Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00795/24

VISTO :

El Expediente Ente Regulador N° 61.507 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO – B° CASTAÑARES GRUPO 200 VDAS – USUARIO N° 76487 - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 29 /24, y:

CONSIDERANDO :

Que las presentes actuaciones se originan a raíz de los reiterados reclamos del usuario de la referencia, referido a desbordes cloacales en el domicilio sito en calle Los Blancos N° 145 del Barrio de la referencia, los que oportunamente habían sido verificadas por Personal Técnico de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento.

Que conforme se detalla a fs. 1, se describen los datos de ingreso de los reclamos con un total de 14 reiteraciones. Se le hace saber a la Prestadora que existían incumplimientos claros del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos y de los prescripto en los arts.6°, 8° y 14 del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios y 15.2 y 15.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos.

Que entre fs.02/07 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 15 de Abril de 2.024, se presenta la nota N° 769/24 en virtud de la cual la Prestadora informa que trabajó en la conexión del usuario. Hace saber que mediante el uso de varillas y camión desobstructor se intentó la desobstrucción y que al resultar imposible por ese modo, procedieron a la apertura de calzada y reemplazo del tramo afectado, dejando el servicio normalizado.

Que en ese sentido, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento procedió a verificar que el reclamo estaba solucionado y que los desbordes no se habían repetido, sin embargo constató que todavía faltaba reponer calzada y vereda en el domicilio.

Que adentrándonos en el análisis de las presentes actuaciones, y en virtud a las conclusiones del último Informe Técnico aludido "ut supra" y agregado a fs.13, debe considerarse si resulta atinado aplicar sanciones menores a favor del usuario afectado, merituando las particularidades del caso.

- **Usuario N° 76487 B° Castañares Grupo 200 Vdas. (Los Blancos 145).** El reclamo inició el 11/02/2024 (fs. 05). En sistema Gesp de Cosaysa se observa que el reclamo se encontraba pendiente de atención por parte de La Prestadora (reparación de conexión). (fs. 07). En fecha 26/04/2024 Personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario reclamante verificando servicio de cloaca normalizado, restan los trabajos de reposición de calzada y vereda (fs. 10/11). Usuario ha reiterado solución al reclamo en **16 oportunidades** (fs. 12). Cantidad de días que Cosaysa ha demorado en dar atención al reclamo del usuario: **60 días** (11/02/24 –11/04/2024). **Pendiente: Reponer vereda y calzada.**

Que en el supuesto 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 podido resolver el reclamo de manera integral. Pues si bien ya no existen desbordes, todavía no se ha reparado la vereda y la calzada.

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, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es la suma de $ 40.976 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta y seis), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de los mismos y hasta agotar el valor referido.

Que por último deberá intimarse a la Prestadora a concluir los trabajos pendientes dentro del plazo de 15 (quince) días, bajo apercibimiento de aplicar multas automáticas mayores hasta el efectivo cumplimiento de la medida.

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 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el usuario Sr. Miguel Ángel ALE (identificado como Usuario N° 76487), con domicilio en calle Los Blancos N° 145 – Grupo 200 Viviendas del Barrio Castañares de esta Ciudad de Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del usuario señalado, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es la suma de $ 40.976 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta y seis) la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima del mismo 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. 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 un plazo de 15 (quince) días contados a partir de la notificación de la presente, proceda a ejecutar los trabajos pendientes que han sido señalados en los considerandos, dejando en perfectas condiciones la conexión, remitiendo las constancias respectivas. Ello en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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