

ANEXO - RESOLUCIÓN N° 673/ERSP/16**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS Y
SANCIONES POR INFRACCIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PUBLICOS DEL ENTE ÚNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
LA CABA****CAPITULO I: PRINCIPIOS GENERALES****Artículo 1º: OBJETO**

El presente reglamento tiene por objeto regular el procedimiento administrativo para la solución de toda controversia que se suscite entre los usuarios de los servicios públicos controlados por el ERSP y las prestatarias de dichos servicios. Asimismo, regula el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales de los respectivos servicios públicos.

Artículo 2º: AMBITO DE APLICACION

El presente reglamento de procedimiento será de aplicación en los trámites de reclamos y sumarios administrativos por incumplimientos en la prestación del servicio público. Supletoriamente será de aplicación la Ley de Procedimiento Administrativos de la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 3º: MEDIDAS PREVENTIVAS Y CAUTELARES.

En cualquier momento del procedimiento y de comprobarse la existencia de conductas que presuntamente se estimen como amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública, los responsables de llevar adelante el procedimiento deberán girar las actuaciones al Directorio quien mediante resolución fundada ordenará como medida preventiva el cese de la conducta dañosa.

En el caso que se considere que verosímilmente pueda asistir razón al reclamante el Directorio podrá adoptar medidas cautelares, teniendo en especial consideración la urgencia y la gravedad del daño emergente por la no adopción de tal medida.

Artículo 4º: NOTIFICACIONES y PLAZOS:

Tanto en el procedimiento de reclamos como en el de sumarios, será obligatorio para las partes, constituir domicilio dentro de la Ciudad de Buenos Aires y constituir domicilio electrónico mediante la declaración de una cuenta de correo electrónico. Si el denunciante y/o reclamante no contare con una cuenta de correo electrónico, deberá indicarlo expresamente, solicitando su notificación por cédula y/u otros medios.

Se establece como principio general que toda medida que deba ser notificada a las partes, se realiza mediante correo electrónico dirigido al domicilio electrónico que las partes hayan constituido.

Salvo que se disponga otro plazo diferente, los plazos serán de cinco días hábiles.

Los plazos se contarán desde el día siguiente de recibida la cédula de notificación y desde el día hábil siguiente al envío en el caso de las notificaciones electrónicas.

Artículo 5º: QUEJA O DENUNCIA

Se entiende por queja o denuncia toda comunicación o solicitud de intervención por actos o conductas que presuntamente constituyen una infracción a la prestación de los servicios públicos reglados por la Ley 210.

La denuncia deberá contener:

- a) Nombre, apellido, documento de identidad y domicilio del denunciante y, en su caso de su representante.
- b) El domicilio que se fije a los fines del trámite dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La constitución de domicilio electrónico.
- c) Denominación social del prestador del servicio público denunciado, si la conociere.
- d) Los hechos relatados en forma concreta y precisa.
- e) Toda documentación y/o prueba que acredite la existencia de la presunta infracción.

Las quejas o denuncias realizadas por usuarios son registradas por el Área de Atención a Usuarios y derivadas a las respectivas áreas técnicas para su intervención.

Artículo 6º: RECLAMOS

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

Artículo 7º: PERSONERIA

Las personas físicas o jurídicas que se presenten al procedimiento deberán acreditar su representación mediante instrumento idóneo. Los usuarios podrán otorgar facultades para tramitar su Reclamo solicitando se extienda Carta Poder suscripto ante personal del Ente u otro organismo administrativo habilitado a tales efectos.

No se requiere asistencia letrada para los usuarios que intervengan en el procedimiento.

CAPITULO II: PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS**Artículo 8º: TRAMITE DEL RECLAMO**

Los reclamos descriptos en el art. 6º del presente Reglamento se tramitan y resuelven conforme las pautas establecidas en el presente capítulo.

Artículo 9º: INICIACION DEL TRÁMITE

El trámite se inicia con la presentación del usuario que invoque la lesión de un interés legítimo y propio, y reclame la reparación de un daño.

El reclamante completará el formulario que proporcione el Ente, donde constarán sus datos personales, domicilio, número telefónico, documentación y prueba de la que intente valerse, con un breve relato de los hechos.

En tal oportunidad deberá constituir el domicilio electrónico y el físico dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Si no le es posible constituir un domicilio físico en la Ciudad, bastará la constitución de un domicilio electrónico.

Artículo 10º: AGENTES A CARGO DEL RECLAMO

El instructor designado podrá disponer y producir todas las diligencias y medidas de prueba que estime conducentes a la comprobación y determinación de los hechos en cuestión. Será el agente responsable de impulsar el procedimiento dentro de los plazos establecidos.

Artículo 11º: TRASLADO

En un plazo máximo de diez días el instructor dispondrá el traslado del reclamo al prestador del servicio público involucrado.

El prestador dispondrá de diez días a partir de la notificación, para allanarse o efectuar su descargo y en su caso acompañar toda la prueba que intente valerse.

En la contestación del traslado deberá constituir domicilio electrónico y físico dentro del radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Conjuntamente con su descargo deberá manifestar en forma expresa e inequívoca si solicitará audiencia de conciliación. En caso de tratarse de un riesgo cubierto deberá denunciar nombre y domicilio de la aseguradora y número de póliza.

La audiencia de conciliación se celebrará en un plazo máximo de diez días posteriores a la presentación del descargo. La misma será notificada por correo electrónico. Toda notificación electrónica será emitida por el instructor desde la casilla de correo electrónico creada al efecto por el ERSP.

Queda a exclusivo cargo de la reclamada hacer comparecer a la Compañía de Seguros. En caso de incomparecencia de la parte reclamada y/o de la citada en garantía se aplicará una multa equivalente al 10% del monto del reclamo que deberá ser depositada en la cuenta abierta por el Ente a esos efectos en el Banco Ciudad de Buenos Aires, dentro del plazo de diez días hábiles de notificada.

Las partes podrán pedir, por única vez, cuarto intermedio de audiencia de conciliación el que se celebrará dentro de los cinco días hábiles fijándose la audiencia en el mismo acto y notificándose a los presentes mediante el acta que se celebre.

En caso de incomparecencia del reclamante a la audiencia de conciliación, la Instrucción fijará nueva audiencia que se celebrará en un plazo no mayor a los diez días hábiles y se informará al reclamante que en caso de no comparecer nuevamente se tendrá por desistido el reclamo, procediendo a su cierre y al archivo de las actuaciones.

Artículo 12º: CONCILIACION

Las partes podrán conciliar el reclamo en cualquier momento anterior al dictado de la resolución definitiva del procedimiento de reclamo, presentando en forma espontánea el acuerdo conciliatorio al que hayan arribado. De arribarse a una solución conciliatoria fuera del procedimiento establecido, la reclamada deberá acompañar la documentación respaldatoria del acuerdo arribado como así recibo de pago para poder dar por finalizado el proceso. Todo ello, sin perjuicio de continuar las actuaciones si existe presunción de la existencia de una conducta que pudiera acarrear una sanción por infracción.

Artículo 13º: DESISTIMIENTO

En cualquier instancia del procedimiento el usuario podrá desistir de su reclamo, requiriéndose para ello manifestación expresa y por escrito de su retracción. De presumirse la existencia de una infracción a la normativa legal o contractual que rige la prestación del servicio las actuaciones podrán continuar de oficio conforme lo normado en el Capítulo III de este Reglamento.

Artículo 14º: PRUEBA

Una vez presentado el descargo, de existir hechos controvertidos el instructor resolverá, dentro del plazo de diez días hábiles, la apertura a prueba de las actuaciones, ordenando la producción de toda aquella prueba que considere conducente a obtener la verdad material.

