Salta, 15 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00210/22

VISTO

El Expediente Ente Regulador N° 267- 51677/22; caratulado: "PEREZ, Claudia Marcela (CONDORI, Inocencia) – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – DESBORDE DE TANQUE /CISTERNA CON AFECTACION A DOMICILIO – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 05/22, y:

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se originan con una nota de la Usuaria de la referencia, quien alega y requiere la inmediata solución de un problema que padece desde hace mucho tiempo atrás. Concretamente manifiesta que hace algunos años, existía un "canal" que pasaba por sobre la pared del fondo de su domicilio y que ayudaba a escurrir el agua de lluvia que bajaba del cerro, y que dicho "canal" fue eliminado con la construcción de una Cisterna de la Prestadora. Agrega que cuando llueve mucho o cuando la Cisterna rebalsa, se desagota o pierde, irremediablemente el agua termina en su domicilio, generándole diversos problemas que describe en su presentación.

Que agrega que la última entrada de agua se produjo cuando ella no estaba presente en el domicilio y que existen marcas en paredes y placares, que dan cuenta de que el nivel del agua, ascendió a unos 20 cm del piso.

Que sostiene que el olor a humedad es severo y que por los continuos desbordes de la Cisterna, el muro de contención presenta un grado de deterioro muy grande que pone en peligro las instalaciones. Solicita la inmediata intervención del Organismo para ayudarla a encontrar una solución definitiva, atento a los innumerables reclamos efectivizados en la Empresa Aguas del Norte.

Que a fs.04 y con fecha 21 de Febrero de 2.021, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento remite Nota al Gerente General de Aguas del Norte, Ing. Wanny Caramella, solicitando la inmediata intervención de la Empresa y la

remisión de un informe completo que permita conocer técnicamente los pormenores del caso. Al mismo tiempo se ordenan inspecciones "in situ" que son cumplidas por Personal Técnico de este Organismo y que quedan plasmadas en Actas de Constatación entre fs.05 y 33.-

Que a fs.34, la Usuaria insiste con su reclamo y agradece la rápida intervención del Ente Regulador.

Que sin haber obtenido respuesta alguna, se reitera la intimación a la Prestadora otorgándole ahora un plazo de 5 (cinco) días contados a partir de su recepción.

Que recién en el mes de Julio de 2.021, y después de varios meses contados a partir de la primera intimación, la Prestadora informa sobre la situación particular y los resultados obtenidos a partir del relevamiento llevado adelante en la zona.

Que puntualmente asume la obligación de efectuar obras y solucionar el problema de manera definitiva, canalizando el líquido en cuestión y derivándolo por gravedad a través de terrenos vecinos, contando ya con el pedido de las debidas autorizaciones. Sostiene que no resulta una tarea sencilla, habida cuenta de que existen asentamientos aledaños, que dificultan la evacuación indicada.

Que como resultado de la última constatación en el domicilio (ocurrida a fines del mes de Enero de 2.022), la Gerencia Técnica vuelca sus consideraciones en un Informe Final, que se agrega a fs.58. Dicho informe concluye lo siguiente:

a) Al día de la fecha, la Prestadora no ha remitido el informe solicitado, ni ha realizado el mantenimiento al muro medianero comprometido, ni ha ejecutado la obra de drenaje pluvial necesaria para evitar que escurra agua hacia el domicilio de la Sra. Pérez.
b) El 26/01/22, personal técnico de este Organismo concurrió al domicilio Mz 99 Casa 8 de Barrio La Loma, y verificó la situación descripta al punto a), por lo que si bien no se observaban desbordes eses día, constataron que las tareas de reparación sobre el Muro, no se habían realizado.
c) Por lo expuesto sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones y exigir la ejecución de las tareas pendientes que han sido indicadas.

Que adentrándonos en el análisis de las presentes actuaciones, surgen vitales estas conclusiones bajo análisis. Ha transcurrido más de un año del reclamo y todavía la Empresa no ha podido dar solución a ningún problema, a pesar de sus promesas.

