Salta, 30 MAY 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°** 00597/24

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador N° 61.363/24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN CÁMARA DE INSPECCIÓN DEL BLOCK D Y EM BOCA DE REGISTRO SIN TAPA – USUARIOS N° 90.998 – 91.001 – 90975 DE B° LIBERTADOR – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 25 /24, y:

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se originan a raíz de los reiterados reclamos de los usuarios de la referencia, referidos a obstrucciones y desbordes cloacales y que posteriormente fueron verificados como "pendientes de solución" por Personal Técnico de esta Gerencia de Agua Potable y Saneamiento.

Que conforme se detalla a fs. 1, en nota remitida por la Gerencia actuante a la Prestadora, la situación puede resumirse del siguiente modo:

**Usuario N° 90998 – 91001 – 90975 B° Libertador (Block D-C) :** Fecha inicio del reclamo en Cosaysa (sist GESP): 21/02/2024 (fs. 19). Usuarios reclaman desborde cloacal en domicilios. Personal técnico del ente Regulador verifica desborde cloacal en cámara de inspección del Block D, domicilios afectados con obstrucción cloacal y desborde en Boca de registro ubicada detrás del Block D, la misma se encuentra sin tapa (PELIGROSO), (fs. 02/14). En sistema Gesp de Cosaysa se observa que el reclamo se encontraba pendiente de atención por parte de Cosaysa (fs. 15/16, 18/19 vta.)

Que entre fs.02/08 se incorpora al expediente el total de antecedentes obrantes en poder de la Gerencia actuante. En dicha documentación, se incluyen Actas de Constatación, mails cursados a COSAYSA, fotografías in situ para cada reclamo, entre otras.

Que con fecha 08 de marzo de 2.024, y ante el silencio de la Prestadora, se dirige un nuevo e-mail a la prestadora (fs.09) solicitando su inmediata intervención en atención a que figuraba como pendiente. Se reitera el pedido de proceder a la adecuada desinfección de la zona.

Que a continuación se incorporan Actas de Constatación que reflejan la situación de cada uno de los reclamos.

Que sin haber mediado intervención ni respuesta alguna, la Gerencia actuante remite las actuaciones a la Gerencia Jurídica a sus efectos, adjuntando un Informe actualizado.

Que adentrándonos en el análisis de las presentes actuaciones, y en virtud a las conclusiones del Informe Técnico aludido "ut supra" (obrante a fs.27/28), debe considerarse si resulta atinado aplicar sanciones menores a favor de los Usuarios afectados. Del informe técnico surge:

- **Usuario N° 90998 – 91001 – 90975 B° Libertador (Block D-C):** Se observa que La Prestadora incorpora, en el sistema Gesp, en fecha 29/02/2024 Novedad N° 93566. Desborde cloacal en calzada (Colectora Máxima N° 3) (Colectora colmatada por fuertes precipitaciones) cerrando la novedad en fecha 04/03/2024 (fs.17). En fecha 07/03/2024 La Prestadora incorpora Novedad N° 93719. Desborde cloacal en calzada (Colectora Máxima N° 3) (Colectora colmatada por fuertes precipitaciones, sobrecarga colectora) cerrando la Novedad el 11/03/2024 (fs. 22). En fecha 18/03/2024 personal técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica desborde cloacal en boca de registro ubicada detrás del Block D, la misma continúa sin tapa, además cámara de inspección del Block D llena, a punto de desbordar (fs.20/21). En fecha 21/03/2024 personal técnico del Ente Regulador concurre nuevamente a la zona y verifica domicilio sin obstrucción, pero cámara y boca de registro del Block D llenas, continúa boca de registro sin tapa. (fs. 23/25). Al día de la fecha La Prestadora no ha remitido el informe solicitado por este Organismo. Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención de los reclamos: **29 días** (21/02/24 –21/03/2024). **Pendiente: Detener obstrucción cloacal en domicilios y desborde cloacal en cámara de inspección del Block D**

**y en la boca de registro ubicada detrás del Block D. Colocar y acondicionar boca de registro ubicada detrás del Block D colocando tapa (peligroso).**

Que en los supuestos bajo análisis, surge nítido el incumplimiento a los art.15.2 y 15.3 del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos y a los art.8 inciso a) y n); y art. 14) incs. a,b,c y d 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". n) El prestador deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema, que solo podrán ser justificadas excepcionalmente en circunstancias de casos fortuitos o fuerza mayor, lo cual deberá ser analizado y declarado por el ENRESP, en caso de corresponder. El art.14 reza: Inundaciones por desbordes de desagües cloacales: inc a) El prestador debe operar limpiar reparar, reemplazar, extender y optimizar, el sistema de desagües cloacales, de tal forma que el riesgo de inundaciones sea eliminado paulatinamente durante cada año de la Concesión. b) El prestador debe llevar a cabo las acciones necesarias para lograr el funcionamiento de los sistemas de desagües cloacales a pelo libre donde técnicamente corresponda. c) Se admitirán sobrecargas en aquellos puntos de la red colectora que no signifiquen un incremento del riesgo de inundación por desbordes de desagües cloacales. d) El prestador deberá verificar el escurrimiento*

*de líquidos en el sistema, mediante estudios realizados a través de modelos matemáticos, que serán ajustados por medio de verificaciones de campo, de manera tal que permitan corregir la operación y programar los planes de limpieza, rehabilitación, renovación y refuerzos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora de la calidad del servicio, contemplados en el presente Marco Regulatorio y en la normativa complementaria".*

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

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 de cada uno de los usuarios, 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 con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de los mismos y hasta agotar el valor referido en ambos casos.

Que por último corresponde considerar las tareas pendientes que refiere el Informe Técnico. Deber intimarse a la Prestadora a culminar dichas tareas, bajo apercibimiento de aplicar una multa diaria progresiva y automática hasta el 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** a los reclamos interpuestos por los usuarios, Sr. Alberto V. MORALES (Usuario N° 90998), con domicilio en Block D – P.B. – Depto 5; por la Sra. Elvira ORTEGA (Usuaria N° 90975 del Block C – Depto 6 y por la Sra. Mónica OCAMPO (Usuaria N° 91001), con domicilio en Block D – Depto 01; todos

00597/24

del Barrio Libertador de esta Ciudad de Salta. 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 usuarios señalados, 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 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 COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado los créditos 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 igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas pendientes bajo apercibimiento de aplicar una multa diaria progresiva y automática hasta su efectivo cumplimiento.

**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