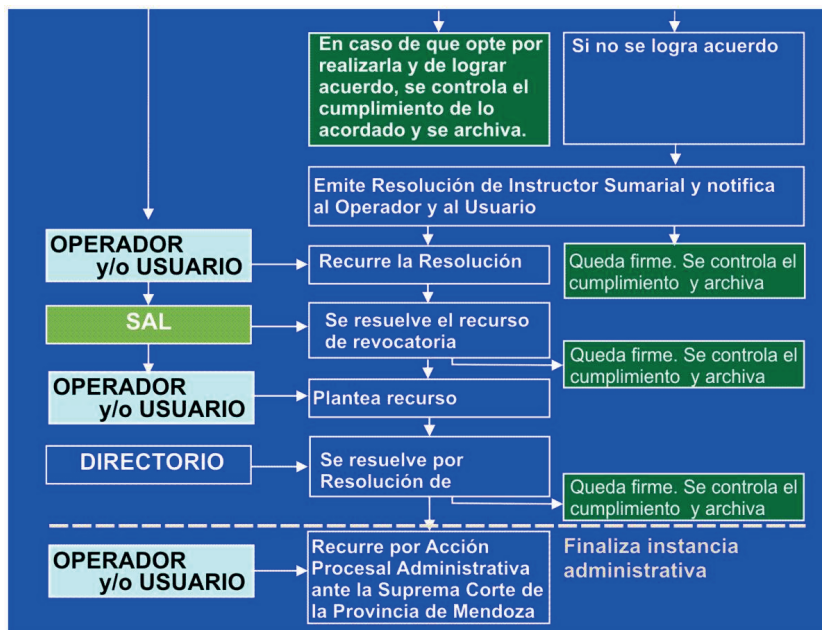
Resolución de Instructor Sumarial: Fracasado el intento de conciliación, o a falta de la realización de ésta, no existiendo prueba pendiente de producción, el Instructor Sumarial deberá realizar un análisis de las actuaciones pudiendo solicitar la realización de los dictámenes y/o pedidos de informe que estime necesarios, teniendo presente lo manifestado por las partes en la Audiencia a fin de que las actuaciones queden en estado de ser resueltas. Evacuados los dictámenes y/o informes que se hubieren solicitado, el Instructor Sumarial dictará la correspondiente Resolución haciendo lugar al Reclamo o rechazando éste dando fundamentos suficientes de su decisión. La Resolución deberá ser notificada por cédula a las partes en el domicilio constituido.

Recurso de Revocatoria: Contra la Resolución emanada del Instructor Sumarial las partes intervinientes podrán interponer Recurso de Reconsideración o Revocatoria, ante el mismo Instructor Sumarial, el cual deberá ser deducido dentro del plazo de diez (10) días de notificado. La decisión que tome el Instructor Sumarial en cuanto a la admisión o rechazo del Recurso de Revocatoria deberá ser fundada y debidamente notificada a las partes.

Recurso Jerárquico: Contra la decisión del Instructor Sumarial que recaiga acerca del Recurso de Revocatoria que se hubiere interpuesto, las partes podrán interponer Recurso Jerárquico ante el Directorio de EPAS, el que deberá presentarse por escrito y debidamente fundado dentro del plazo de diez (10) días de notificada la Resolución del Instructor Sumarial que resuelve el Recurso de Revocatoria. Es requisito ineludible para la interposición del Recurso Jerárquico, haber previamente interpuesto el Recurso de Revocatoria y que éste haya sido denegado. La Resolución que emane del Directorio de EPAS deberá ser notificada por cédula al domicilio y cerrará la instancia ante el Ente Regulador, causando estado para las partes en cuanto a sus efectos y siendo de cumplimiento obligatorio, más allá de las eventuales acciones y/o vías recursivas, que al agraviado por la Resolución, le pudieren corresponder (Suprema Corte de Justicia).

9. SISTEMA DE RECLAMOS EPAS



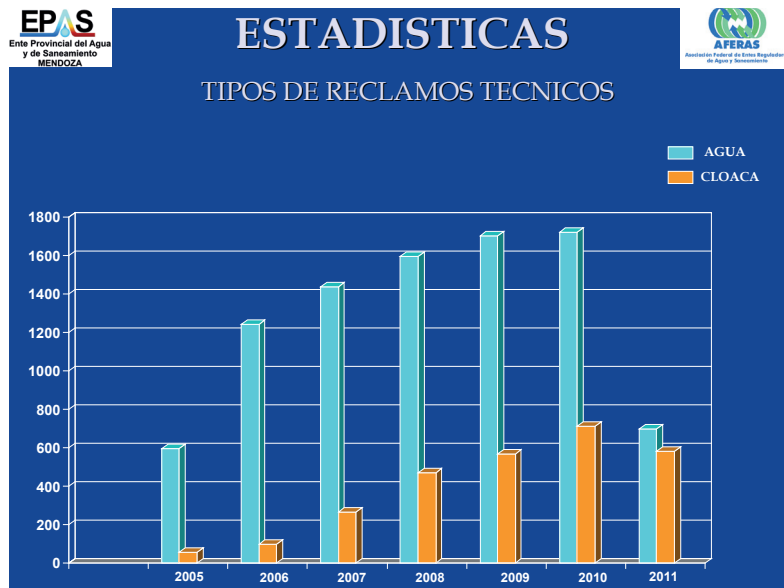


10. ESTADISTICAS DE RECLAMOS

POR OPERADOR

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
OSM SA. - AYSAM	1205	1906	2148	2541	2695	2672	1334
OTROS OPERADORES	70	100	103	115	88	146	35
SIN DEFINIR	9	10	15	19	36	48	9
TOTAL RECLAMOS	1284	2016	2266	2675	2819	2866	1378





11. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS

1.- Resolución de Directorio EPAS n° 093/00

En el año 2000 numerosos usuarios interpusieron sus reclamos, cuestionando que el entonces Operador OSM SA les facturaba los servicios de agua potable y/o cloacas, no obstante que sus inmuebles no estaban conectados al servicio.

El Operador se negó a realizar disminución tarifaria a estos inmuebles.

Existía y existe un vacío legal tanto en la Ley n° 6044 como en el Contrato de Concesión respecto al tema en cuestión.

Ante ello:

- a.- Se confeccionó Pieza Administrativa, y una vez cumplidos con los pasos legales se emitió Resolución de Directorio n° 093/00, por la cual se dispuso que todo inmueble no conectado al servicio (de agua o cloacas) debería abonar el 38% de la tarifa plena. Esto, en uso de las facultades regulatorias que posee el Ente Regulador;
- b.- El Operador recurrió la citada resolución, y una vez agotada la vía administrativa, interpuso Acción Procesal Administrativa ante la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza, quien rechazó la acción. Destacamos las siguientes consideraciones efectuadas en el fallo:

Todo inmueble ubicado en el área servida por el Operador, se encuentra sujeto al pago, independientemente que haga o no uso efectivo del mismo (art. 5 Régimen Tarifario), siempre que la red pase por el frente del inmueble;

Se asimila el porcentaje a abonar (38%) a la situación en que se encuentran los inmuebles que cuyo servicio se encuentra suspendido;

La interpretación realizada por el EPAS resulta acorde con la función de los organismos reguladores y de control de los servicios públicos, a quienes se los constituye no para asumir un papel de terceros imparciales prescindentes pues su primer y principal deber es amparar los derechos de los usuarios. Esto se comparece con la disposición contenida en el artículo 42 de la Constitución Nacional que obliga a las autoridades públicas a velar por la tutela de los derechos de los usuarios.

2.- Resolución de Directorio EPAS nº 056/00 y 058/00

a. A mediados del año 2000 la empresa prestadora realizó una actualización de datos catastrales a numerosos inmuebles de la provincia. Como resultado se determinó que existía una importante desactualización en los datos catastrales, lo cual derivó en un aumento de los montos facturados a numerosos inmuebles.

La protesta fue generalizada en la población, canalizada a través de entidades que agrupan a usuarios y entidades vecinales, y realizada ante el mismo gobernador, se emitieron desde el Ente Regulador 2 resoluciones, en cuya parte dispositiva se le ordenó al Operador que suspendiera con los aumentos de los montos a facturar.

b.- Estas resoluciones fueron recurridas por el Operador ante la Corte.

c.- La Suprema Corte de Justicia no emitió sentencia, pues la provincia de Mendoza y la entonces Obras Sanitarias Mendoza SA firmaron un Acta Acuerdo, en la que la provincia reconoció como compensación la suma de \$ 18.000.000, por los ingresos no percibidos por las citadas resoluciones.

d.- No obstante ello, esto derivó en diversas implicancias respecto otros usuarios, ya que al no poder aumentar las facturas, la empresa también se negó a disminuir los montos a facturar cuando correspondieran, ej Carrefour.

3.- Resolución de Directorio EPAS nº 181/2008

a.- En el mes de Julio del 2008 diversos usuarios de los departamentos de Godoy Cruz y Luján, interpusieron reclamos ante el EPAS por calidad del agua potable. Concretamente, advertían partículas negras en el agua, que luego se determinó que era Óxido de Manganeso.

Como consecuencia de ello, el agua no podía ser consumida a la vez que ocasionaba importantes inconvenientes, pues obstruía conexiones impidiendo que el inmueble se abastezca de servicio, a la vez que afectaba a artefactos como lavarropas, calefones, etc;

b.- Verificado el inconveniente por las Gerencias técnicas del EPAS, se intimó al Operador para que regularizara la prestación del servicio en cuanto a su calidad;

- c.- El ente emitió Resolución por la que dispuso que a los usuarios afectados por la presencia de óxido de manganeso les correspondía una reducción tarifaria del 62% de la tarifa plena de agua potable, por el periodo que durara la irregularidad en el servicio. Para poder determinar quienes eran los usuarios afectados, se delimitó el área territorial donde se había verificado la citada irregularidad, tomando como base los reclamos interpuestos.

Esta resolución benefició a un total de 561 inmuebles.

5.- Resolución de Directorio EPAS nº 156/09

- a.- En el mes de Noviembre del 2009 diversos usuarios del departamento de Guaymallén, interpusieron reclamos ante el EPAS por falta de suministro.
- b.- Como consecuencia de ello, personal técnico del Ente Regulador constató la falta total de suministro de agua potable en la llave de paso de numerosos inmuebles de los barrios Alimentación, Village, Petroleros, Aires de Campo, Jardines de Estrada, etc.
- c.- En la misma época la prestación del servicio de agua potable se resintió en el Gran Mendoza, pero a diferencia de la zona referenciada en el párrafo anterior, el servicio fue prestado sin la presión mínima exigida (8mca), por lo que los inmuebles tuvieron agua potable pero careciendo de presión suficiente. Esta situación resulta jurídicamente distinta a la expuesta en el párrafo anterior.

Todo ello implicó que el servicio no fuera prestado regularmente, por lo que la protección que brinda a los Usuarios la Ley 6044 no se produjo “.....todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia tienen derecho a la provisión de agua potable.....en la forma y condiciones que determine esta Ley y sus reglamentaciones (art. 32 – Ley 6044).

Esto significó que si el concesionario no suministra el servicio no tiene derecho a retribución plena, al menos en el período en que no cumplió con su obligación.

Pero en el Régimen Tarifario del Contrato de Concesión no se prevén disminuciones tarifarias en este sentido, existiendo un vacío legal. Por ello y de acuerdo a las facultades reglamentarias del Ente Regulador, establecidas en el art. 3 del Régimen Tarifario “ El Ente Regulador dictará toda reglamentación en materia tarifaria que considere necesaria a los efectos de la aplicación del presente Régimen Tarifario,” el EPAS emitió Resolución adoptando una decisión que refleje en las tarifas un principio de equidad hacia los Usuarios a los que no se les prestó el servicio de Agua Potable.

Por ello se resolvió ordenar al Operador que no debía cobrar el servicio de Agua Potable por 30 días en que no se prestó el mismo tanto a los usuarios que realizaron el reclamo ante el Ente Regulador, como también a todos aquellos ubicados en el área afectada, la que fue debidamente determinada. Esta Resolución benefició un total de 14032 usuarios.

PROVINCIA DE MISIONES



EPRAC

ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE AGUA Y CLOACAS

Colaboradores: : Sr. Javier Pelinsky

Ing. Hugo R. Benitez

EPRAC - Misiones

1. SERVICIOS REGULADOS POR EL EPRAC

Las actividades de prestación del servicio público de agua potable, cloacas y efluentes.

Normativa

El Marco Regulatorio fue fijado por Ley Provincial N° 3391 aprobada en la sesión del 26/12/96.

Estableciéndose en el Art. 1° los objetivos generales y en los Art. 2° y 3°: el Poder Concedente y la Autoridad de Aplicación, respectivamente:

Art. 1°.- “a) Regular las actividades de prestación del servicio público de agua potable, cloacas y efluentes, asegurando que las tarifas y la calidad de los servicios se determinen y controlen por procedimientos objetivos, transparentes y verificables, resultando tarifas justas y razonables; b) Proteger adecuadamente los derechos del usuario;..... “

Ley 3391

Art.2°.- “Entiéndase por Poder Concedente, al Poder Ejecutivo Provincial, quien detenta la titularidad de éste, en todo lo atinente a lo regulado por esta Ley”.

Art. 3°.- “Será Autoridad de Aplicación el Ente Provincial Regulador de Agua y Cloacas, en adelante el EPRAC.”