Que así las cosas, se encuentra debidamente acreditado en autos no solamente la demora en la ejecución del desagüe, sino además la falta de obras de mantenimiento sobre el muro, cuyo daño había sido expresamente reconocido.

Que entonces, surge nítido el incumplimiento a los art.15.2 y 15.3 del Reglamento de Reclamos y a los art.8 inciso a) y 82 del Marco Regulatorio, los que se transcriben a continuación en su parte pertinente. "***15.2.*** *En el caso de reclamos y/o denuncias por pérdidas de agua o desbordes cloacales en la vía pública, la Prestadora deberá proceder a su atención y solución dentro de las doce (12) horas de haber tomado conocimiento del reclamo o hecho, lo que ocurra primero.* ***15.3.*** *En caso de desborde cloacal que afecte el interior del domicilio de los Usuarios y que se originen en obstrucciones o mal funcionamiento de la red o conexión domiciliaria operada por la misma, la PRESTADORA deberá intervenir en miras a la solución del mismo en un plazo máximo de 5 horas de haber tomado conocimiento del hecho o reclamo, lo que ocurra primero; debiendo asignar prioridad a esta clase de afectaciones, por sobre otras que no inunden viviendas servidas, por razones de salud pública" (del Reglamento de Reclamos).*

Que por su parte el Marco Regulatorio dispone lo siguiente: *art.8 inc a) la obligación de la Prestadora de "****conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones*** *y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos".* Por su parte, el art. 82° del mencionado Marco Regulatorio, establece que "*Todos los bienes involucrados en el servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, realizándose las renovaciones periódicas, disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de bien y las necesidades del servicio, considerando cuando resultara apropiado, incorporar las innovaciones tecnológicas que fueran convenientes*".

Que dichas acciones deberán formar parte de los planes que el PRESTADOR elabore y someta a aprobación por parte del ENRESP. En consecuencia de lo dispuesto por la reglamentación vigente y teniendo presente los términos verificados ut supra, el Área Jurídica del Ente concluye que la Prestataria

"incumplió largamente" los plazos otorgados a la misma, al no haber resuelto el reclamo dentro de los términos legales.

Que por todo ello y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a la COSAYSA una sanción menor a favor de la Usuaria N° 97.386, consistente en un valor equivalente a 1.500 (mil quinientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es la suma de $ 19.174,20 (Pesos diecinueve mil ciento setenta y cuatro, con 20/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos hasta agotar el valor referido.

Que por último resta intimar a la Prestadora a la inmediata ejecución de la obra de desagüe, la que todavía no fue ejecutada y a las tareas comprometidas de mantenimiento del muro, cuyo deterioro fue ocasionado por la presencia de humedad, conforme surge de los dichos de la obligada a fs.37 in fine. Esta intimación, atento al tiempo transcurrido, debe ser efectivizada bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. Claudia Marcela PEREZ (o Sra. Inocencia CONDORI) – identificada como Usuaria N° 97.386 y con domicilio en calle Pasaje Peatonal N° 2.947 del Barrio La Loma, aplicando a COSAYSA una sanción menor a favor del Usuario nombrado equivalente a 1.500 (mil quinientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es la suma de $ 19.174,20 (Pesos diecinueve mil ciento setenta y cuatro, con 20/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos hasta agotar el valor referido, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito del Art.1 de la presente, remita a este ENTE

00210/22

REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: INTIMAR a la COSAYSA para que en el plazo de 20 (veinte) días, ejecute los trabajos de la obra de desagüe y aquellas necesarias para el correcto mantenimiento del muro de la Usuaria, cuyo deterioro fue ocasionado por la presencia de humedad, según los dichos de la obligada, debiendo acompañar las constancias documentales que acrediten dicho cumplimiento. Ello por los motivos y en los términos referidos en los considerandos de la presente Resolución, y bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

ARTÍCULO 4°: REGISTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS