

Salta, 28 de enero de 2021.

ORDEN REGULATORIA N°

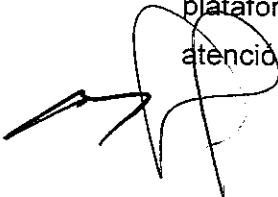
00003/21

**Al Sr.
Presidente de COSAySA
Dr. Luis M. García Salado
SU DESPACHO**

Ref.: Expte. 267- 267-51522/21 caratulado "ENTE REG. GCIA. DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ARTICULACIÓN – AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE RECLAMOS Y CONSULTAS A TRAVÉS DE LAS VÍAS DE CONTACTO DE LA EMPRESA AGUAS DEL NORTE CON LOS USUARIOS".

Me dirijo a Ud. a fin de ORDENAR a la empresa COSAySa que en el plazo de 20 (veinte) días disponga de las medidas administrativas e informáticas pertinentes para garantizar:

- a) Que los usuarios puedan realizar reclamos técnicos de cualquier tipo, incluidos aquellos relacionados a la seguridad en la vía pública que puedan afectar la integridad física de los mismos y/o de cualquier transeúnte en general, a través de todos los canales de contacto y/o información, tales como whatsapp, telegram, app web, bot web, etc..
- b) Que los usuarios puedan realizar reclamos comerciales de cualquier tipo, incluyendo los relacionados a daños producidos en artefactos o instalaciones debido a incidencias ocurridas en los respectivos sistemas de abastecimiento, a través de todos los canales de contacto y/o información, sin perjuicio del deber de comunicar los requisitos que pudieren faltar para completar el mismo en los términos del Art. 3.3. del Reglamento de Reclamos vigente (Res. 913/15).
- c) Que todo lo mencionado anteriormente se pueda realizar en todas las plataformas de atención a los usuarios, incluyendo páginas y aplicaciones web, atención telefónica y vía correo electrónico.

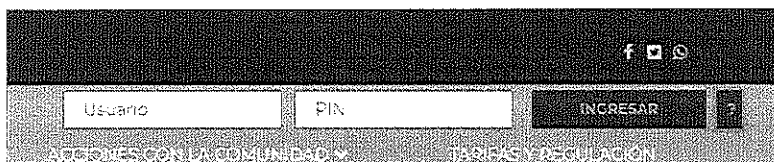


Habilita el dictado de la presente Orden Regulatoria el hecho de que se pudo constatar que no todos los medios se encuentran habilitados para la recepción de los diferentes tipos de reclamos.

Al respecto, de acuerdo a la Resolución Ente Regulador N° 913/15, "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios", en el Artículo 1° –segundo párrafo– se estipula que *"El Usuario afectado podrá realizar un reclamo, el que deberá efectuarse en primer término ante la PRESTADORA de servicio de distribución de energía eléctrica o de servicios sanitarios, por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, página web, en el libro de quejas o por otro medio disponible, por el cual quede acreditado fehacientemente el contenido del reclamo."*

Conforme al relevamiento realizado, se observa que la totalidad de los reclamos técnicos solamente pueden realizarse a través del Call Center; de igual forma, algunos reclamos comerciales solamente pueden realizarse a través de la página web <https://www.aguasdelnortesalta.com.ar>, siendo éste un impedimento para las personas que intentan realizar un reclamo técnico a través de la página. Pero este medio no otorga número de reclamo tal como lo indica el Art. 7 Inc. 7.1 de a Resolución 913/15.

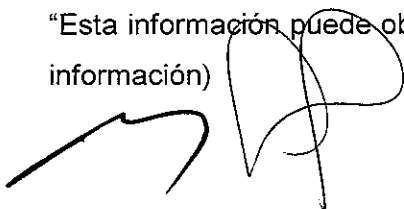
Asimismo, es necesario que sea visible para todos los usuarios que al ingresar en la página web deben hacerlo con los siguientes datos:



Usuario: Corresponde a su número identificador como usuario del servicio.

