

**Resolución**

N° 035/017

**Expediente****Acta N°**

08/2017

**Referencia**

NUEVA NORMATIVA SOBRE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Resolución**

**VISTO:** los trámites para atender las denuncias y reclamos presentados ante esta Unidad Reguladora;

**RESULTANDO:** I) que por Resolución N° 150/013, de 25 de setiembre de 2013, se hicieron ajustes a los procedimientos para la resolución de denuncias y reclamos de usuarios y consumidores de los servicios;

II) que, en el marco de mejora de sus procesos, la URSEA implementó mediante las resoluciones N° 107/016 de 10 de mayo de 2016 y N° 033/017 de 2 de marzo de 2017, el procedimiento de "Consulta previa Técnica y Comercial con Agentes regulados" referidos a reclamos y denuncias con UTE y con OSE, respectivamente;

**CONSIDERANDO:** I) que resulta necesario ajustar la normativa que regula los procedimientos referidos;

II) que procede resolver en consecuencia;

**ATENCIÓN:** a lo expuesto y a lo establecido en la Ley N° 17.598, de 13 de diciembre de 2002, con las modificativas establecidas en la Ley N° 18.719, de 27 de diciembre de 2010, el artículo 42 - literal F- de la Ley 17.250, de 11 de agosto de 2000, el artículo 3° -numeral 5°- de la Ley N° 16.832, de 17 de junio de 1997, los Decretos N° 500/991, de 27 de setiembre de 1991, N° 177/013 y 178/013, de fecha 11 de junio de 2013 y N° 276/013, de 3 de setiembre de 2013;

**EL DIRECTORIO****RESUELVE:**

1) Todo usuario o consumidor de los servicios comprendidos en la competencia de regulación y control de la URSEA tiene derecho a presentar una denuncia o un reclamo ante cualquier inconveniente con el servicio respectivo.

La denuncia o el reclamo, en tanto correspondiere, se presentarán en primer lugar ante la empresa prestadora del servicio, siguiendo los procedimientos que dicha empresa tenga establecidos al efecto.

2) Transcurrido el plazo de 15 (quince) días hábiles desde el siguiente al de la presentación de la denuncia o el reclamo ante la empresa prestadora del servicio, sin que le hubieran dado respuesta, o antes de este plazo en caso de que la misma no le fuera satisfactoria, el usuario puede presentarse ante la URSEA, solicitando su pronunciamiento o acción al respecto.

Excepcionalmente, si el planteo involucra problemas de seguridad o salud, la URSEA puede dar trámite al mismo, sin esperar el transcurso del plazo de 15 (quince) días aludido.

Las denuncias o reclamos se presentarán ante la URSEA, mediante la aplicación informática disponible en su Web, sin perjuicio de otros medios alternativos para el caso de inoperancia de aquella vía.

El usuario deberá aportar todos los datos necesarios establecidos en el formulario y agregar toda la documentación disponible relevante para la dilucidación del asunto.

3) Si falta algún requerimiento sustancial, y sin perjuicio de propender a su subsanación, la URSEA puede adoptar la denuncia o reclamo como insumo para realizar de oficio su cometido de

contralor.

4) Los datos personales del denunciante aportados en el formulario deben ser tratados con confidencialidad. URSEA no se obliga ni se responsabiliza a dar trámite alguno de denuncia que se presente en forma anónima.

5) Recibida la denuncia o reclamo por el Departamento de Atención Ciudadana de la URSEA (DAC), de referirse a la UTE o a la OSE, se procederá a la correspondiente "Consulta previa Técnica y Comercial a Agentes Regulados". Si el asunto no fuera resuelto por el consultado en forma favorable al reclamante o denunciante, seguirá el procedimiento de reclamo como se establece en el numeral "7" de esta resolución.

6) Si los reclamos o denuncias no fueren de los expresados anteriormente, previo análisis, se debe dar vista a la empresa involucrada, solicitándole la agregación obligatoria de los antecedentes del asunto y la información complementaria requerida.

De no resultar exigible la remisión de la documentación en forma electrónica, la que se presente en soporte papel debe acompañarse de una copia en formato digital.

La omisión en la remisión de información o documentación solicitada, o su conformación deficiente, sin perjuicio de la sanción que corresponda, habilita la resolución del planteamiento con los elementos probatorios disponibles.

7) Evacuada la vista, el responsable del DAC, si correspondiere la elaboración de un dictamen técnico, el requerimiento de medidas ampliatorias o documentación complementaria sobre la cuestión planteada, debe diligenciar su realización en tiempo oportuno, realizando las coordinaciones pertinentes con las áreas u organismos correspondientes.

8) También puede en esa oportunidad convocar a audiencia, si la misma fue solicitada por el reclamante o la estima pertinente dicho Departamento, debiendo en este último caso fundarse en la necesidad de lograr la inmediatez y concentración de actos de procedimiento en el caso planteado, así como la posibilidad de arribar a una solución razonable y satisfactoria para el reclamante y prestador, dentro del marco regulatorio del sector.

Si se dispusiere la convocatoria a audiencia, se debe citar personalmente al reclamante y a la empresa involucrada, instruyéndose a ambas partes de que deben concurrir debidamente facultadas a los efectos del objeto de la audiencia y con la documentación y antecedentes administrativos correspondiente, bajo apercibimiento de presumir por ciertos los hechos afirmados en el reclamo, en cuanto no resultaren contradichos por otros elementos de juicio.

De lo actuado se debe expedir testimonio, pudiendo las partes en caso de incumplimiento exigir lo acordado en la vía correspondiente.

9) El responsable del DAC, o el letrado en quien este delegue, deben elaborar un informe concluyente sobre la cuestión planteada, confiriendo la vista de precepto. Analizados los descargos, si se presentan, se deben elevar los obrados con proyecto de resolución a Secretaría General para su tratamiento por el Directorio.

10) Una vez adoptada la resolución sobre el asunto, la Administración Documental debe notificar a las partes, quedando a la espera del cumplimiento del plazo previsto en materia de recursos administrativos, en cuanto correspondiere. Si la impugnación se concretare procede generar un expediente, quedando el formulario asociado como antecedente.

11) En caso de que la resolución se traduzca en la aplicación de una multa, se deben seguir las gestiones tendientes al cobro de la misma en la División Gestión de Recursos.

12) Los procedimientos cumplidos ante la URSEA se rigen en lo relativo a plazos y demás aspectos no previstos, por las normas del Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991, modificativas y concordantes y el Decreto N° 276/013, de 3 de setiembre de 2013.

13) Cuando lo estime pertinente y la importancia del asunto en controversia lo justifique, la URSEA puede proponer la constitución de un Tribunal Arbitral según el procedimiento previsto en el numeral 5° del artículo 3° de la Ley N° 16.832, de 17 de junio de 1997, el que debe actuar en el marco de lo establecido en los artículos 472 y siguientes del Código General del Proceso.

El sometimiento de la controversia a arbitraje también puede ser acordado por iniciativa propia de los sujetos de las actividades reguladas.

14) Derógase la Resolución N° 150/013 de 25 de setiembre de 2013, a excepción de lo dispuesto en el numeral "13" de dicha resolución.

15) Comuníquese y publíquese.

**Aprobado según Acta Referenciada N° 08/2017 de fecha 06/03/2017**

**Acta firmada por César Falcón el 08/03/2017 10:02:38.**

**Acta firmada por Gerardo Triunfo el 10/03/2017 10:44:18.**

**Acta firmada por Hector Cocaro el 10/03/2017 11:48:45.**