LOS ACTORES RECONOCIDOS

Son actores reconocidos de la prestación de los servicios regulados por la Ley:

1° Los prestadores en todas sus etapas y

2° Los usuarios

Art 7ª Ley 3391 – Pueden ser prestadores de los servicios:

“a) Cualquier persona jurídica a quien el Poder Concedente otorgue la correspondiente concesión,.....

b) Los municipios, como prestadores directos o las Cooperativas de Usuarios;

c) Las asociaciones civiles, y

d) El organismo que designe el Estado Provincial o éste,.....

EPRAC

En la misma Ley se crea el EPRAC y el IMAS.-

El EPRAC es una entidad autárquica, de jurisdicción provincial y goza de personalidad jurídica propia.

Está vinculado con el Poder Ejecutivo Provincial a través de la Secretaría de Estado Hacienda Finanzas Obras y Servicios Públicos.

ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE AGUA Y CLOACAS - EPRAC

Composición actual del Directorio:

Designados por Decreto del Sr. Gdor.

1 Presidente

1 Vicepresidente

3 Vocales

El Ente tiene facultades para atender la regulación de los servicios de agua y saneamiento de la provincia:

Reglamentarias

Tarifarias

Jurisdiccionales

Sancionatorias

e) Cobro de tasas

Datos a tener en cuenta

La Provincia tiene una superficie total de 29.801 km².

Población estimada: 1.200.000 habitantes.

Cantidad de municipios: 75 clasificados en tres categorías de 1º, 2º y 3º

Captación del agua: MIXTA

- Subterránea
- Superficial

Importante porcentaje de población considerada "rural".

Gran porcentaje de servicio medido en zona urbana.

Según IPEC (Instituto Provincial de Estadística y Censo):

Índice de pobreza en la provincia: 16,6% (1er Semestre 2010)

Índice de indigencia en la provincia: 6,5%(1er Semestre 2010)

Según CEMUPRO (Centros de Estudios Municipal y Provincial):

Índice de pobreza en la jurisdicción del ente: 21,3% (1er Semestre 2010)

Índice de indigencia en la jurisdicción del ente: 7,1% (1er Semestre 2010)

2. RÉGIMEN TARIFARIO

Conforme a la Ley, las reglamentaciones y al funcionamiento del sistema, podríamos clasificar (cada uno con sus particularidades), en dos tipos de regimenes tarifarios:

- 1- Con contrato de concesión (Empresas privadas y Cooperativas de usuarios)
- 2- Con Permisos precarios o que de hecho brindan servicios (Cooperativas, municipios, Asociaciones, etc)

RÉGIMEN TARIFARIO

- 1- El Régimen Tarifario de los Servicios con Contratos firmados se rige respetando lo establecido en el contrato y lo que establece la Ley 3391 (Marco Regulatorio), y en todos los casos debe ser autorizado por Resolución del EPRAC.
- 2- El Régimen Tarifario de aquellos prestadores con permiso precario o que de hecho brindan el servicio, en general se hace respetar lo acordado entre los usuarios del sistema que corresponda y actuar en casos de reclamos puntuales.

Sistemas Tarifarios

Cant. Aprox de Conexiones: 213.000.-

Sistema Medido: **90%**

Cant. Usuarios aprox: 950.000.-

Prestadores con Perm. Precarios: 40%

Prestadores de agua potable con Contrato de concesión y organismos provinciales: 60%

Población estimada sin servicio regular o fuera del sistema: 15%

Sistema no medido

Tarifa fija conforme el servicio prestado; siempre con valores establecidos en la Resolución aprobatoria del EPRAC.

- Tarifa fija para todos los usuarios en función de los gastos de producción y mantenimiento del servicio.

SERVICIOS DE AGUAS DE MISIONES S.A. (SAMSA)

	Cant. De usuarios por Servicio		Ciudades comprendidas		
	AGUA	CLOACAS	POSADAS	GARUPA	total
Conexiones	83.500	* 50.000	74.000	9.500	83.500
Población abastecida	376.000	225.000	336.000	40.000	376.000
% de cobertura	99%	60%			
Población total		380.000			

TARIFAS PROMEDIOS PRESTADOR PRINCIPAL (Octubre 2011)

Tarifa consumo básico 15M3:

Agua: \$28,05

Agua y Cloaca: \$42,1

Tarifa Mínima:

Agua: \$16,83

Agua y Cloaca: \$42

Tarifa Promedio de Sistema Medido:

Agua: \$28,05

Agua y Cloaca: \$25,23

Revisiones tarifarias

Como criterio general se realizan revisiones cada año teniendo especialmente en cuenta: el aumento de costos de insumos y materiales de mantenimiento, sueldos del personal, costo de la energía eléctrica y la variación del poder adquisitivo de los usuarios.

CARACTERISTICA DEL SISTEMA MEDIDO DEL PRINCIPAL PRESTADOR

- Consumo base de 15 m3.
- Modificación aproximada del precio del m3 según la zona.

Residenciales: zona 3 disminución 40%

zona 2 tarifa establecida 100%

zona 1 aumento del 10%

Objetivos prioritarios de la gestión

Mayor porcentaje de cobertura del servicio, control y mejora en la calidad del mismo, y fijación de tarifas accesibles a los usuarios que garanticen la sustentabilidad.-

Política de subsidios en forma directa a los usuarios con alto NBI.-

Aportar las propuestas en planificación estratégica e inversiones que tiendan a optimizar el servicio y la sustentabilidad para los próximos 30 años.-

El MARCO REGULATORIO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y CLOACAS, fue creado por Ley Provincial N°3391, norma publicada el 1 de Abril de 1997.-

Objetivos generales de la Ley

Dentro de los Objetivos Generales de la ley, se destacan:

Proteger adecuadamente los derechos del usuario, asegurando la prestación del servicio al mínimo costo, así como la mejora y mantenimiento de la calidad; Asegurar que los servicios se presten con continuidad, regularidad y seguridad, garantizando la salud pública a través de un manejo adecuado de los servicios regulados por la presente;

Arbitrar los medios para la adecuada prestación del servicio asegurando la confiabilidad y garantizando el acceso sin discriminación a los servicios de agua potable y cloacas;

Incentivar el abastecimiento, distribución, uso racional del agua potable, recolección y tratamiento de los desechos cloacales, fijando metodologías tarifarias apropiadas;

Alentar la realización de inversiones para asegurar el suministro a largo plazo, la mejora de la eficiencia operativa de sistemas de captación, potabilización, distribución de agua potable, recolección y tratamiento de los desechos cloacales, afianzando una rentabilidad justa y razonable acorde con el riesgo asumido por los inversores;

Asegurar y desarrollar la prestación del servicio de agua potable en las zonas no abastecidas o lo sean deficientemente, propiciando el desarrollo de la prestación del servicio de cloacas;

Propender al uso racional y eficiente de los cursos de agua destinados a la producción de agua potable;

Asegurar que el servicio de agua potable sea prestado en forma continua, regular y general, de manera tal que se garantice su efectiva y eficiente prestación en cuanto a la calidad, y j) Garantizar la protección del medio ambiente.

La autoridad de aplicación de la ley es el Ente Provincial Regulador de Agua y Cloacas (EPRAC).

“El EPRAC es un organismo autárquico y descentralizado, y tiene plena capacidad para actuar en los ámbitos del derecho público y privado”

La función de práctica del EPRAC, es el contralor del servicio; y lo hace, fundamentalmente, a través de la intermediación entre el Estado Provincial, los Usuarios y las empresas prestatarias, o Cooperativas o Municipios (quien preste el servicio).

En las ciudades de Posadas y Garupá el servicio esta concesionado a una sociedad privada.

Esta concesión se hizo mediante un contrato ley (Nº3523)

Entre otras cuestiones, el contrato de concesión establece que el servicio debe ser prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, considerando los derechos e intereses de los usuarios.

Establece en todo su texto derechos a favor e los usuarios, como por ejemplo:

En caso de interrupción del servicio por más de 18 horas, el prestador debe proveer gratuitamente al usuario de agua a los fines de cubrir las necesidades básicas de higiene y bebida.

De igual manera, en caso de Sanatorios, establecimientos educacionales u Hospitales, pero en caso que el corte sea mayor a (6) seis horas.

Todo corte programado debe ser informado con 48 horas de antelación al EPRAC y a los usuarios por los medios de comunicación.

En caso de corte imprevisto, debe ser informado dentro de las 6 horas de ocurrido, también a los usuarios y al EPRAC, indicando duración estimada y previsiones del caso.

Los derechos de los usuarios están normados específicamente en los artículos 54 al 58 de la ley.-

Artículo 54.- Todas las personas físicas o jurídicas que habiten o estén establecidas en el territorio de la provincia, tienen derecho a acceder y recibir el suministro de agua potable y cloaca de acuerdo con las normas establecidas en la presente y en su reglamentación.

Artículo 55.- El Usuario que se encuentren en las zonas servidas del área de concesión tienen, entre otros, derecho a:

- a) Exigir la prestación del servicio conforme a los criterios y niveles de calidad establecidos en los Contratos de Concesión y/o en las disposiciones emitidas por el EPRAC, a tal efecto los Prestadores de Servicio deberán habilitar un registro cronológico de los reclamos.
- b) Recurrir ante el EPRAC, cuando la calidad del servicio que reciben está por debajo de los niveles fijados en el contrato de concesión, y los prestadores de servicios, no hubieran atendido el reclamo a que se refiere el inciso anterior. El EPRAC deberá exigir a los prestadores de servicios, la adecuación de los niveles de calidad a los términos contractuales, el incumplimiento de tales exigencias estará penalizado según lo dispuesto en los Contratos de Concesión;
- c) Recibir información general, suficientemente detallada, sobre los servicios, que les son prestados a efectos del ejercicio de sus derechos como usuarios;
- d) Ser informados con antelación suficiente y por medios de comunicación masivos, orales y escritos, sobre los cortes de servicio programados por razones operativas;
- e) Reclamar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y expansión;
- f) Conocer el régimen tarifario aprobado y sus sucesivas modificaciones, previo a su aplicación.
- g) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento, y.

h) Denunciar ante el EPRAC cualquier comportamiento u omisión del Prestador de Servicios, o de sus agentes, que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente, o violar la presente y/o sus normas reglamentarias, y lo dictaminado por el EPRAC.

Artículo 56.- A todos los efectos indicados en los Artículos anteriores de este Capítulo, el Prestador de Servicios, deberá habilitar oficinas de reclamos y atención al usuario atendidas por personal competente en la materia, en las que deben ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos del Usuario que deberán quedar registradas.

Artículo 57.- Los Contratos de Concesión para la prestación de los servicios, incluirán un reglamento de suministro que regirá las relaciones entre el usuario y el Prestador de Servicios.

Asimismo, incluirán lo siguiente: plazos para el cumplimiento de los reclamos del usuario, plazos de antelación en la entrega de facturas e informes de cortes en el suministro, y las penalidades correspondientes en caso de incumplimiento de tales plazos por parte de los Prestadores de Servicio.

Los Prestadores de Servicios y/o usuario, podrán proponer modificaciones al mismo, las que serán sometidas al EPRAC para su aprobación.

Artículo 58.- El reglamento de suministro contemplará y obligará a los Prestadores de Servicios y al Usuario, como mínimo, en los aspectos que a continuación se indican: a) en materia de seguridad: normas y procedimientos técnicos; y b) aspectos referidos a medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de limitación, interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados.

Toda controversia que se suscite entre, Prestadores de Servicios y Usuarios, con motivo del suministro o de los servicios establecidos en esta ley, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del EPRAC (art. 86 ley 3391).

PROVINCIA DE SALTA



ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Colaboradores: Ing. José Vicente Solá

Cra. Josefina Paz

Dr. Carmelo Russo

Cra. Virginia Aldazábal

Cra. Federico Manzur

Lic. Guillermina Sosa Vallejos

ENRESP - Salta

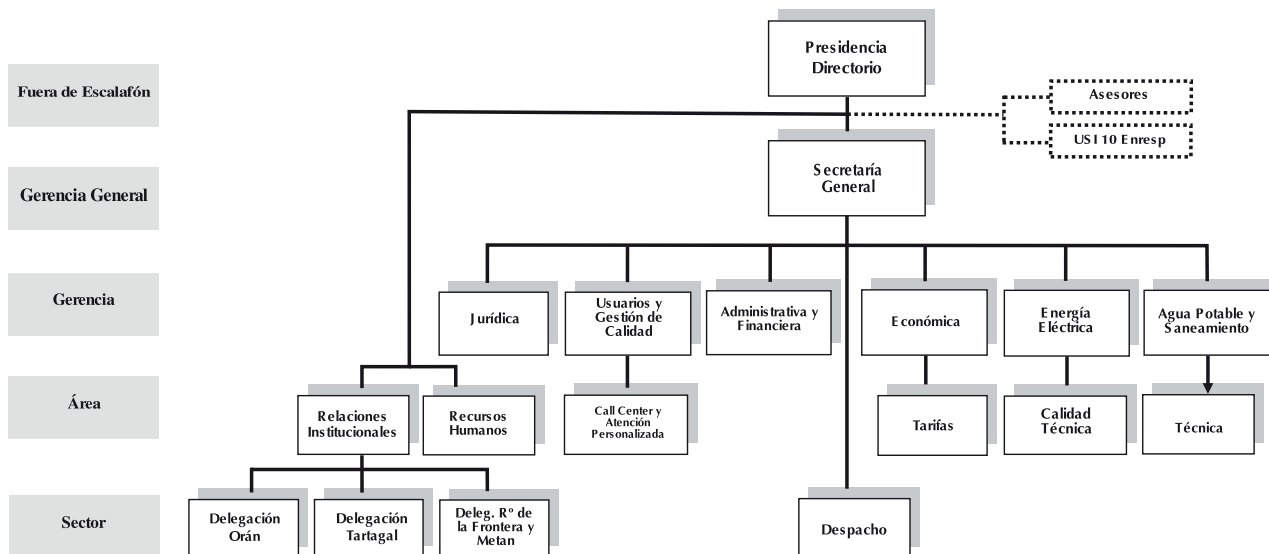
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Salta	
Denominación	Ente Regulador de los Servicios Públicos (Enresp)
Web site	www.entereguladorsalta.gov.ar
Teléfonos	0054 387-4213021 / 0800-444-7400
Dirección	Bartolomé Mitre N° 1231 - Salta Capital (CP 4400)
Servicios regulados	Agua Potable y Desagües Cloacales Distribución de Energía Eléctrica y Sistemas Eléctricos Dispersos
Composición del Ente	Entidad Autárquica compuesta por un Directorio y seis Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 6835

2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



ESTRUCTURA ORGÁNICA
RES Enresp N° 266/11 y siguiente



3. NATURALEZA JURÍDICA

- El Ente Regulador de los Servicios Públicos se creó mediante la Ley Provincial 6.835 el 14/12/95.
- Es una entidad autárquica, de jurisdicción provincial y goza de personalidad jurídica propia.