El periodo de prueba será de treinta días hábiles contados desde la notificación electrónica de la resolución. La resolución que provee la prueba es irrecurrible.

En la resolución de apertura a prueba se fijará la hora y la fecha de celebración de la Audiencia de Recepción de la Prueba y Presentación de alegato, prevista en el artículo siguiente. Esta Audiencia será realizada dentro de los 10 días hábiles de finalizado el período de prueba.

El instructor podrá disponer medidas para mejor proveer y requerir dictamen a las áreas técnicas que él considere competentes. En lo referido a medios probatorios, resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 28 y siguientes del presente Reglamento.

Artículo 15:: AUDIENCIA DE RECEPCION DE LA PRUEBA y, PRESENTACIÓN DE ALEGATO:

Las partes deberán comparecer personalmente o por apoderado con facultades suficientes. Se recibirá la prueba testimonial y confesional y se agregará la pericial, documental e informativa. Una vez finalizado se procederá a dar la palabra a cada una de las partes para que efectúen su alegato sobre la prueba producida.

Artículo 16: RESOLUCION:

Celebrada la audiencia, la Instrucción dispondrá de quince días hábiles para elaborar su informe final y el correspondiente Proyecto de Resolución y girar las actuaciones a la Asesoría Legal de Sumarios y Contencioso para su visado.

Dentro del plazo de quince días hábiles de recibidas las actuaciones, la Asesoría Legal de Sumarios y Contencioso girará las actuaciones al Directorio para su Resolución.

La Resolución será dictada dentro del plazo de treinta días hábiles y será notificada a las partes por cédula.

Artículo 17: COSTAS DEL PROCESO DE RECLAMO:

En relación al usuario rige la gratuidad de las actuaciones. En caso que el reclamo se concilie, no se aplicaran costas a la prestadora del servicio público. En caso que se resuelva el reclamo en forma favorable al usuario y las partes no hubieren conciliado, la empresa prestadora del servicio público deberá depositar en la cuenta abierta por el Ente a esos efectos en el Banco Ciudad de Buenos Aires, dentro del plazo de diez

días hábiles de notificada la Resolución, la suma equivalente al diez por ciento del monto condenado en la misma. Vencido el plazo sin que la empresa reclamada hubiere realizado el depósito y cuando la resolución se encuentre firme, se dará inicio al inicio de la ejecución fiscal conforme el procedimiento del Reglamento de Ejecución de Multas del ERSP.

Artículo 18: RECOMENDACION DE SUMARIO:

Finalizado el procedimiento y dictada la pertinente resolución, el Instructor podrá emitir a las áreas técnicas que correspondan una recomendación de inicio de sumario remitiendo las actuaciones. La prueba glosada en el expediente de reclamo será válida en el sumario que se inicie, no pudiendo la sumariada requerir su nueva producción en este último.

CAPITULO III - DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Artículo 19 – SUMARIO POR INFRACCION DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Cuando se tomare conocimiento de acciones u omisiones que pudieran configurar una presunta infracción, se dispondrá la instrucción de sumario y se designará instructor.

La disposición que ordena la apertura del sumario y la designación del instructor debe dictarse dentro de los veinticinco días hábiles de ingresado el expediente a la Asesoría Legal de Sumarios y Contencioso.

La designación del instructor y su notificación deberá realizarse dentro de los dos días hábiles de haber sido dictada.

Artículo 20. - PLAZO

El plazo de sustanciación del sumario no podrá exceder los cien días hábiles contados a partir de la notificación de la designación del instructor sumariante y finalizará con el informe final al Directorio para su resolución. El instructor sumariante podrá solicitar una prórroga al Departamento de Sumarios con expresión de causa.

Ante tal circunstancia, el Departamento de Sumarios podrá disponer la ampliación del plazo de sustanciación del sumario. La prórroga no podrá exceder los 20 días hábiles y deberá fundarse en circunstancias ajenas a la instrucción.

Artículo 21.- FACULTADES INSTRUCTOR SUMARIANTE

La instrucción podrá disponer y producir todas las diligencias y medidas de prueba que estime conducentes a la comprobación y determinación de los hechos en cuestión. La instrucción deberá resolver los recursos administrativos interpuestos contra los actos por ella dictados.

Artículo 22 - ACTAS E INSPECCIONES

Las actas, las inspecciones y las comprobaciones técnicas que se practiquen constituirán prueba suficiente de los hechos a constatar.

En las Actas deberá constar: 1) Lugar, fecha y hora de su celebración. 2) naturaleza y circunstancias de los hechos relevados. 3) De corresponder, la normativa legal y/o contractual presuntamente infringida. 4) Firma del funcionario interviniente, con aclaración de firma, clase y número de documento y cargo.

Artículo 23: DENUNCIA:

En el caso que el sumario se origine en denuncia de los usuarios, se iniciarán en el formulario que proporcione el Ente, y donde deberá constar el servicio público respecto al cual se formula la denuncia, nombre y apellido del denunciante, dirección y número telefónico, debiendo constituir domicilio electrónico y físico dentro del radio de la Ciudad. En caso que no posea domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires bastará la constitución de domicilio electrónico. Contendrá un breve relato de los hechos y toda la prueba que se intente hacer valer.

Dentro del plazo de diez días hábiles de recibidas las actuaciones, el Área Técnica correspondiente deberá recomendar la apertura, o no, del sumario.

Artículo 24: NOTIFICACIONES

Se notificarán personalmente o por cédula la vista de la formulación de cargos, la resolución que desestima la denuncia y la resolución que aplique la sanción.

El resto de las resoluciones se notificarán en forma electrónica. Las notificaciones electrónicas serán emitidas desde la casilla de correo electrónico creada al efecto.

Artículo 25 - ACUMULACION

La instrucción podrá disponer que se acumulen los distintos sumarios que existieren abiertos en el **ENTE** contra el mismo sumariado.

Artículo 26 - FORMULACION DE CARGOS

Dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la apertura del sumario, la Instrucción determinará si existe mérito suficiente para formular cargos procediendo en el mismo plazo al libramiento de la cédula de citación a la empresa sumariada.

Artículo 27 – CITACIÓN Y DESCARGO

El presunto infractor dispondrá de 10 días para tomar vista de las actuaciones y dentro de dicho plazo realizar su descargo a fin de efectuar su defensa y proponer las medidas de prueba que estime oportunas. Vencido el plazo para efectuar su defensa, si no la hubiera ejercido, se dará por decaído el derecho de hacerlo en el futuro y bajo el apercibimiento de resolver con las constancias obrantes en autos. En la contestación del traslado deberá constituir domicilio electrónico y domicilio físico, este último dentro de la ciudad autónoma de Buenos Aires

Artículo 28 - PRUEBA

En caso de haberse ofrecido prueba y de no ser manifiestamente inconducente, impertinente o meramente dilatoria, a juicio de la instrucción, se procederá a abrir a prueba las actuaciones por el plazo de treinta días hábiles, proveyéndose las que

puedan corresponder. La instrucción podrá disponer la producción de pruebas adicionales.

Artículo 29 - TESTIMONIAL

Si se ofreciera prueba testimonial se indicará en forma concreta y específica qué extremos quieren probarse con la declaración de cada testigo. De no hacerlo, se la considerará meramente dilatoria y se procederá a su rechazo.

El sumariado puede ofrecer hasta un máximo de tres testigos denunciando nombre, apellido, número de documento único y ocupación.

Antes de declarar, los/las testigos prestan juramento o formulan promesa de decir verdad, a su elección.

