Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00394/24

VISTO

El Expediente Ente Regulador N° 267- 59947/23; caratulado: "COPA, Ricardo A. – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA ", el Acta de Directorio N° 16 /24, y:

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se originan con fecha 18 de septiembre de 2.023, a raíz de una nota presentada por el reclamante de la referencia quien imputa falta de agua en su domicilio sito en calle Avenida Bélgica N° 1717 de esta Ciudad de Salta.

Que la situación referida en el párrafo anterior, fue verificada por Personal Técnico de este Organismo en reiteradas oportunidades, constatándose algunos problemas con el servicio.

Que en función a lo manifestado la Prestadora procede a realizar purgas en las redes (sobre calle Dionisio Ramos) y particularmente en el domicilio del usuario, verificando que el agua se encontraba sin turbiedad y con cloro residual dentro de los parámetros normales. Asimismo informa trabajos puntuales sobre la bomba de la Fuente que abastece al reclamante.

Que en el mes de octubre de 2023 (Acta de fs.12), se verifica que a raíz de los trabajos llevados adelante, se rompió parte de la pared en el domicilio y también parte de la vereda. Esos trabajos quedaron pendientes y sin solución.

Que a partir de allí el Ente Regulador cursa distintas intimaciones buscando persuadir a la Prestadora para que efectúe las tareas pendientes habida cuenta de que el servicio se había normalizado. La primera de ellas con fecha 15 de noviembre de 2.023; la segunda a principios del mes de enero del 2.024 y la tercera con fecha 31 de enero también del corriente.

Que solo se procedió a informar a modo genérico que las tareas iban a ser ejecutadas, sin precisar fechas, plazos, o cualquier otro dato que pueda llevar tranquilidad al usuario.

Que a partir de allí y hasta la fecha inclusive la Prestadora nada informó a este Organismo en relación al reclamo, lo que llevó a la gerencia de usuarios a realizar una nueva verificación para concluir que el reclamo no había sido atendido, y requerir la intervención de la gerencia jurídica en consecuencia.

Que entrando en el análisis jurídico de las presentes actuaciones, y teniendo presentes las conclusiones técnicas indicadas, corresponde advertir que obrando con la debida diligencia, el reclamo pudo resolverse de manera inmediata o por lo menos dentro de un tiempo prudente, lo que no se hizo.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que el art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 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 Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución Ente Regulador N° 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 Concesionaria de suministrar toda la información que fuera solicitada por este Organismo, el mencionado Reglamento Procedimental para el Tratamiento 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 así, del cotejo de las constancias de autos surge que la Prestadora no ha brindado solución definitiva al reclamo habiéndose vencido en exceso los plazos otorgados por la normativa analizada.

Que el derrotero puesto de manifiesto, con la pérdida de tiempo y recursos que implica, obligó a la gerencia de usuarios a darse por vencida y finalizar su intervención, remitiendo el expediente a esta gerencia, como dijimos.

Que en consecuencia de lo dispuesto por la reglamentación vigente y teniendo presente los términos verificados ut supra, esta Área Jurídica del Ente concluye que la Prestataria "incumplió en forma amplia y reiterada" los plazos otorgados a la misma.

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 Sr. Ricardo COPA, consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos) la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima del mismo y hasta agotar el valor referido.

Que deberá asimismo intimarse a la Prestadora a realizar las tareas pertinentes sobre la conexión del Usuario (tanto interna como de vereda), dejando ambas en las mismas condiciones a la que las encontró antes de intervenir.

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 el Sr. Ricardo A. COPA –identificado como Usuario N° 53047, con domicilio en calle Avenida Bélgica N° 1717 de Barrio El Policial 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 del usuario referido, consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de *"p"* (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima 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.-

00394/24

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

ARTÍCULO 4°: INTIMAR a la Prestadora para que en un plazo de 5 (cinco) días proceda a reparar la vereda y la pared del domicilio del usuario (mampostería), realizando las tareas pertinentes sobre dicha conexión, dejando las mismas en iguales condiciones a las que presentaban antes de intervenir.

ARTÍCULO 5°: Regístrese, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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