- Está vinculado con el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Desarrollo Económico

Visión del Enresp:

Actualizar los paradigmas de la regulación a la realidad diaria de la Provincia, trabajando en pos del Usuario y mediante un capital humano flexible a los cambios

Misión del Enresp:

Garantizar índices óptimos de calidad y excelencia en los servicios públicos regulados, asegurando la satisfacción de cada salteño

Valores del Enresp:

- Espíritu de Equipo
- Vocación de Servicio
- Especialización e independencia técnica
- Enfoque al ciudadano
- Compromiso
- Sacrificio

Política de Calidad del Enresp:

El Ente Regulador de los Servicios Públicos, controla, fiscaliza y regula la prestación de los servicios sanitarios (agua y cloaca) y de distribución de energía eléctrica, para lo cual se compromete a:

- Garantizar índices óptimos de calidad en nuestro servicio, procurando la satisfacción de los Usuarios de la provincia de Salta, conforme a los requisitos legales aplicables.
- Mejorar continuamente nuestra gestión de calidad mediante la revisión de los procesos, el desarrollo de los recursos humanos y la actualización tecnológica.
- Acta de Directorio N° 08/2011

Participación de los Usuarios

- Audiencias Públicas: convocatoria para la resolución de cuestiones de naturaleza técnica, económica o regulatoria.

- Publicación en el Boletín Oficial de proyectos de normas reglamentarias de significativa importancia para someter a aquellos interesados en formular opiniones, comentarios y sugerencias, por el término de 30 días.
- Difusión del curso taller de “Usuarios Responsables y Participativos”, en los niveles educativos EGB y Polimodal principalmente.
- Página Web de contacto con los usuarios, con la previsión de formularios de consultas y reclamos para que los mismos puedan plasmar sus inquietudes.
- Mesa de Entradas.

4. PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS

- La Gerencia Usuarios y Gestión de Calidad desde un rol específico hacia el ciudadano diligencia además:
- Audiencias Conciliatorias para propiciar acuerdos entre el usuario o grupo de usuarios con las Prestadoras (índice positivo del 60%).
- Encuestas de sondeo y opinión (anuales).
- Visitas barriales e institucionales para asesoramiento o gestión de temas inherentes a los servicios públicos regulados (quincenales).
- Atención personalizada y telefónica: para asesoramiento, recepción de consultas, y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos regulados.

Audiencias Públicas. Causas (arts. 30º, 43º y ccdtes. Ley 6835)

- a) Modificaciones de tarifas, cargos o servicios.
- b) Controversias por expansión del servicio

Estadística de Audiencias Públicas

El ENRESP celebró las siguientes Audiencias Públicas:

- Energía: 3 Audiencias Públicas desde Diciembre de 1997
- Agua y Saneamiento: 1 Audiencias Públicas (Año 2008)
- Transporte: 2 Audiencias Públicas desde el Año 1997
- Concesiones Viales y Peaje: 1 Audiencia Pública (Año 2002)

Ley 24240 Marco Institucional – Autoridad de aplicación

El Acta de Directorio N° 66/08 aprueba el *Convenio Marco de Coordinación y Colaboración entre el Ente Regulador de Servicios Públicos y la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, con los siguientes compromisos y objetivos:*

- Periódicamente la SEDECON girará a la Gerencia de Usuarios del ENERESP el listado de reclamos vinculados a la prestación de servicios públicos provinciales, a los fines de evitar la duplicación de actuaciones.
- El ENRESP pondrá a disposición de la SEDECON toda la información que ésta recabe, a los fines de facilitar y agilizar el tratamiento de los casos puestos a su consideración.
- El ENRESP capacitará al personal de la SEDECON, cuando ésta lo requiera, sobre aspectos específicos, técnicos, económicos y jurídicos de la regulación de servicios públicos provinciales.

Ley 24240 – Impacto en la Regulación de Servicios Públicos

Nociones Generales: Complementariedad. Solidaridad. Integración normativa. In dubio pro usuario. Trato digno y equitativo. Registros de Reclamos. Atención Personalizada.

Reciprocidad de trato. Soluciones en caso de facturación errónea. Ampliación de plazo de Distribución de Facturas (10 días). Ampliación de plazo para reclamar en disconformidad (30 días). Cláusulas específicas para Servicios Públicos. Ampliación de la escala sancionatoria.

Nuevo Marco Regulatorio (Decr. 3652/10). Incorporaciones normativas

Proyecto de Nuevo Reglamento de Reclamos: Tratamiento de reclamos iniciados en Ente. Astreintes. Ampliación de plazo de disconformidad. Funcionalidad de la Página web de los Prestadores

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Resolución N° 818/05 (Reglamento Procedimental de Reclamos)
- Instancia Conciliatoria de Partes (Art. 12): Prestador-Usuario-GU.
- Sustanciación: Gerencia de Usuarios y Gestión de Calidad.
- Resolución de Conflictos Menores (Art. 9°) / En caso de faltas menores manifiestas: Prestador-Usuario-Un Director-Area relacionada.
- Sustanciación: Director Delegado con facultades para Resolver.
- Marco Legal

INSTANCIA JUDICIAL

Marco legal:

- 1-Constitucion Nacional (1994) - Nuevos Derechos y Garantías Art 42°
- 2-Defensa del Consumidor Ley 24.240/1993, modif. por la ley 26.361/2008.
- 3-Ley 6835 de creación del ENRESP
- 4-Reglamento Procedimental de Reclamos (Resolución N° 818/05).-

Artículo 14° Ley 6835 conc. c/ Art. 8° Reglamento de Reclamos - *Toda cuestión contenciosa que se suscite entre las licenciatarias, las sublicenciatarias y las concesionarias con los usuarios y terceros interesados, en relación directa con la prestación de los servicios públicos previstos en esta ley, incluyendo las derivadas del ejercicio de las potestades ablatorias y las responsabilidades por daños, será decidida en forma previa por el Ente, con arreglo a los reglamentos que dicte ésta estableciendo los pertinentes procedimientos.*

Las decisiones adoptadas por el Ente en ejercicio de tal potestad jurisdiccional serán apeladas ante la Corte de Justicia de la Provincia, mediante un recurso concedido libremente y en ambos efectos con arreglo a las prescripciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, en las condiciones que indique la reglamentación.

Artículo 15° - *El ejercicio de la potestad jurisdiccional por parte del Ente está sujeto al control judicial exclusivamente.*

Artículo 39° Ley 6835 - *El control del ejercicio de la potestad sancionatoria corresponderá, exclusivamente, a la Corte de Justicia de la Provincia, conforme lo disponga la reglamentación.*

Trato Digno y Equitativo al Usuario

Ley 24.240/1993 y modif.

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. *Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.*

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Ley 24.240/1993 y modif. (cont.) *Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.*

Trato Digno y Equitativo al Usuarios (Reclamos penalizados)

- Deficiencias en la distribución de facturas
- Deficiencias de Información
- Demoras injustificadas
- No recepción de reclamo
- No asignación de número de reclamo
- Duplicación de reclamo para reanudar plazos
- Negativa a recibir pago de promedio de consumo en caso de reclamo de facturación
- Imposición de requisitos no exigidos por la normativa
- No informar derecho a expresar disconformidad
- No informar posibilidad de financiar costos de nueva conexión
- Gestión de cobranza con apariencia judicial

5. SISTEMA DE RECLAMOS

PROCEDIMIENTO ACTUAL

I) RESOLUCIÓN 818/05

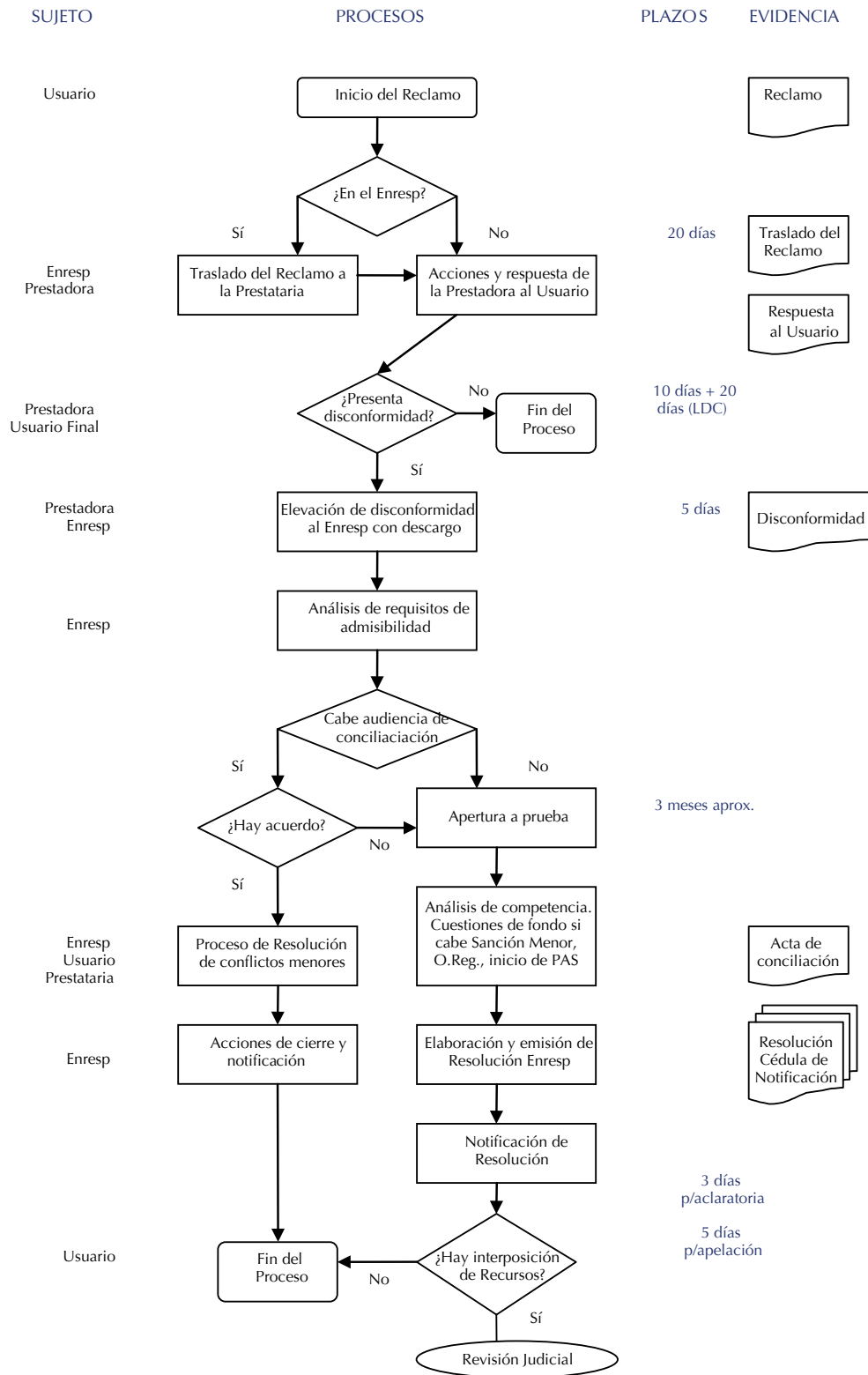
Art. 1 - RECLAMOS.- *“El presente reglamento rige para los casos de reclamos de usuarios respecto de los servicios de distribución de Energía Eléctrica y de suministro de Agua Potable y Desagües Cloacales.*

En dichos casos el usuario afectado podrá realizar reclamo, el que deberá efectuarse en primer término ante las Prestadoras, en forma personal, telefónica, a través de correo electrónico o cualquier otro modo por el cual quede acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.

En todos los casos la Prestadora deberá comunicar al usuario el número de reclamo respectivo.

El usuario podrá recurrir directamente ante el ENTE en caso de reclamos por falta de suministro, o cuando se encuentre comprometido el interés público (salubridad o seguridad) o bien cuando las Concesionarias se negaran a receptor por cualquier motivo el reclamo”.

PROCESO DE RECLAMOS



Sistema de Reclamos – (cont.)

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE RECLAMOS:

- Falta de Suministro
- Comprometido el Interés Público (Cuestiones de Seguridad o Salubridad)
- Las Concesionarias se negaran a aceptar por cualquier motivo el reclamo
- Daños
- Facturación
- Mal Funcionamiento del Medidor
- Discontinuidad: Corte o Baja Presión (6 horas/No programado ni estructural)
- Pérdidas de Agua o Desborde Cloacal (12 horas)
- Discontinuidad: Corte o Baja Presión < 6 horas a Usuarios Sensibles (Hospitales, Centros Educativos, Cárceles, Hoteles y análogos) Asistencia de Camiones en 2 horas.
- Deficiente Distribución de Facturas /Falta Factura Web

Servicio de Call Center: Alcances y Funciones

Alcance: Agua y Saneamiento; Distribución de Energía Eléctrica y Sistemas Dispersos, y; Transporte.