PIN: Es la combinación entre N° de Usuario y los 3 (tres) últimos dígitos de su número de Catastro.

"Esta información puede obtenerla de su factura" (colocar lugar donde se encuentra la información)



00003/21

También, se verifica que a través de las plataformas Facebook y twitter solamente pueden realizarse "CONSULTAS", y el mensaje que devuelve la página es: "Llámenos a nuestra línea gratuita de atención al usuario, las 24 horas, los 365 días del año, 0800-88-88-2482 o escribanos a nuestro Whatsapp 387 563 22 22".

Con respecto a la plataforma de mensajería de Whats app, es necesario indicar que el tiempo de demora en la respuesta es mayor a 40' minutos, no enviando ni un mensaje automático que permita al usuario saber que el mensaje fue recibido.

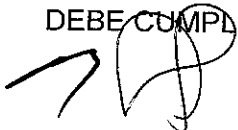
Es importante que el usuario tenga a disposición un medio para realizar reclamos referidos, por ejemplo, a desbordes cloacales, cortes de suministro, baja presión, rotura de vereda y pavimento, reposiciones demoradas, así como también para aquellos que representan un riesgo muy alto para la integridad de las personas y bienes.

Por todo lo expuesto, se solicita incluir en todas las vías de contacto con los usuarios la posibilidad de realizar reclamos técnicos, comerciales y de seguridad pública, atendiendo al derecho de los mismos a realizar los reclamos por anomalías en los servicios a través de todos los medios disponibles, por los cuales queden acreditados fehacientemente sus contenidos, de acuerdo a la normativa vigente.

Se deberá contemplar un sistema de envío de documentación probatoria (fotos, escaneos, etc.) por parte del usuario, cuando así lo requiera el trámite correspondiente.

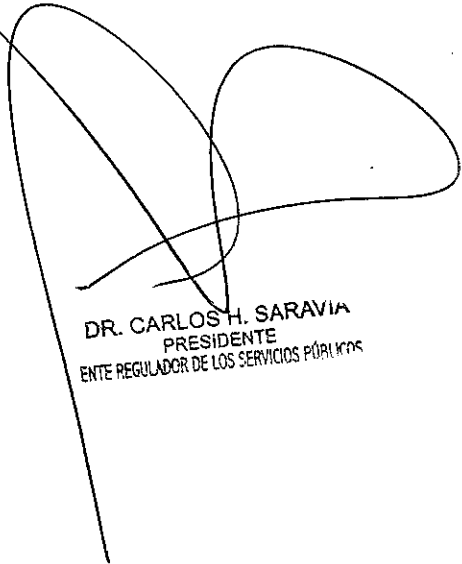
Por último, también se deberá contemplar la realización de reclamos por cuestiones de seguridad, con o sin número de NIS o Usuario, debido a que un ciudadano puede detectar una anomalía en la vía pública (desborde cloacal, rotura de pavimento, etc) y no coincide el lugar detectado con su domicilio o puede no tener la información disponible en el momento.

Se hace saber que conforme el artículo 78 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia (Ley 5348), el Acto Administrativo regular debe cumplirse, y su cumplimiento es exigible a partir de la notificación regularmente efectuada. Asimismo, el Artículo 77 de la citada Ley dispone que el Acto Administrativo Regular se PRESUME LEGÍTIMO. Finalmente, el Artículo 81 de igual cuerpo normativo establece que la mera interposición de los recursos administrativos y pedido de suspensión del acto NO SUSPENDE LA EJECUCIÓN del acto impugnado, el que DEBE CUMPLIRSE DE INMEDIATO.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a large 'D' and a flourish. To the left of the signature is a hand-drawn arrow pointing towards the right.

Contra lo aquí dispuesto, cabe interponer recurso de aclaratoria y recurso de reconsideración y alzada, en los términos de los artículos 176, 177 y 184 respectivamente de la Ley 5348.

Queda usted debidamente notificado



DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS