Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00384/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 59511/2023, caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA DE LOS USUARIOS N° 89.479 B° SAN FRANCISCO SOLANO – SECC. P, N° 365.613 B° AMPLIACIÓN FLORESTA - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N°16/24, y:

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:

Usuaria N° 89.479 – B° San Francisco Solano: Falta reponer calzada en Manz. N° 252 – Casa N° 17, de esta ciudad. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 16/05/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **66 días al 21/07/23.**

Usuaria N° 365.613 – B° Ampliación Floresta: Falta reponer calzada en calle Hermenegildo Diez N° 1.691, de esta ciudad. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 08/06/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **43 días al 21/07/23.**

Que entre fs.02/12 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. También vale mencionar que a fs. 03 se agrega una Acta de Constatación sin fecha que en el ítem "Observaciones" expresa

"...Ref.: 89479. Sra. Beatriz (Elva Beatriz Díaz) reclama pérdida de agua en calzada en mnz. 252 D – lote 17. Solicita la inspección de un técnico y solución urgente ya que expresa el malestar por el foco infeccioso de dengue que se produce".

Que con fecha 06 de Octubre de 2.023 la Prestadora, mediante **nota N° 2956/23**, informa los siguiente: a) **Usuaria N° 89479 – B° San Fancisco Solano,** calle Manzana 252 C – casa N° 17. Se informa que se verifican los trabajos, y no se observan tareas pendientes en calzada.

Que a fs. 15 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 10/11/23 que verifica que el reclamo de la Usuaria N°89479 fue solucionado.

Que a fs. 17 se agrega el Acta de Constatación de fecha 10/11/23 que verifica que se encuentra pendiente de solución el reclamo de la Usuaria N°355613 (falta tapar pozo, reponer calzada y sin señalizar)

Que a fs. 19 el ENRESP informa a la Prestadora que se encuentran pendientes de atención del siguiente reclamo: **Usuaria N° 365613** – B° Ampliación Floresta: Falta reponer calzada en calle Hermenegildo Diez N° 1691. Mora pendiente en el sistema GESP desde el 08/06/23. Cantidad de días pendientes de atención: 162 días, al 17/11/23. En razón de lo expuesto se concede un último e improrrogable plazo de 10 (diez) días hábiles, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 20, con fecha 12/12/2023, a través de nota **N° 3461/23** COSAYSA informa que respecto de la Usuaria N° 365613 se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante O.T. 1685508, en un plazo de 30 días.

Que a fs. 22 se agrega el Acta de Constatación de fecha 19/12/23 que verifica que respecto del reclamo de la Usuaria N° 365613 continúa pendiente arreglar el pozo en calzada (foto fs. 23).

Que a fs. 24, en fecha 22/12/23 el Organismo informa a la Prestadora que continúa pendiente de solución el reclamo de la Usuaria N° 365.613, desde el 08/06/23. Cantidad de días pendientes de atención: **195 días** al 20/12/23. En mérito a lo expuesto, se concede un último e improrrogable plazo 10 (diez) días.

Que a fs. 25 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 08/02/2024, que verifica que todavía sigue sin solución el reclamo de la Usuaria N° 365613 (falta tapar pozo y reponer calzada) (foto de fs. 26).

Que entre fs.27/28 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.

- **Usuaria N° 365.613 – B° Ampliación Floresta.** Falta reponer calzada en calle Hermenegildo Diez N° 1.691, de esta ciudad (fs.07/12). En fecha 10/11/23 Personal Técnico del ENRESP verifica que falta tapar pozo y reponer calzada y sin señalización (fs. 17/18). En fecha 22/11/2023 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1). Se solicita solución a la reposición de calzada (fs. 19). En fecha 12/12/23 la Prestadora informa en nota N° 3.461/23 que "...se informa que se programaran los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada..."(fs.20). En fecha 14/12/23 la Prestadora informa en nota N° 3461/23 que "... se informa que se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada en un plazo de 30 días..." (fs.21). En fecha 19/12/23 Personal Técnico del ENRESP verifica que continúa el pozo y que falta reponer calzada (fs. 22/23). En fecha 22/12/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2). Se solicita solución, esto es tapar pozo y reponer calzada (fs.24). En fecha 08/02/24 Personal Técnico del ENRESP verifica que continúa pendiente el reclamo (tapar pozo y reponer calzada). El lugar se encuentra sin señalizar (fs. 25/26). Cantidad de días que CO.S.A.YSA. se encuentra demorando la atención del reclamo: **286 días**, desde el 08/06/2023 al 29/02/2024. Pendiente: falta reponer calzada y tapar pozo.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el Informe Técnico sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor de la Usaria N° 365.613 del B° Ampliación Floresta. También se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por la usuaria N° 365613 del B° Ampliación Floresta (falta tapar pozo y reponer calzada). Asimismo deberá remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas en un plazo de 10 (diez) días, dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente. 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. 7º 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 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 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,oo (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 Nº 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. **María del Carmen CORONEL** identificada como **Usuaria N° 365613** con domicilio en Bº Ampliación Floresta, calle Hermenegildo Diez N° 1.691, de esta ciudad Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de la nombrada, 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. 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 4º: 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 5º: 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