24 Hs. 365 días del año

Funciones

1. Receptar consultas.
2. Dar asesoramiento en cuanto al proceso del tramite.
3. Dar respuestas en tiempo y forma.
4. Dar a los usuarios un trato cortés y atento.
5. Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.
6. Gestionar reclamos especiales de oficio y seguimientos de gestiones

7. Localizar personas claves en el manejo de información como contactos disponibles para finalizar cada gestión en tiempo y forma.

Atención Personalizada a los Usuarios: Alcances y Funciones

Alcance: Agua y Saneamiento; Distribución de Energía Eléctrica y Sistemas Dispersos.

Capital y 5 Delegaciones en principales ciudades

Funciones

Receptar consultas.

Dar asesoramiento en cuanto al proceso del tramite.

Dar a los usuarios un trato cortés y atento.

Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

Gestionar reclamos especiales de oficio

Canalizar disconformidades

Reclamos de Agua Potable (Documentación / Informalismo / in dubio pro usuario / Mayor deber de diligencia del Prestador)

2.1. Los requisitos de los reclamos son los siguientes:

- a) Acompañar copia de la última factura o proporcionar los datos de N° de NIS o de cliente, según el caso, u otros datos que permitan identificar al usuario como titular del servicio sobre el que se reclama.
- b) Expresar detalladamente el o los motivos del reclamo.
- c) Acompañar los elementos probatorios que se encontraren en poder del reclamante.

2.2. En el caso que el reclamo se efectuare en forma personal la Prestadora deberá informar al usuario que en el término de cinco días deberá acompañar los documentos probatorios que se encontraren en su poder, cuando ellos resulten indispensables para la resolución del problema.

Reclamos de Agua Potable (Documentación)

2.3. 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 días de notificados. En tal caso el plazo del Art. 5, 2do. párrafo, se suspenderá por igual término.

Podrá dar lugar a Sanción Menor la exigencia injustificada de documentación que no resultare indispensable para la solución del problema o para la acreditación de la titularidad del servicio.

Para toda diligencia que deba practicarse dentro de la Provincia y fuera del asiento del ENTE, quedarán ampliados los plazos fijados por este Reglamento a razón de un día por cada cincuenta kilómetros o fracción que no bajo de veinticinco, aclarando que la distancia en cuestión debería contarse entre el domicilio del usuario y la oficina comercial mas cercana del la Prestadora que se trate.

RECLAMOS POR FACTURACION Ley 24.240 reformada por la Ley 26.361

Artículo 31° LDC y Artículo 47° Nuevo Marco Regulatorio (Decr. 3652/10): *Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.*

*Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. **En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.***

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 podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

RECLAMOS POR FACTURACION Ley 26.361 (cont.)

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3° y 25° de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50° del presente cuerpo legal.

RECLAMOS POR FACTURACION Ley 26.361 (cont.)

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador 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 o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste 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.

6. ESTADÍSTICAS CANTIDAD DE RECLAMOS

Estadística Gerencia de Usuarios - Reclamos 2010 (Exptes)		
Ingresados	231	100%
Resueltos	157	68%
En trámite	74	32%

Comerciales	%
Facturación	20
Consumo Excesivo	10
Deudas	8
Medición	6
Conexión	4
Información deficiente	4
Categorización	1
Técnicos	%
Problemas de suministro de agua	20
Problemas cloacales	13
Problemas de presión	11
Calidad de agua	2
Pérdidas	1

Estadística Call Center Ente Regulador - Reclamos 2010		
Ingresados	3962	100%
Resueltos	3818	96%
En trámite	144	4%

Comerciales	%
Facturación	55
Consumo Excesivo	17
Medición	15
Categorización	5
Mala Atención	5
Derroche de agua	3

Técnicos	%
Problemas de suministro de agua	46
Problemas cloacales	23
Pérdidas en calzada, vereda y gabinete	12
Problemas de presión	7
Problemas en la vía pública	5
Calidad de agua	2
Otros (seguridad, desborde cisterna, etc)	5

7. RESOLUCIONES RELEVANTES PARA USUARIOS

Provincial	Resolución Enresp	30/97 y 81/98	Reglamento General de Audiencias Públicas y documentos en Consulta del Enresp,
Provincial	Resolución Enresp	818/05	Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales. (ver 839/10)
Provincial	Resolución Enresp	364/07	Certificaciones de Deuda de Usuarios con las Concesionarias
Provincial	Resolución Enresp	328/10	Establece la vigencia de las Bases Metodológicas y del nuevo Reglamento para la aplicación de la CER
Provincial	Acta Acuerdo con Edesa SA	1º feb 2010	<ul style="list-style-type: none"> Actualiza las Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto y Servicio Técnico Etapa II y Actualiza el Reglamento para la aplicación de CER
Provincial	Res Sec. Com., Ind. Y Serv.	Anexo Res. 45/08	Nuevo Régimen Tarifario de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento

Provincial	Acta de Directorio	05/2002 extracto	Aprueba el "Reglamento para la Constitución de Servidumbres Administrativas y otras Restricciones al Dominio".
Provincial	Resolución Enresp	57/03	Reglamento para las nuevas conexiones domiciliarias para servicios sanitarios.
Provincial	Resolución Enresp	249/03 extracto	Sistema de facturación por consumo medido (Reglamentación de la negativa del usuario a la instalación del micromedidor).
Provincial	Resolución Enresp	355/04 extracto	Sistema de facturación por consumo medido. Simulación. Inicio de Facturación. Facturación por renta fija en caso de discontinuidad.
Provincial	Res. Sec. Com., Ind. Y Serv.	Anexo Res. 45/08	Nuevo Régimen Tarifario de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
Provincial	Acta de Directorio	05/2002 extracto	Aprueba el "Reglamento para la Constitución de Servidumbres Administrativas y otras Restricciones al Dominio".
Provincial	Resolución Enresp	57/03	Reglamento para las nuevas conexiones domiciliarias para servicios sanitarios.
Provincial	Resolución Enresp	249/03 extracto	Sistema de facturación por consumo medido (Reglamentación de la negativa del usuario a la instalación del micromedidor).
Provincial	Resolución Enresp	355/04 extracto	Sistema de facturación por consumo medido. Simulación. Inicio de Facturación. Facturación por renta fija en caso de discontinuidad.
Provincial	Resolución Enresp	627/05	Interpretación de intereses resarcitorios, previos a nueva LDC
Provincial	Resolución Enresp	124/08	Reglamento de Subsidios por Indigencia a los Servicios Sanitarios y de Energía Eléctrica. Ver modificatoria en Resolución Enresp N° 325/10. (VER RES. ENRESP 335/11)
Provincial	Orden Regul.	25/07	Exención o financiación del depósito de garantía en el caso de nuevas conexiones Edesa SA
Provincial	Orden Reg.	26/07	Inmediata rehabilitación del servicio en usuarios que tuvieron restringido el servicio y hubieren obtenido un subsidio (60% o 100%)
Provincial	Acta de Directorio	29/2010 extracto	Aprueba el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones. Procedimiento P09

Provincial	Acta de Directorio	66-08 extracto	Convenio Marco entre el Enresp y la Secretaría de Defensa al Consumidor del 16-12-08
Provincial	Resolución Enresp	627/05	Interpretación de intereses resarcitorios, previos a nueva LDC
Provincial	Resolución Enresp	124/08	Reglamento de Subsidios por Indigencia a los Servicios Sanitarios y de Energía Eléctrica. Ver modificatoria en Resolución Enresp N° 325/10. (VER RES. ENRESP 335/11)
Provincial	Orden Regul.	25/07	Exención o financiación del depósito de garantía en el caso de nuevas conexiones Edesa SA
Provincial	Orden Reg.	26/07	Inmediata rehabilitación del servicio en usuarios que tuvieron restringido el servicio y hubieren obtenido un subsidio (60% o 100%)
Provincial	Acta de Directorio	29/2010 extracto	Aprueba el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones. Procedimiento P09
Provincial	Acta de Directorio	66-08 extracto	Convenio Marco entre el Enresp y la Secretaría de Defensa al Consumidor del 16-12-08

CONCLUSIONES

Nos parece relevante organizar información comparable en materia de estadística de reclamos.

Resulta pertinente adecuar y/o unificar los reglamentos procedimentales de reclamos de conformidad a los preceptos de la nueva Ley de Defensa del Consumidor, aplicando la norma más favorable en forma unívoca.

Proponemos intercambiar todos los formularios que faciliten la gestión de consultas, reclamos, disconformidades y recursos, de manera tal de tender a una estandarización de requisitos y formas.

Ponemos a disposición y consulta nuestro Compendio Normativo de los Servicios Públicos a los fines de unificar criterios para recopilar el Bloque de Legalidad de AFERAS

Servicio de Agua Potable y Saneamiento			
Rubro	Dato	Cantidad	Definición
Atención al Usuario Reclamos atendidos	Total de reclamos	Nº	Total de reclamos a la Prestadora en el año por todo concepto
	Comerciales	Nº	Reclamos por facturación, errores en la medición, etc.
	Servicio de Agua	Nº	Reclamos por servicio de agua: falta de agua, presión, turbiedad, color, olor, pérdidas, medidores, etc.
	Servicio de Saneamiento	Nº	Reclamos por servicio de saneamiento: obstrucciones, desbordes, pérdidas, inundaciones, olores, etc.
	Respuestas en tiempo	Nº	Reclamos respondidos dentro del tiempo límite prescripto, en el período informado.
	Disconformidades	Nº	Por todo tipo de reclamos / Favorables / Desfavorables

PROVINCIA DE SANTA FE



ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Colaboradores: Ing. Edgardo Berli
CPN Ricardo Argenti
CPN José Omar Lanzamidad

ENRESS - Santa Fé

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

ENRESS

El **Ente Regulador de Servicios Sanitarios** de la Provincia de Santa Fe ejerce el Poder de Policía de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito geográfico de la Provincia de Santa Fe, comprensivo de la **Regulación y el Control de todos los prestadores de servicios sanitarios, con independencia de su carácter público o privado** (Art. 20 Ley 11220).

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DIRECTORIO

- INTEGRACIÓN: Cinco (5) Directores.
- DESIGNACIÓN: Poder Ejecutivo
- ACUERDO: Asamblea Legislativa
- DURACION MANDATO: 4 años

ESTRUCTURA GERENCIAL

- Gerencia de Ejecutiva
 - Gerencia de Atención al Usuario
 - Gerencia de Análisis Económico Financiero
 - Gerencia de Operaciones e Infraestructura
 - Gerencia de Control de Calidad
 - Gerencia de Relaciones Institucionales
 - Gerencia de Asuntos Legales
 - Gerencia de Administración

3. NATURALEZA JURÍDICA

El **ENRESS** es un ente autárquico, con capacidad de derecho público y recursos propios conformados, fundamentalmente, por el producido de la recaudación de una tasa de servicios de regulación y control que facturan los prestadores y pagan los usuarios del servicio.

ENRESS

Tiene el deber de dictar las normas y efectuar las actividades de control necesaria para:

- Asegurar la calidad del servicio.
- Garantizar la rehabilitación, mejora y desarrollo del servicio.
- Propender al equilibrio entre las necesidades de los prestadores del servicio, las autoridades concedentes, el bienestar de la población y la integridad del medio ambiente.
- Proteger los derechos de los usuarios del servicio.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ORGANOS

DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO (art. 42 CN)

- Derecho a la información
- Derecho a la participación
- Derecho a la integridad física y patrimonial
- Derecho a un trato equitativo y digno
- Derecho a la educación para el consumo

DERECHO A LA INFORMACIÓN

El usuario de los servicios sanitarios goza del derecho a ser informado en forma adecuada, veraz y suficiente para el goce efectivo de sus derechos (art. 42 CN, art. 4° LDC y art. 9 Anexo C).

La información es el insumo esencial que permite asegurar la integridad física y patrimonial de los usuarios de los servicios sanitarios.

DEBERES DEL ENRESS CON RELACIÓN A LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

- Dar publicidad general de los Planes de Mejoras y Desarrollo, y de los cuadros tarifarios que apruebe (art. 66 inc. f, 11220)
- Difundir públicamente las conclusiones que extraiga de los informes que los Prestadores presenten en cumplimiento de sus deberes (art. 66 inc. h).

- Verificar que los prestadores observen el deber de informar a los usuarios reales los niveles de calidad del servicio existentes, los apropiados y los planes para alcanzarlos.
- Controlar que los prestadores suministren a los usuarios que se lo soliciten información escrita sobre el servicio suministrado.

DERECHO A LA PARTICIPACION

El art. 42 de la Constitución Nacional ha consagrado con el rango de derecho fundamental al derecho a la participación de las asociaciones de usuarios y consumidores en los órganos de control de los servicios públicos.

COMISIÓN DE USUARIOS DEL ENRESS

Para subsanar la omisión del marco regulatorio en vigencia (ley 11220) que no estableció un mecanismo de participación de los usuarios en el **Ente Regulador de Servicios Sanitarios**, se ha creado dentro de su ámbito una COMISIÓN DE USUARIOS (Resolución N°61 /11), integrada por todas las Asociaciones de Usuarios y Consumidores que cuenten con la autorización requerida por el art. 55 de la LDC.

CONSEJO DE USUARIOS

Tiene como funciones:

- Asesorar al Directorio.
- Defender los derechos de los usuarios.
- Aportar elementos para mejorar la atención de los usuarios del servicio.

