Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:

VISTO: 00386/24

El Expediente Ente Regulador N° 267 60.511/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA / VEREDA - USUARIOS N° 19318 - B° LAMADRID, N° 16311 B° CAMPO CASEROS - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 16/2024 ; 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), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución a los reclamos señalados a fs.1.

Que a tal fin remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en los reclamos señalados, todos relacionados con falta de reposición de calzada y vereda:

Usuario N° 19318 – B° Lamadrid: Falta reponer calzada y vereda en calle Dean Funes N° 3.223, de esta ciudad. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 29/09/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **56 días al 24/11/23.**

Usuario N° 16.311 – B° Campo Caseros: Falta reponer calzada y vereda en calle Las Piedras N° 1661. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 15/05/2023. Cantidad de días pendientes de reposición**: 193 días al 24/11/23.**

Que entre fs.02/19 se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que con fecha 16 de Enero de 2023 (fs.19) la Prestadora, mediante **nota N° 99/24**, informa los siguiente: a) **Usuario N° 19318 – B° Lamadrid:** Se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT1744312 en un plazo de 30 días.

Que a fs. 20 se agrega la nota N° 156/24 de fecha 23/01/24, mediante la cual la Prestadora informa que respecto del **Usuario N° 19318** de B° Lamadrid, calle Dean Funes N° 3223 s e programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1744312, en un plazo de 30 días.

Que a fs. 21 el Organismo informa a COSAYSA que se encuentra pendiente de atención el reclamo del usuario N° 19.318 de B° Lamadrid, esto es tapar pozo, reponer calzada y retirar escombros (todo se señalización). Se hace notar que la demora en solución definitiva lleva acumulada **109 días,** hasta el 16/01/24. En tal sentido se otorga un improrrogable plazo de 10 (diez) días hábiles, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 22 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 14/02/2024 que verifica que el reclamo del Usuario N° 19.138 se encuentra en este estado: el cordón cuneta y calzada reparados. Falta reponer calzada (ver fs. 23)

Que entre fs.24/25 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Usuario N° 16.311- B° Campo Caseros – calle Las Piedras N° 1.661 (fs.07/10). Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo se encuentra solucionado. **Sin pendientes.**

- **Usuario N° 19.318 – B° Lamadrid:** Falta reponer calzada y vereda en calle Dean Funes N° 2.223, de esta ciudad (fs.02/05). Personal técnico verifica en fecha 10/11/23 que falta reponer calzada, retirar escombros, y que el lugar se encuentra sin señalizar (fs. 14/15). En fecha 04/01/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1) en donde se solicita solución a la reposición de calzada y retirar escombros (el lugar se encuentra sin señalización) (fs.18). En fecha15/01/24 Personal Técnico del ENRESP verifica que continúa sin reponer calzada y retirar escombros (fs.17/18). En fecha 17/01/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2) y se reitera dar solución a la reposición de calzada y retirar escombros (el lugar se encuentra sin señalizar) (fs.21). En fecha 16/01/24 la Prestadora informa en Nota N°99/24 que "... se informa que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada..." (fs. 19). En fecha 23/01/23 la Prestadora comunica en nota N° 156/24 que "... se informa que se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada en un plazo de 30 días..." (fs.20). En fecha 14/02/24 Personal Técnico del ENRESP verifica

que continúa sin reponer calzada (fs.22/23).Cantidad de días que CO.S.A.YSA. se encuentra demorando la atención del reclamo desde el 29/09/23 al 21/02/24: **145 días.** Pendiente: falta reponer calzada.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el Informe Técnico sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor del Usuario N° 19.318 del B° Lamadrid. Asimismo deberá remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas en un plazo de 10 (diez) días hábiles a partir de la notificación, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo. En caso de incumplimiento se sugiere que se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva a los reclamos y sea verificado por Personal Técnico del ENRESP.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones. 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° 1200/23, 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 prima facie verificado, que ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas respecto de uno de los usuarios reclamantes. Por tal motivo, la Gerencia de Aguas finalizó su intervención y procedió a remitir el Expediente al Área Jurídica, 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 COSAYSA una sanción menor a favor del usuario afectado, consistente en un 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 con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar las tareas que se encuentran pendientes y que han sido referidas en el Informe Técnico final, bajo apercibimiento de aplicar sanciones automáticas hasta su efectivo cumplimiento.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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. Francisco Trujillo identificado como **Usuario N° 19.318** con domicilio en **calle Dean Funes 3223 – B° Lamadrid,** de esta ciudad. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de cada uno de los nombrados, consistente en un 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 con 00/100), 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.-

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito del art. 2° 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°: ORDENAR a la Prestadora que en el plazo de 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (reponer calzada). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 5°: 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