Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00572/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 53452/21; caratulado: "PASTRANA, Patricia Rosana – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – FALTA DE AGUA - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio Nº 15 /22, y,

CONSIDERANDO

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), recibe un Reclamo de la usuaria reclamante, quien solicita la intervención urgente a los fines de volver a tener un servicio regular y continuo de agua potable en su domicilio, luego de una larga peregrinación de reclamos. Muchos de estos reclamos pudieron ser verificados por Personal Técnico de este Organismo.

Que atento a ello, y considerando los resultados del Acta obrante a fs.05, donde se verifican presiones promedio de 0,400 kg/cm^2, la Gerencia actuante remite Nota de fecha 20/08/21 donde solicita la inmediata intervención de la Prestadora, requiriendo además un informe completo de la situación. Requiere también que se descubra la abrazadera de la conexión en atención a lo que por aquel momento informaba el Sistema Gesp de la Empresa.

Que sin haber recibido respuestas formales por parte de la Prestadora, la Gerencia actuante reitera su intimación con fecha 24/08/21, en iguales términos a su anterior, pero esta vez otorgando un plazo improrrogable de 3 (días) (Nota a fs.08).

Que con fecha 30 de Agosto de 2.021, se agrega Acta suscrita por personal técnico de este Organismo, donde se verifica la intervención sobre la conexión. Luego de constatar la reparación de una pérdida, se toman valores de presión y se verifica correcta cloración del líquido. Hasta esa fecha queda pendiente

la reparación de calzada y una rotura sobre vereda según constancias fotográficas a fs.10/11. Por su parte, la Prestadora informa todo lo actuado sobre el domicilio, incorporando la Orden de Trabajo N° 1378134 para justificar sus gestiones.

Que las actuaciones posteriores tienen que ver con las verificaciones del Sistema en la zona, afectado también por una Novedad Estructural y las gestiones llevadas adelante para que la Empresa proceda a reponer la calzada y reparar la vereda del usuario.

Que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento resume todo lo actuado en un Informe Técnico que incorpora a fs.42 y vuelta de estos autos. Al respecto, y luego de un resumen general de lo ocurrido, concluye que hubo incumplimiento al Reglamento de Reclamos y sugiere la aplicación de sanciones a favor del usuario, en virtud de que la Prestadora se tomó 44 (cuarenta y cuatro) días para solucionar el reclamo y que la solución integral (es decir con las reparaciones de vereda y calzada cumplidas), llegó después de 197 (ciento noventa y siete) días.

Que a continuación, el Área Jurídica comienza su análisis haciendo expresa referencia a la normativa vigente que aplica para estos casos concretos.

Que el Art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto 3652/10 del Marco Regulatorio, dispone que: "*Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigentes y las que se incorporen en el futuro*". A su vez, el art. 7° del mismo cuerpo normativo establece que: "*Los Servicios Sanitarios deberán estar al alcance de todos los habitantes del Área Servida, debiéndose prestar en un todo de acuerdo a lo previsto en el presente Marco Regulatorio y de conformidad a las normativas vigentes y las que se incorporen en el futuro*". Mientras que el art. 26° del Marco Regulatorio citado, establece: "*Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración pueda considerarse taxativa: a) Exigir al PRESTADOR de los servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes; b) Reclamar ante el PRESTADOR por deficiencias en la prestación de los*

servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada, y la ***solución oportuna y adecuada*** *de las deficiencias".* (Lo subrayado y resaltado nos pertenece).

Que en ese orden, el Reglamento para Tratamiento de Reclamos Resolución Ente Regulador Nº 913/15-, en su art. 7° dispone: "*...La Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada. ".* Asimismo, el citado reglamento específicamente contempla el procedimiento que debe seguir la Prestadora ante supuestos de pérdidas de agua, cuando en el Art. 15. 2 establece que *"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. [...] 15.4. En caso de concurrir circunstancias excepcionales o razones técnicas suficientes que hicieren imposible cumplir con los plazos señalados en los artículos precedentes, la Prestadora deberá informarlo al Usuario y al ENRESP, quien deberá analizar la información conforme el Marco Normativo Vigente y las circunstancias fácticas alegadas por la Prestadora .-"*

Que por otra parte, en total concordancia con lo anterior, y ya adentrándonos en el deber que pesa en cabeza de la Prestadora de suministrar toda la información que fuera solicitada por este Organismo, el mencionado Reglamento de Reclamos en su Art. **9.3.** reza: *El ENRESP procederá a la sustanciación de la disconformidad deducida, a cuyos efectos podrá: requerir informes, aclaraciones, documentación y/o disponer toda otra medida que resulte conducente a la solución del reclamo..."*

Que mientras que el artículo 12° de igual cuerpo normativo, expresa que "*A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio".*

Que de lo transcripto, surge clara la obligación de la Prestadora, de actuar conforme manda la normativa vigente (de fondo o procedimental), esto es garantizando la eficiente prestación del servicio y con ello, el adecuado y oportuno tratamiento de los reclamos, respetando los plazos fijados a tal fin.

Que asimismo, respecto a la solicitud de información cursada por la GAPyS, surge que ésta debió realizar incontables verificaciones "in situ", para efectuar un seguimiento completo y asegurarse de que las gestiones efectivamente se encuentren cumplidas.

Que trascurrido un tiempo prudente desde que el Ente Regulador corriera traslado a CoSAySa del reclamo formulado, se considera que el mismo no ha tenido una solución oportuna ni adecuada. El Área Jurídica entiende que ello, importa un claro incumplimiento a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, y recomienda aplicar una sanción menor a favor del usuario, coincidiendo con lo sugerido por el Área Técnica.

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 del usuario afectado, consistente en el valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es, la suma de $ 5.113,12 (Pesos cinco mil ciento trece con 12/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas del mismo y hasta agotar el valor referido.

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 1°: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. Patricia Rosana PASTRANA – identificada como Usuaria N° 287212 y con domicilio en calle Guayaquil (Manzana 430 – 14) de Barrio 09 de Julio de esta Ciudad de Salta, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de la Usuaria señalada, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es la suma de $ 5.113,12 (Pesos cinco mil

ciento trece con 12/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos y hasta agotar dicha suma. Ello en atención a los incumplimientos a la normativa señalada, y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito del Art. 2º de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: REGÍSTRESE, 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