AUDIENCIAS PÚBLICAS

- El marco regulatorio de la prestación de los servicios públicos en la Provincia de Santa Fe no prevé la celebración de audiencias públicas como mecanismo de participación de los usuarios.
- Pese a ello el **ENRESS**, por resolución n° 205/10, convocó a dos audiencias públicas – Santa Fe y Rosario - para que los usuarios y sus asociaciones representativas pudiesen tomar participación y expresar sus opiniones en forma previa a dictar resolución sobre el pedido de incremento tarifario efectuado por la empresa estatal ASSA.

DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y PATRIMONIAL DE LOS USUARIOS

Los usuarios del servicio gozan del derecho al mantenimiento de la incolumidad de su patrimonio y su salud y la de su grupo familiar.

DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA

- Derecho a recibir inspección gratuita de las instalaciones internas en caso de riesgo de la salud pública (art. 43 Anexo C)
- Derecho a recibir información a través de los medios de información pública en caso de un episodio que ponga en riesgo la salud pública (art. 44 Anexo C).
- Derecho a recibir un servicio alternativo de agua en caso de cortes prolongados de servicio (art.45 Anexo C).

DERECHO A LA INTEGRIDAD PATRIMONIAL

Derecho a pagar una tarifa equivalente al servicio efectivamente recibido (Res. 78/01 Baja presión)

Derecho a recibir una compensación tarifaria por la privación del servicio frente a cortes imprevistos y prolongados (reducción tarifaria corte acueducto Esperanza - Rafaela y Toma Hernández de la ciudad de Santa Fe).

5. DERECHO A UN TRATO EQUITATIVO Y DIGNO

Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo del servicio público, a que el prestador no desarrolle prácticas que lo coloquen en situación vergonzante o discriminatoria y a recibir un trato digno y equitativo (art. 8 bis LDC).

DERECHO A UN TRATO EQUITATIVO Y DIGNO

ACCIONES DEL ENRESS

- En 2009 la empresa ASSA solicitó se autorizara un incremento tarifario, con el fin de paliar un déficit operativo equivalente al 48,42% de los costos de explotación. La propuesta consistía en un incremento porcentual igual para todos los usuarios del servicio.
- Luego de realizada una audiencia pública en la que tuvo amplia participación la ciudadanía de la Provincia, el Ente Regulador, entendiendo que incrementar la tarifa en un porcentaje único para todos los usuarios resultaba inequitativo, dictaminó que era factible incrementar los ingresos tarifarios con un aumento progresivo, en función de las características del inmueble servido. Se establecieron así, cinco bandas de aumento, en función del volumen asignado al inmueble (Resolución N° 345/10 **ENRESS**).

DERECHO A UN TRATO EQUITATIVO Y DIGNO

ACCIONES DEL ENRESS

- El decreto 2141/99 PEP, a instancias del **ENRESS**, instituyó un sistema de subsidio para asistir a los usuarios que, por su situación de debilidad socio-económica, no se encuentren en condiciones de pagar total o parcialmente la tarifa del servicio.
- Como el régimen original estaba limitado a los usuarios del servicio prestado por ASSA (15 ciudades de la Provincia), a principios de este año el **ENRESS** ha elaborado y elevado un proyecto de modificación del mencionado decreto, de modo de alcanzar a la totalidad de los usuarios de servicios sanitario de la Provincia, con independencia de quién sea el prestador.

DERECHO A UN TRATO EQUITATIVO Y DIGNO

ACCIONES DEL ENRESS

- El **ENRESS** obligó a APSF SA (empresa privada que prestó los servicios entre 1995 y 2006, a que cesara con la práctica de marcar con una cruz de color rojo la vereda de aquellos usuarios a quienes proyectaba cortar el servicio por falta de pago, en tanto constituía una conducta abusiva, que estigmatizaba al usuario deudor.
- El **ENRESS** obligó a APSF SA, en reiteradas oportunidades y antes de la introducción del art. 8 bis de la LDC, a la corrección de aquellas misivas que, destinadas a intimar el pago de obligaciones en mora, transgredían los límites de la buena fe, generando en el usuario la falsa convicción de que se trataba de acciones judiciales o que era pasible de inminentes agresiones sobre sus bienes.
- El **ENRESS** reglamentó el ejercicio de la facultad de corte del servicio, prohibiendo que el corte o reducción sean realizados durante días inhábiles o vísperas de ellos, de manera de permitir al usuario una inmediata regularización de la situación de mora.

DERECHO A LA EDUCACIÓN

El **ENRESS** está desarrollando en escuelas primarias de la Provincia un programa de educación destinado a concientizar a los alumnos sobre los derechos de los usuarios del servicio y la necesidad de preservar el recurso hídrico y el medio ambiente.

PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO



ERSAC

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y CLOACAS

Colaboradores: Dr. Zurita Eugenio N.
Franchisevich Silvina

ERSAC - Santiago del Estero

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Santiago del Estero	
Denominación	Ente Regulador de los Servicios de Agua y Cloacas (ERSAC)
Web site	http://www.ersac.com.ar/
Teléfonos	0385-4226763 / 0385-4220743
Dirección	Rivadavia (o) 602
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (3 miembros), 3 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 6.225

Estructura Orgánica De Gobierno

Denominación:

Ente Regulador de los Servicios de Agua y Cloacas (ERSAC)

Servicios regulados:

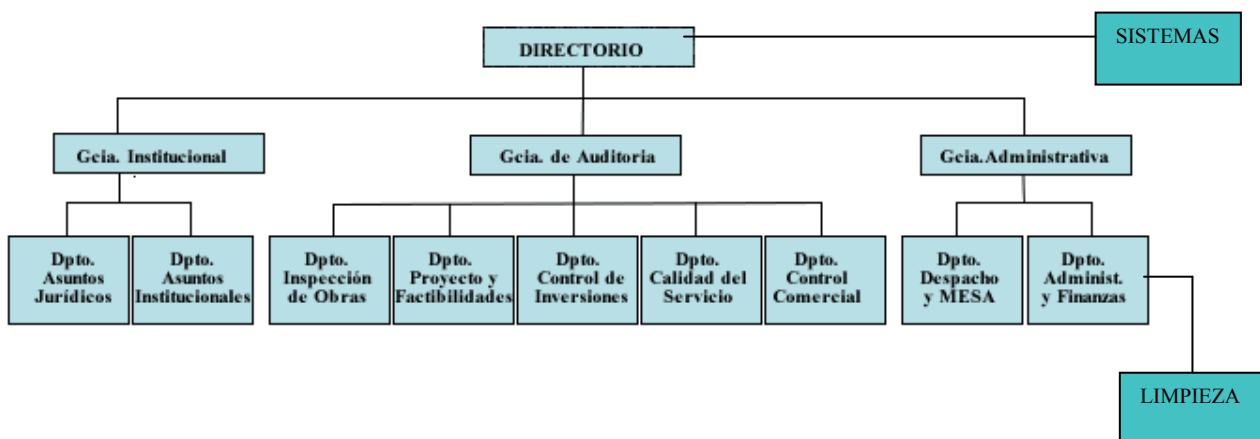
Agua y Saneamiento.

Composición del Ente:

Directorio (3 miembros) Un Vocal Profesional Ingeniero de la especialidad afín a la actividad, Un Vocal Profesional en Derecho y un Vocal Profesional en Ciencias Económicas.

3 Gerencias. -

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA



Delegaciones ERSAC en el interior de la provincia



3. NATURALEZA JURÍDICA

El **ERSAC** es un Organismo Autárquico y Descentralizado. Sus relaciones con el Poder Ejecutivo se dan a través del Ministerio de Obras y Servicios Públicos.

Tiene competencia en toda la provincia de Santiago del Estero.

Su función es ejercer el control y supervisión del cumplimiento de parte de Concesionarios o Prestadores de las obligaciones asumidas, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de metas comprometidas, la fiscalización contable y económica de la Concesión, el contralor de proyectos y obras a su cargo, estado y presión de redes e instalaciones y el Control de la calidad del Agua de provisión y de los efluentes cloacales del área concesionada.

La función reguladora del **ERSAC** comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema y el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ÓRGANOS DE CONTROL

Artículo 42 Constitución de la Nación Argentina: "... La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control."

Como pudo verse en la Estructura Orgánica del Ente, los Usuarios y Consumidores no tienen representación institucional, pese al mandato Constitucional.

5. MARCO INSTITUCIONAL – AUTORIDAD DE APLICACIÓN DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

En el orden Nacional según Art. 41 de la 24.240/93 DEFENSA DEL CONSUMIDOR, *La autoridad de aplicación es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación.*

En la Provincia de Santiago del Estero la autoridad de aplicación de la Ley 24.240, según decreto del año 1996 (Decreto Serie B N° 0216) es la Dirección General de Industria, Comercio y Minería.

Marco Legal – Autoridad de aplicación

Artículo 25, Ley 24.240: “... Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.”

Se busca el mayor grado de protección del usuario del servicio, a través de la resolución de conflictos y ejercicio de controles por parte de la autoridad provincial de aplicación de la Ley 24.240, y del Ente Regulador, brindando de este modo vías de protección alternativas en sede administrativa.

Habrà paralelismo de competencias cuando existan órganos que ejerzan concomitantemente el poder de policía administrativa pero persiguiendo diferentes fines, siendo entonces viable el accionar paralelo de ambos. Ello supondrá escindir el contralor del servicio público tomando en consideración –por un lado- los **aspectos técnicos** de la prestación, que se someten al poder del ente regulador específico, y –por otra parte- los **aspectos relativos a su comercialización** en el mercado, sujetos a la fiscalización de la autoridad de aplicación de la Ley 24.240. En cambio, la competencia será concurrente cuando ambos organismos ejercen, de modo coincidente, las mismas atribuciones en el mismo ámbito territorial y temporal. (Sandra A. Frustagli)

Ante esta competencia concurrente, el usuario deberá optar por continuar solo con una vía, ya que de lo contrario podrían resultar soluciones contrapuestas.

6. SISTEMA DE RECLAMOS

Atención a los Usuarios

Funciones

1. Receptar consultas.
2. Dar asesoramiento en cuanto al proceso del trámite.
3. Dar a los usuarios un trato cortés y atento.
4. Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

Marco Legal – Procedimiento

Sustanciación: Unidad de Reclamos y Consultas.

Pliego de Bases y Condiciones Artículo 8.4.3: “Todos los reclamos de los Usuarios relativos al servicio o a Tarifas deberán interponerse directamente ante el Concesionario. Contra las decisiones o falta de respuesta del Concesionario, los Usuarios podrán interponer ante el ERSAC UN Recurso Directo dentro del plazo de 5 días corridos a partir de la notificación del rechazo o del vencimiento del plazo de 5 días corridos que se le otorgan para responder.”

Sistema de Reclamos

El ERSAC antes de resolver deberá solicitar al Concesionario los antecedentes del reclamo o cualquier otra información que estime necesaria al efecto. En oportunidad de responder, el Concesionario podrá también exponer su opinión ante el ERSAC.

Las decisiones del ERSAC dictadas dentro de los límites de su competencia, revisten el carácter de actos administrativos que obligan al Concesionario. Contra ellas proceden los recursos de Revisión y Jerárquico.

Reclamos de Agua Potable y Cloacas (Documentación)

- Factura del servicio (o facturas en caso de que el reclamo abarque varios períodos).
- Fotocopia del DNI o cédula de la Policía Federal Argentina del Titular del Servicio.
- Constancia del reclamo ante la prestataria.
- Si tuviere deuda, o reclame exceso de intereses, quita de años prescriptos, deberá presentar el detalle de la deuda actualizado emitido por el Prestador.

- En caso de no ser titular del suministro, deberá presentar también fotocopia de la escritura o boleto de compra venta o acreditar el vínculo.

RECLAMOS POR FACTURACION Ley 24.240 reformada por la Ley 26.361

Artículo 31: *Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.*

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

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 podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Resolución 253/2009: Ordena a la Empresa Aguas de Santiago S.A. aplicar las pautas contenidas en la Ley 24.240 reformada por la ley 26.361

Ley 24.240, Artículo 31 in fine: "La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago."

Resolución 700/09: Ordena a la Empresa Aguas de Santiago S.A. aplicar las pautas contenidas en la Ley 24.240 reformada por la ley 26.361

Artículo 3 y 25 Ley 24.240

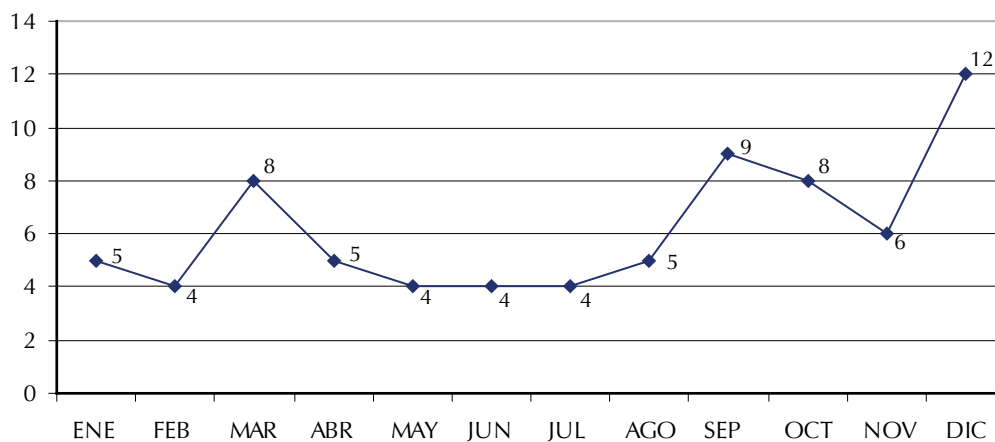
Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley.

