Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00796/24

VISTO :

El Expediente Ente Regulador N° 267-61866/24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO - USUARIO N° 256634 B° SAN ALFONSO-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 obstrucciones y desbordes cloacales en domicilio, que fueron verificados como "pendientes" 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° 256634 B° San Alfonso (Moisés Zevi 676):** Fecha inicio del reclamo: 13/03/2024 (fs. 07). El usuario realiza reclamo por desborde cloacal en domicilio. Personal técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario (cámara de inspección ubicada en vereda desbordando) (fs. 02/06). En sistema Gesp de Cosaysa se observa que el reclamo se encontraba pendiente de atención por parte de La Prestadora (cambio de curva). (fs. 07 vta.).

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" del reclamo, entre otras.

Que con fecha 22 de abril de 2.024 la Prestadora informa que procedió a reparar la conexión domicilliaria con el cambio de curva respectivo, dejando el servicio normalizado y debidamente habilitado. Deja aclarado que no

existen tareas pendientes y adjunta documentación a fin de acreditar los extremos que invoca.

Que la Gerencia actuante procede a constatar los trabajos (acta entre fs.10/12) y remite las actuaciones a la Gerencia Jurídica a sus efectos, adjuntando un Informe actualizado que resume la situación y las demoras incurridas.

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

Que a dichos fines, se transcribe lo ocurrido:

- **Usuario N° 256634 B° San Alfonso (Moisés Zevi 676):** La Prestadora informa en Nota N° 838/24 de fecha 24/04/2024 que "...realizó la reparación de la conexión domiciliaria y cambio de curva, dejando el servicio de cloacas normalizado..." Adjunta OT 1835292 de fecha 18/04/24 (fs. 08/09). En fecha 19/04/2024 y 26/04/2024 Personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario reclamante verificando servicio de cloaca normalizado (fs. 02 y 10/11). Usuario ha reiterado solución al reclamo en **10 oportunidades** (fs. 07). Cantidad de días que Cosaysa ha demorado en dar atención al reclamo del usuario, en donde existió desborde cloacal en vereda: **36 días** (13/03/24 –18/04/2024). **Pendiente: Sin pendientes.**

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, al haber resuelto el reclamo en exceso a 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 del usuario reclamante, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotar el valor referido.

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 usuario, Sr. Mauricio Arturo MAZA, con domicilio en calle Moisés Zevi N° 676 de Barrio San Alfonso de esta Ciudad de Salta – identificado como Usuario N° 256634. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: 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 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos) 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. 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: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CMO

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

VCHS

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