Al comenzar su declaración, previa acreditación de identidad, los testigos son preguntados:

- a) Por su nombre y apellido, edad, estado civil, profesión y domicilio.
- b) Si conoce o no al denunciante o sumariado.
- c) Si son parientes por consanguinidad o afinidad del sumariado o denunciante y en qué grado.
- d) Si tiene interés directo o indirecto en el sumario.
- e) Si son amigos íntimos o enemigos del sumariado o del denunciante.
- f) Si son dependientes, acreedores o deudores de aquellos, o si tienen algún otro género de relación que pudiese determinar presunción de parcialidad.

Los testigos serán libremente interrogados, en primera instancia por el instructor sumariante y luego por el proponente respecto de lo que supieren de los hechos que han motivado el sumario. Sin perjuicio de ello, la Instrucción podrá ampliar el interrogatorio en cualquier momento de la audiencia.

Las preguntas no contendrán más de un hecho y serán claras y concretas. No se podrán formular en términos afirmativos o que sugieran la respuesta o sean ofensivos o vejatorios.

El testigo debe contestar sin que le sea permitido leer notas o apuntes a menos que por la índole de la pregunta el instructor expresamente lo autorice. Deberá dar siempre razón de sus dichos.

Si la audiencia se prolonga excesivamente, el instructor podrá suspenderla notificando en el mismo acto, día y hora de prosecución.

Artículo 30 – INFORMATIVA

Los informes que se soliciten a las oficinas públicas, escribanos/as con registro y entidades privadas deben versar sobre hechos concretos, claramente individualizados, controvertidos en el proceso. Proceden únicamente respecto de actos o hechos que resulten de la documentación, archivo o registros contables del/la informante.

En caso de que la sumariada sea quien ofrece la prueba, será ella quien tenga a cargo su diligenciamiento y libramiento. Asimismo, deberá proceder a acreditar el debido diligenciamiento del oficio dentro del plazo de 3 días hábiles de realizado.

ANEXO - RESOLUCIÓN N° 673/ERSP/16 (continuación)

Los informes solicitados deben ser contestados dentro de los veinte días hábiles, salvo que la providencia que los haya ordenado hubiere fijado otro plazo en razón de circunstancias especiales.

Si vencido el plazo fijado para contestar el informe, la oficina pública o entidad privada no lo ha remitido, se tiene por desistida de esa prueba, sin substanciación alguna, si quien la pidió dentro de quinto día no solicitare al Instructor la reiteración del oficio.

Vencido el plazo otorgado sin haber recibido respuesta, o ante respuesta parcial o negativa de la oficiada de cumplir con el requerimiento realizado, se prescindirá de la prueba.

Artículo 31. - CIERRE DEL SUMARIO

Cumplido el plazo de prueba se girará el sumario a las áreas que correspondan a los efectos que las mismas dictaminen dentro del plazo de treinta días hábiles.

Efectuado el informe técnico, se girarán las actuaciones a la Asesoría Legal de Sumarios y Contencioso para que dentro del plazo de treinta días hábiles de ingresadas las actuaciones se proceda a la emisión de su dictamen final, clausura del sumario y elaboración del correspondiente Proyecto de Resolución.

Dentro del citado plazo, las actuaciones deberán ser giradas al Directorio para su Resolución.

Artículo 32 - RESOLUCION

La resolución se dictará dentro de los treinta días hábiles de recibido el sumario por el Directorio y podrá aplicar o desestimar la aplicación de sanciones.

Artículo 33 - MULTAS

Las multas deberán ser depositadas por la sumariada en una cuenta especial abierta por el Ente a esos efectos en el Banco Ciudad de Buenos Aires dentro del plazo de 30 días de notificada. Vencido dicho plazo y sin haberse realizado el pago, la sumariada entrará en mora sin necesidad de interpelación alguna y comenzarán a aplicarse intereses hasta la fecha de hacerse éste efectivo. A tales fines, se utilizará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a 30 días del Banco de la Nación Argentina.