En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

7. ESTADISTICAS – CANTIDAD DE RECLAMOS - 2011

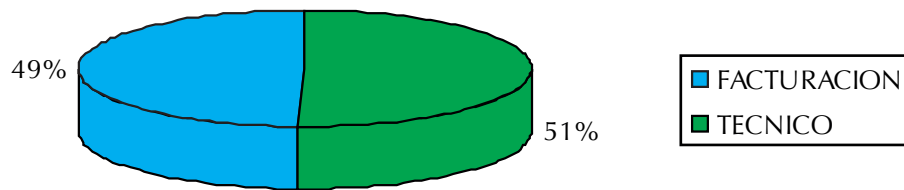
RECLAMOS 2010	
MES	CANTIDAD
ENE	5
FEB	4
MAR	8
ABR	5
MAY	4
JUN	4
JUL	4
AGO	5
SEP	9
OCT	8
NOV	6
DIC	12
TOTAL	74

TOTAL DE RECLAMOS MENSUALES AÑO 2010



TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION	37	51 %
TECNICO	36	49 %
TOTAL	73	100 %

PORCENTAJE DE RECLAMOS 2011



Estadísticas – Cantidad Reclamos

AÑO 2007: 966 actuaciones – 31 reclamos

RESOLUCIONES FAVORABLES: 18

AÑO 2008: 771 actuaciones - 77 reclamos

RESOLUCIONES FAVORABLES: 32

AÑO 2009: 709 actuaciones - 50 reclamos

RESOLUCIONES FAVORABLES: 12

AÑO 2010: 708 actuaciones - 74 reclamos

RESOLUCIONES FAVORABLES: 23

AÑO 2011 (parcial a noviembre): 250 actuaciones - 73 reclamos

RESOLUCIONES FAVORABLES: 15

TRELEW



OMRESP

ORGANO MUNICIPAL REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Colaboradores: Ing. Juan C. Walker

Dr. Jorge Hernández

OMRESP - Trelew

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Chubut	
Denominación	Organo Municipal Regulador de Los Servicios Públicos (OMRESP)
Web site	http://www.trelew.gov.ar/web/omresp.php
Teléfonos	(02965) 42 3361 / 42 8599
Dirección	Avda. H. Yrigoyen 1.339 – 1º Piso

NORMATIVA

- Constitución Nacional
- Constitución de la Provincia del Chubut
- Carta Orgánica Municipal
- Ordenanzas específicas de:
- Marcos Regulatorios
- Creación del Ente Regulador
- Pliegos Licitatorios
- Contratos de Concesión
- Otras

2. NATURALEZA JURÍDICA

CONSTITUCIÓN PROVINCIAL

- Artículo 225: AUTONOMIA MUNICIPAL

“Los municipios son independientes de todo otro poder en el ejercicio de sus funciones y gozan de autonomía política, administrativa y financiera con arreglo a las prescripciones de esta Constitución”.

CONSTITUCIÓN PROVINCIAL

- Artículo 233: COMPETENCIA

“Entender en todo lo relativo a edificación, tierras fiscales, abastecimiento, sanidad, asistencia social, espectáculos públicos, servicios públicos urbanos, reglamentación y administración de las vías públicas, paseos, cementerios y demás lugares de su dominio y juzgamiento de las contravenciones a disposiciones municipales...”

CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

- Artículo 6: COMPETENCIA

“Son funciones y objetivos generales inherentes a la competencia municipal todos aquellos asuntos que hacen a la vida comunal atendiendo a las necesidades del bienestar social y a las demás funciones que se enumeran en la Carta Orgánica.”

- ***Inciso 6.6: Promover la provisión de gas, electricidad, alumbrado público, comunicaciones y la construcción de cloacas y desagües.***
- ***Inciso 6.7: Asegurar la provisión de agua potable.***
- ***Inciso 6.8: Velar por la correcta prestación de los servicios públicos que originariamente corresponden al Municipio.”***

CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

Artículo 170: PRESTACION

“El Municipio ejecutará las obras y prestará los Servicios Públicos indispensables, necesarios o útiles para la vida de los habitantes, ejerciendo inexcusablemente el poder de policía ...”

- Artículo 173: CONCESIÓN

“Podrá transferirse la prestación de aquellos servicios públicos que se considere conveniente, otorgándose la concesión de su explotación a Entidades Intermedias, Cooperativas, Sociedades, Empresas o cualquier otro tipo de entidad pública o privada.”

ORDENANZAS

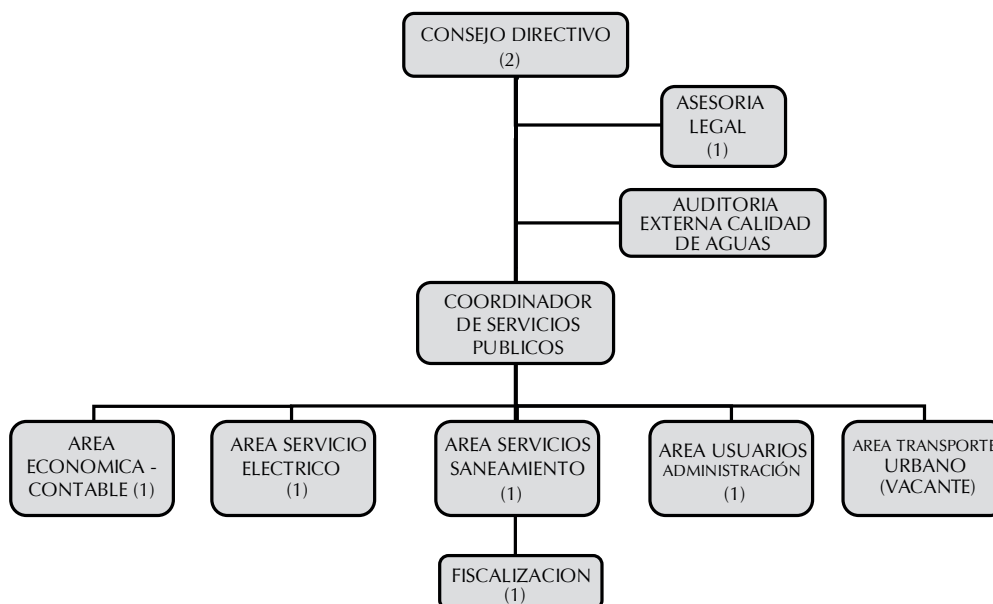
- **CREACIÓN DEL OMRESP** (Ord. 6.517/1998)
- Organismo administrativo del Departamento Ejecutivo Municipal.
- Dependencia directa, jerárquica y funcional del Intendente.

- Dirigido y administrado por un Consejo integrado por tres (3) profesionales universitarios, propuestos por el D.E.M. y deberá tener la aprobación del Concejo Deliberante.
- Aplicación de los Marcos Regulatorios de Servicios Sanitarios y de Energía Eléctrica.
- Regulación de otros servicios públicos que en el futuro se le incorporen.
- **SERVICIOS**
- AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES (Ord. N° 6.543 y modificatoria N° 7.923)
- ENERGÍA ELÉCTRICA y ALUMBRADO PÚBLICO (Ord. N° 6.543 y modificatoria N° 7.923)
- TRANSPORTE URBANO de PASAJEROS (Ord. N° 9.599) Según art. 47 participa en la determinación de Costos y Tarifa Media
- RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (Ord. N° 9.901)
- RESIDUOS PATOLÓGICOS (Ord. N° 9.844) – A solicitud del DEM y/o CD participa en la determinación de Costos y Tarifa Media

CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

- **CAPITULO XXVIII:** *De la Regulación y Control de los Servicios Públicos Concesionados (2002)*
- Organismo de Control de naturaleza autárquica.
- Regulación y/o Control de los Servicios públicos municipales concesionados.
- Directorio integrado por 3 profesionales universitarios. La Presidencia del Consejo Directivo es rotativa anualmente.
- Serán designados por el D. E. M., previo Concurso Público de Antecedentes y Oposición, con acuerdo del Concejo Deliberante.
- Los mandatos durarán 4 años, y pueden ser renovados en forma indefinida

3. ORGANIGRAMA - OMRESP



FUNCIONES DEL OMRESP

PRINCIPALES

- ACTUAR como Autoridad de Aplicación de los Marcos Regulatorios de los Servicios Sanitarios y de Distribución de Energía Eléctrica
- INTERVENIR en las decisiones relacionadas con la selección del Prestador, renegociación, rescisión, prórroga o rescate de los Contratos de Concesión
- RESOLVER todo reclamo interpuesto relacionado con el servicio y los derechos de los Usuarios
- ORGANIZAR y APLICAR el Régimen de Audiencias Públicas

4. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- MARCOS REGULATORIO SANITARIO
- ART. 2, inc. a) 2º párrafo: “... asegurar el cumplimiento de las obligaciones y proteger adecuadamente los derechos y atribuciones de los usuarios ...”
- ART. 8, inc. f): “Establecer un servicio de información, atención directa y asesoramiento a Usuarios.”

- ART. 11, inc. d): *“Denunciar ante el OMRESP cualquier conducta irregular u omisión del Concesionario, de sus empleados, de otro usuario o de un tercero, que pudiera afectar sus derechos o perjudicar el Servicio o el medio ambiente.”*

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- CONTRATO CONCESION SANITARIO
- ANEXO 1: REGLAMENTO DEL USUARIO, ART. 14, inc. a):
- *“Exigir la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad establecidos y a reclamar ante la Concesionaria si así no sucediera. Si no obtuviera una respuesta satisfactoria, podrá recurrir ante el OMRESP, el que exigirá la adecuación de los servicios a los términos del presente.”*

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- CONTRATO CONCESION SANITARIO
- ANEXO 1: REGLAMENTO DEL USUARIO, ART. 25:
- *“En el anverso de la factura deberá figurar la dirección, los teléfonos, el horario de atención y cualquier otro dato de interés del OMRESP, previa verificación y autorización de éste .”*

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- CONTRATO CONCESION SANITARIO
- ANEXO 1: REGLAMENTO DEL USUARIO, ART. 29, inciso b):
- *“El Usuario tiene derecho a reclamar por supuestos errores de facturación. En caso de verificarse errores se procederá a su corrección, acreditando a favor del Usuario los importes abonados en demasía o facturando al Usuario lo que se ha cobrado de menos, en la primera factura que se emita, más el treinta 30% en carácter de multa.”*

5. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Reclamo ante la Concesionaria (Art. 33)

- *Recepción de reclamos y consultas, debe organizar un servicio de atención telefónica al Usuario de fácil acceso y en el cual se les brinde una información actualizada.*
- *Deberá llevar un registro alfanumérico de los reclamos, del que resulte la fecha, el operador que tome el reclamo, la descripción sintética del problema y un número de orden, que se informará al usuario.*
- *En las facturas constarán las líneas del Centro de Atención Telefónica y del OMRESP.*

FORMULARIO DE RECLAMOS




RECLAMO

(ORIGINAL)

Folio: 000050499-10

Fecha: _____

Nro.: _____

RECEPCIÓN Telefónicamente: Personalmente: Guardia:		CATEGORIA Residencial: Zona Rural:		 ORGANO MUNICIPAL REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	
Usuario: _____ Barrio: _____		Domicilio: _____ Sector: _____		Av. H. Irigoyen 1339 Piso 1° TE 423361 Teléfono: _____	
MOTIVO DE RECLAMO DE AGUA					
01 - Sin Agua		04 - Llave de paso		07 - Baja presión	
02 - Medidor		05 - Perdida agua - vereda		08 - Calidad agua	
03 - Perdida agua - calle		06 - Otros		Tanque Reserva:	
MOTIVO DE RECLAMO CLOACA					
01 - Colectora		04 - Obstrucción		02 - Olores	
				06 - Otros	
OTROS RECLAMOS 01 - Reparación vía pública 02 - Facturación		Observaciones:		Efectuado por: _____ Conforme Usuario	
				Fecha de Resolución: _____	

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Reclamo ante el OMRESP

- Ante una respuesta no satisfactoria o una falta de respuesta al reclamo, queda habilitada la intervención del organismo.
- Acreditar titularidad del servicio, mediante la presentación de factura, DNI y acreditación del reclamo ante la Concesionaria.
- Traslado a la Concesionaria para que acompañe los antecedentes y efectúe el descargo.
- Producción de la prueba e informes técnicos.
- Resolución del OMRESP.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

- ORDENANZA N° 6.517 OMRESP
- ART. 9: DECISIONES DE ENTE REGULADOR
- Los actos administrativos que produzca el OMRESP dentro de los límites de su competencia tienen carácter de definitivos en sede administrativa.
- El recurso de apelación se interpone por ante la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial del Este del Chubut, bajo el procedimiento fijado en la Ley Provincial 3.098 de Corporaciones Municipales.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

- RESOLUCIONES DEL OMRESP
- SERVICIO SANITARIO, procedimiento inserto en el Contrato de Concesión
- SERVICIO ELECTRICO, Resolución General N° 01/2005 "Procedimiento de Reclamos para Daños de Artefactos Eléctricos"
- SERVICIO RECOLECCION DE RESIDUOS URBANOS, procedimiento inserto en el Pliego de Bases y Condiciones General

LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

ADECUACIÓN DE SUS PRINCIPIOS

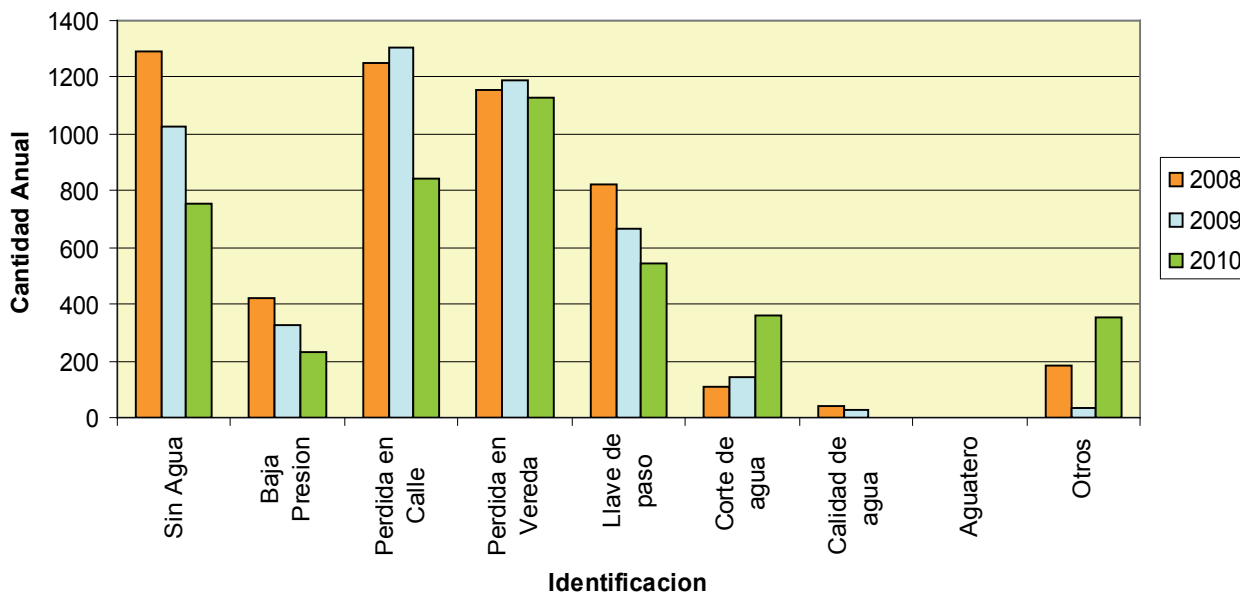
- Propiciar la incorporación de los principios y derechos en cuanto sean más beneficiosos al Usuario

ACUERDO CON LA OFICINA MUNICIPAL

- Trabajo en conjunto y cooperación en la resolución de conflictos relacionados con la prestación de servicios públicos.

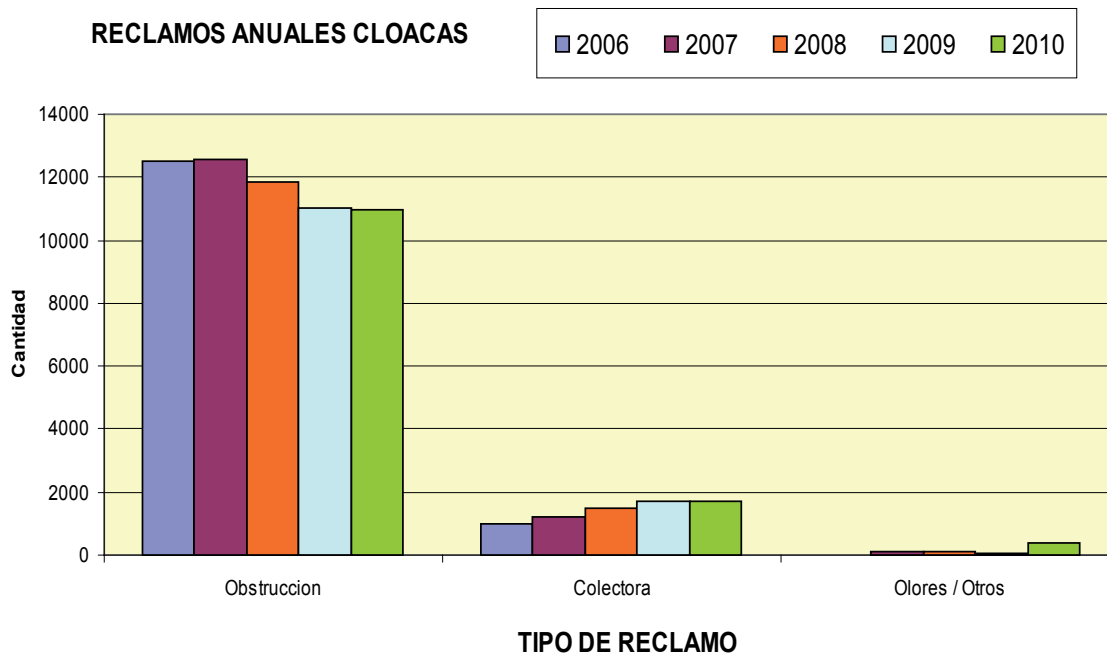
6. ESTADÍSTICA DE RECLAMOS

RECLAMOS ANUALES AGUA SEGÚN IDENTIFICACION



ESTADÍSTICA DE RECLAMOS

RECLAMOS ANUALES CLOACAS



CREACIÓN

Fue creada por la Ley Provincial N° 4937, modificada por Ley N° 5517 y Ley N° 5242. El Ente Regulador tiene jurisdicción para actuar en toda la Provincia de Jujuy, controlando y regulando los servicios de energía eléctrica, hoy suministrado por EJE S.A. y EJSED S.A. y los servicios de agua potable y desagües cloacales, brindados por AGUA DE LOS ANDES S.A. Inicio sus actividades el 1° de Diciembre de 1996.

FUNCIÓN

Tiene por principal función la regulación, el control y fiscalización de los Servicios públicos de generación eléctrica, transporte de energía eléctrica concentrada y de sistemas eléctricos aislados, como así también el de captación, potabilización, transporte y distribución de agua potable y de colección, tratamiento y disposición de desagües cloacales, recursos hídricos y riego.

ESTRUCTURA

Esta conformada de acuerdo a lo dispuesto por Ley Provincial N° 4937 de la siguiente forma: un Directorio compuesto por tres (3) miembros Presidente y Vocales, son designados por el Poder Ejecutivo de la Provincia de Jujuy con acuerdo de la Legislatura, previo concurso de antecedentes.

Además, en su estructura figuran las Gerencias Técnicas de: Servicios Energéticos, Servicios de Agua Potable y Saneamiento, Servicios de Transporte, Servicios de Riego y del Usuario. Todos los Gerentes Técnicos deben ser designados por el Poder Ejecutivo de la Provincia a propuesta de la SU.SE.PU., previa selección de los mismos por concurso público, con excepción del Gerente Técnico de Defensa del Usuario, cuya designación es a propuesta de las asociaciones de defensa del consumidor, quienes deben acreditar su inscripción como tal en la Provincia.

ESTRUCTURA DE DIRECTORIO

PRESIDENTE

VOCAL 1°

VOCAL 2°

ESTRUCTURA DE GERENCIA

Gerencia Técnica de Servicios Energéticos

Gerencia Técnica de Serv. de Agua Potable y San.

Gerencia Técnica de Defensa del Usuario

Gerencia Técnica de Riego

Gerencia Técnica de Servicio de Transporte

ESTRUCTURA DE DEPARTAMENTOS

Despacho - Secretaria - Mesa de Entradas

Departamento Administrativo

Departamento Legal

Departamento Técnico

Departamento Calidad de Servicio

Departamento Control de Tarifas

Departamento de Agua

Atención Usuarios

EMPRESAS REGULADAS

ENERGIA ELECTRICA:

EJE S.A.

EJSED S.A.

AGUA Y CLOACA

AGUA DE LOS ANDES S.A.

PROVINCIA DE TUCUMAN



ERSACT 

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS DE AGUA Y CLOACAS TUCUMÁN

Colaboradores: Cr. Ricardo A. Zappella

Ing. Leandro R. Díaz

ERSACT - Tucumán

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Tucumán	
Denominación	Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloacas Tucumán
Web site	http://ersact.gov.ar
Teléfonos	0381-4320160/4320054/4236358
Dirección	San Martín N° 3351
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Gerente General y 2 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley 6445 y 6529

2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Denominación:

Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloacas Tucumán (ERSACT)

Servicios regulados:

Agua y Saneamiento.

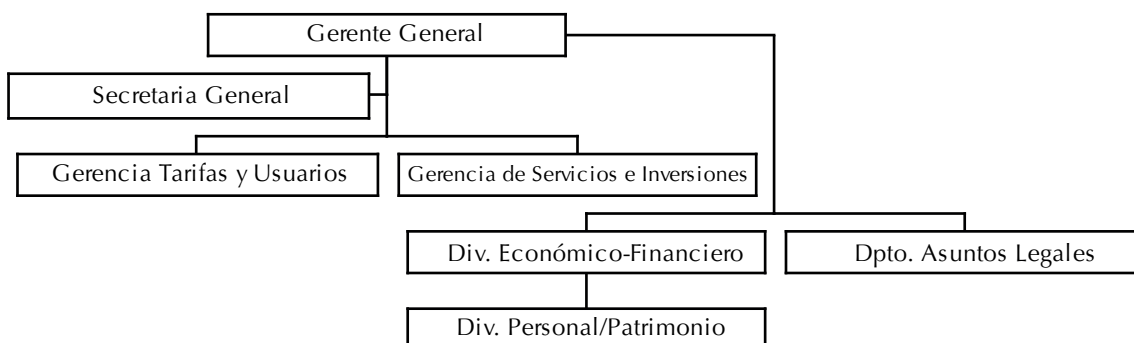
Composición del Ente:

GERENTE GENERAL Y 2 GERENCIAS-

El ERSACT es un organismo autárquico dependiente del PODER EJECUTIVO

Fue creado por Ley Provinciales 6445 y otorgado sus misiones y funciones por Ley Provincial 6.529 (comenzando sus actividades en Julio del 1995.-.)

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



3. NATURALEZA JURÍDICA

El **ERSACT** posee tanto Autarquía , ADMINISTRATIVA como FINANCIERA lo que le da autonomía en sus funciones específicas

Su función es regular y controlar los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales en el ámbito de toda la provincia sean servicios concesionados o privados , municipales o comunales, etc.

La función reguladora del **ERSACT** comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores

4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

- 1) Intermedio a través del Consejo Asesor Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores

5. DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

1) Intermedio: RG N°529/ 01 ERSACT El Consejo Asesor Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores tiene como objetivo asesorar y responder a las consultas del Directorio, como así también proponer iniciativas tendientes a mejorar la calidad de las prestaciones, todo ello en relación a los servicios

Es de su particular competencia verificar el cumplimiento de la normativa nacional, provincial y municipal de defensa y protección de los derechos de los usuarios. Está integrado por representantes de cada asociación de usuarios existente en la Provincia y reconocida según los requisitos de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor .Las opiniones emitidas con motivo de la consulta, como asimismo los informes, documentación y demás aportes complementarios; tienen carácter consultivo no vinculante.

6. MARCO INSTITUCIONAL – AUTORIDAD DE APLICACIÓN :

En el orden Nacional según Art. 17 de la 24.240/93 **DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, *La autoridad de aplicación es la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación.* En la Provincia de Tucuman la autoridad de aplicación es la Secretaria de Comercio Interior de la Provincia dependiente del Ministerio de Economía

Marco Legal – Autoridad de Aplicación

APLICACIÓN DE METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Regulador: Ley 6.529

Instancia Conciliatoria de Partes: Prestador-Usuario

Sustanciación: Unidad de Reclamos y Consultas.

Función Reguladora *La función reguladora del ERSACT comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores*

Marco Legal – Autoridad de Aplicación

INSTANCIA JUDICIAL

Marco legal:

- 1- Constitución Nacional
- 2- Defensa del Consumidor Ley 24.240/1993 y su modificatoria ley 26.361/2008.
- 3- Ley Provicnial N° 6.445 y 6.529

Las resoluciones del ERSACT causan estado y entiendese que agotan la vía administrativa, sin necesidad de recurso alguno, pudiendo ser materia de acción contencioso administrativa en los plazos y con los procedimientos fijados en la Ley N ° 5.473

Trato Digno Y Equitativo al Usuario

Ley 24.240/1993

ARTICULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. *Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.*

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

7. TRATO DIGNO Y EQUITATIVO AL USUARIO

Ley 24.240

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actúe en nombre del proveedor

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

Artículo 19°: Aspectos Generales.

19.1. Objeto: El objeto del presente es establecer los contenidos mínimos de las normas que deberán regular las relaciones entre los Usuarios, la concesionaria y el Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloacas de Tucumán (ERSACT).

19.2. Responsabilidad del E.R.S.A.C.T. Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloacas de Tucumán controlar el cumplimiento de lo establecido en el presente, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo con las normas aplicables.

19.3. Definiciones específicas. A los efectos del Reglamento de Usuarios se considerarán Prestadores a las entidades responsables de brindar el servicio, cualquiera fuera su naturaleza, y Usuarios a todos los sujetos de derecho que resulten propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el servicio.

Se considerará inmueble a todo terreno con o sin construcciones situado en áreas servidas y de expansión de los servicios.

19.4. Contenido de las normas. Las normas de procedimiento interno de la Concesionaria no podrán desnaturalizar o limitar sus obligaciones y/o responsabilidades ni importar renuncia o restricción de los derechos de los usuarios, o contener precepto alguno que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los usuarios.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

Artículo 20°: Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación a la prestación del servicio en general.

20.1. Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones.

- 20.2. Conectarse, desconectarse y reconectarse del servicio conforme a la normativa vigente.
- 20.3. Exigir al Prestador de los servicios los niveles de calidad y demás obligaciones establecidos en la normativa aplicable.
- 20.4. Recibir agua potable de acuerdo con los niveles de presión y de calidad establecidos por las normas particulares aplicables, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año.
- 20.5. No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización del Prestador correspondiente.
- 20.6. Realizar, a su cargo, las instalaciones domiciliarias internas de agua y desagües cloacales y mantenerlas en adecuadas condiciones, de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables.

En caso que un hecho contaminante tuviera origen en las instalaciones internas, los usuarios que lo hubieran originado serán responsables de las consecuencias generadas y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

- 20.7. Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas, que ocasionasen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros.
- 20.8. Eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red así como fuentes alternativas propias de abastecimiento de agua.
- 20.9. Cegar, a su cargo, los tanques sépticos y pozos existentes y todo otro desagüe cloacal con que pudiera contar el inmueble en los casos de existir servicio de desagües cloacales.
- 20.10. Evitar el vertido de efluentes no autorizados considerados tóxicos o peligrosos o que se encuentren fuera de los parámetros admisibles para las plantas de depuración.
- 20.11. Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de la Concesionaria, esta podrá exigir a los usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.
- 20.12. Permitir la inspección y muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

Artículo 21°: Derechos y obligaciones de los usuarios con relación a la Prestadora

- 21.1.** Recibir información, veraz y suficiente sobre el servicio para el ejercicio útil de sus derechos.
- 21.2.** Recibir la comunicación de cortes de servicio programados o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministro con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas.
- 21.3.** Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de la Concesionaria, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.
- 21.4.** Conocer con debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio. La Concesionaria deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos, y aceptando el inicio de los trámites aún sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los usuarios de aportarla con posterioridad.
- 21.5.** Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación con la prestación y el mejoramiento del servicio.
- 21.6.** Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones de la Concesionaria.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

- 21.7.** Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante la Concesionaria, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los usuarios recibirán verbalmente dicha información.
- 21.8.** Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte de la Concesionaria, en los casos de baja presión, insuficiente caudal de agua potable u obstrucciones cloacales, dentro de plazos razonables.
- 21.9.** Acordar con la Concesionaria los cargos aplicables para el vertido de efluentes industriales que no se ajusten a la reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables, siempre y cuando la Concesionaria haya optado por recibir dichos efluentes. Para el caso que la Concesionaria opte por la no recepción de los efluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

- 21.10.** Permitir el acceso de personal de la Concesionaria para la realización de inspecciones, motivadas por razones de servicio, o para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente contar con los elementos identificatorios correspondientes.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

Artículo 22°: Derechos y Obligaciones de los Usuarios con relación el Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloacas de Tucumán (ERSACT).

- 22.1.** Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.
- 22.2.** Interponer recurso directo ante el ERSACT frente al rechazo y/o silencio de la Concesionaria ante un requerimiento o reclamo.
- 22.3.** Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la Concesionaria o sus agentes que pudiera afectar en forma grave sus derechos, perjudicar los servicios o dañar el medio ambiente.
- 22.4.** Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo procedente interpuesto formalmente.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

Artículo 23°: Derechos y Obligaciones de los Usuarios relacionados al pago del servicio recibido.

- 23.1.** Abonar las facturas correspondientes al servicio recibido o disponible de acuerdo con el régimen tarifario vigente.
- 23.2.** Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones con una anticipación suficiente.
- 23.3.** Abonar, cuando corresponda, los recargos e intereses fijados en el Régimen Tarifario vigente.
- 23.4.** Reclamar ante la Concesionaria cuando los importes facturados por ésta no se correspondan con el régimen tarifario vigente.
- 23.5.** Recibir la factura en el domicilio, con una antelación suficiente a su vencimiento. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago al valor original para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento y el estado de cuenta.

- 23.6.** Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos que permitan calcular el valor de la misma por aplicación del régimen tarifario.
- 23.7.** Abonar los cargos de conexión, desconexión y reconexión al sistema y el recargo por corte o restricción del servicio por falta de pago, cuando ello resulte procedente según las normas aplicables.
- 23.8.** Informar a la Concesionaria de las modificaciones en su situación fiscal y de transformaciones o modificaciones en los inmuebles.

Contenidos Mínimos Reglamentos Usuarios Pequeños Prestadores

Artículo 24°: Derechos y Obligaciones de los Usuarios en los casos que se proceda al corte o restricción del servicio.

- 24.1.** Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido en las normas aplicables para el pago de una factura, emplazamiento por quince (15) días corridos para cancelar la deuda bajo apercibimiento de restricción o corte del servicio de agua potable.
- 24.2.** Recibir con una antelación de quince (15) días corridos, la notificación acerca del corte del servicio público de desagües cloacales, en los casos que la Concesionaria estuviere obligada a hacerlo frente al incumplimiento referido a parámetros de calidad de volcamiento de efluentes, conforme a lo establecido en las normas aplicables.
- 24.3.** Obtener el restablecimiento del servicio, luego de que suspenda la causal que motivó la restricción o el corte dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. En caso contrario los usuarios tendrán derecho a recibir, por parte de la Concesionaria, una compensación en dinero, por cada día de atraso en el restablecimiento de servicio.
- 24.4.** No sufrir el corte o restricción del servicio cuando exista acuerdo entre el Prestador y los usuarios, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado.

8. SISTEMA DE RECLAMOS

- Art.89. Ley N° 6529- RECLAMO DE LOS USUARIOS.
- Todos los reclamos de los usuarios relativos al servicio o a tarifas deberán interponerse directamente ante el Concesionario. Contra las decisiones o falta de respuesta del Concesionario los usuarios podrán interponer ante Aguas del Tucumán y/o terceros facultados especialmente para ello, un recurso directo dentro del plazo de 5 días corridos a partir del rechazo tácito o explícito al reclamo por

parte del Concesionario (Aguas del Tucumán), ante de resolver, deberá solicitar al Concesionario los antecedentes del reclamo o cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo de 5 días corridos acompañando copia del recurso. En oportunidad de responder el Concesionario podrá también exponer su opinión. Aguas del Tucumán, quien deberá resolver el reclamo en un plazo máximo de 5 días corridos.

- Rechazado el reclamo por Aguas del Tucumán podrá el afectado interponer el recurso de alzada dentro de los 3 días hábiles.
- Agotada la vía administrativa queda expedito el fuero contencioso administrativo judicial.
- En ningún caso se podrá suspender la prestación del servicio mientras dure la sustanciación del reclamo.

Sistema de Reclamos

- Servicio de Línea 0800 Alcances y Funciones
- Alcance
- Agua y Saneamiento.
- Funciones
- Recepción de consultas.
- Dar asesoramiento en cuanto al proceso del trámite.
- Dar respuestas en tiempo y forma.
- Dar a los usuarios un trato cortés y atento.
- Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

Sistema de Reclamos

- Atención Dpto. Usuarios- Alcances y Funciones
- Alcance
- Agua y Saneamiento
- Funciones

- Receptar consultas.
- Dar asesoramiento en cuanto al proceso del tramite.
- Dar a los usuarios un trato cortés y atento.
- Difundir y publicitar sus direcciones; horarios entre otras; para facilitar al usuario la presentación de consultas, reclamos e inquietudes.

Reclamos de Agua Potable y/o Desague Cloacal (Documentacion)

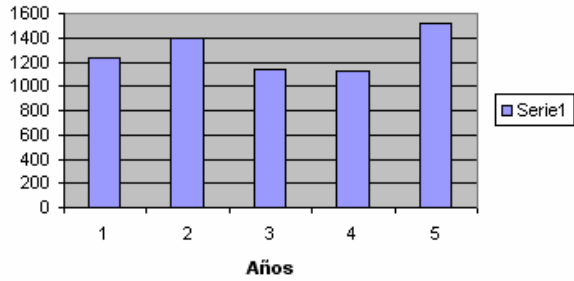
- Factura del servicio (o facturas en caso de que el reclamo abarque varios períodos).
- Datos completos del Titular del Servicio.
- Constancia del reclamo ante la prestataria
- Si tuviere deuda, o reclame exceso de intereses, quita de años prescriptos, deberá presentar el detalle de la deuda actualizado emitido por el Prestador.
- En caso de no ser titular del suministro, deberá presentar también fotocopia de la escritura o boleto de compra venta o acreditar el vinculo.

9. ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

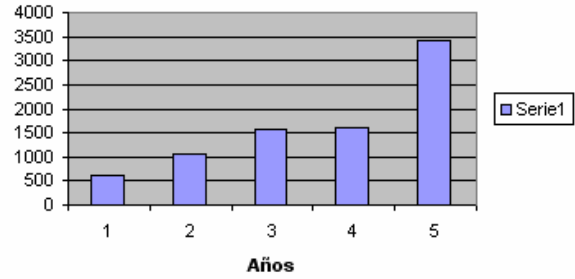
AÑO	AGUA	CLOACA	OTROS S/DETERM	MEDIACION P/ DEUDAS
2006	1233	613	800	0
2007	1398	1056	900	1880
2008	1137	1585	1200	1820
2009	1121	1590	1300	2000
2010	1519	3420	1200	1870

Estadísticas de Reclamos

Reclamos Agua

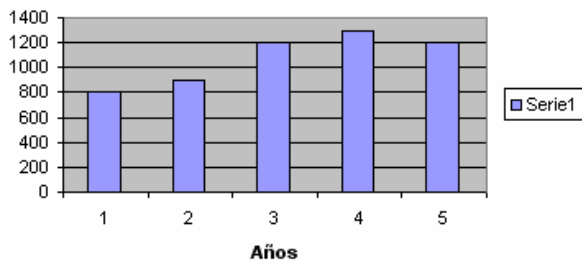


Reclamos Cloacas

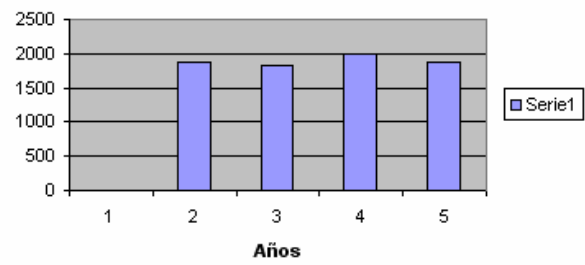


Estadísticas de Reclamos

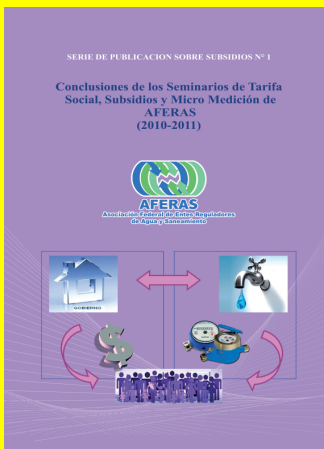
Reclamos s/Determinar



Mediacion de Deudas



Otras publicaciones de AFERAS



Objetivos Estatutarios de AFERAS

a) Realizar todos los actos necesarios para el fortalecimiento y desarrollo de las funciones específicas de las Entidades de Regulación y/o Control, como instituciones, con potestades legalmente otorgadas en sus respectivas jurisdicciones.

b) Promover estudios e investigaciones en el ámbito de las actividades del sector agua potable y saneamiento en general y en particular, las funciones y atributos de las mismas Entidades y su interrelación con las prestadoras de lo Servicios Públicos de Provisión de Agua Potable y Saneamiento, así como cualquier otra de interés general, vinculada con los mismos. Estas actividades, con especial énfasis en todas las materias referidas a la REGULACIÓN y/o CONTROL de los Servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento, tienden a materializar una política de información permanente y recíproca de sus integrantes, a efectos de facilitar la aplicación de técnicas de gestión.

c) Impulsar el intercambio de experiencias en sus respectivas jurisdicciones tendiendo, en la medida de las facultades y obligaciones legales de cada integrante, a una estandarización de los procedimientos aplicables en los distintos supuestos de regulación y/o control. En tal sentido, se insta a la vinculación permanente de sus integrantes y al intercambio fluido en materia jurídica, en las cuestiones de la jurisdicción y competencia específica de cada uno de sus asociados.

d) Promover y asistir en la formación de profesionales reguladores y/o controladores en sus distintas especialidades, tanto en los cuadros de conducción como en los gerenciales de los organismos.

e) Mantener vinculación permanente con organismos de regulación y/o control de servicios públicos de otros países, y de otros Servicios así como también con instituciones de estudio e investigación, nacionales y/o extranjeras.

f) Asistir y asesorar técnicamente, en sus diversas disciplinas, a las distintas entidades públicas integrantes de la asociación y/o terceros interesados, cuando así lo solicitan, las que por su parte solo tienen el carácter de opiniones no vinculantes para sus integrantes o para terceros.

g) Cooperar y apoyar institucionalmente en forma recíproca, cuando así lo es requerido, con la finalidad de una mayor economía de medios y la optimización del desenvolvimiento de las entidades asociadas.

h) Promover el conocimiento de los sistemas regulatorios y/o de control por parte de los usuarios y/o asociaciones de los mismos.

i) Coordinar, en la medida de las facultades y obligaciones de los respectivos asociados, las funciones de regulación y/o control de sus integrantes.

j) Formar grupos o comisiones de trabajo, con carácter permanente o transitorio, con el objeto de analizar temas de interés de la asociación.

k) Instrumentar la generación de un Foro de debate e intercambio de información permanente, utilizando medios electrónicos y sitios virtuales para su implementación.

l) Todos los objetivos, propósitos y finalidades establecidos en el estatuto de AFERAS, lo son sin perjuicio de aquellos previstos expresamente en las normas regulatorias de cada integrante de la Asociación.

m) Llevar a cabo las medidas tendientes al cumplimiento de los objetivos antes mencionados.