Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR:

00833/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61240/2024, caratulado: "JUNG JUDITH ELIZABETH - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO CO.S.A.YSA - REDUCCIÓN TARIFARIA DEL SERVICIO DE AGUA"; el acta de Directorio Nº 30 /2024; y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Enero de 2024, en virtud de una nota elevada al presidente de este organismo, requiriendo intervención de este Ente Regulador ante el deficiente servicio de agua en su domicilio, **solicitando así mismo reducción en la facturación.**

Que en fecha 26/02/2024, se remite nota al Presidente del Directorio de la Compañía, a fin de que remita informe completo sobre las condiciones del servicio en la zona, conforme lo estipulado por el Reglamento Procedimental de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23) vigente.

Que la empresa COSAYSA no responde el traslado, luego de reiterarse nuevamente en fecha 18/04/2024, a fs. 03, incorpora nota N° 827/24 con respuesta y acta de constatación poniendo en conocimiento las novedades que afectan al Usuario N° 42821, provocada por diámetro de cañería de conducción insuficiente, por este motivo se registra **novedad estructural N° 93685 – corte por déficit de caudal y recuperación de nivel – que se encuentra actualmente sin finalización, horario de afectación de 00:00 a 6:00, 11:00 a 17:00 y 21:00 a 23:59 –**

Que en fecha 07 de mayo del 2024, a hs: 10:30, se hace presente en el domicilio ubicado en las Rosas 520, B° Tres Cerritos, los técnicos Rubén Varela y José Ugarte, donde informan que los horarios de corte se cumplen por parte de la empresa, al momento de constatar, sin servicio, así mismo se tomó presión en los vecinos de la cuadra, las rosas 516, 532, ambos sin servicio. La usuaria solicita tener agua las 24 horas.

Que en fecha 14/05/2024 la GAPYS emite informe técnico, sobre las incidencias estructurales y diarias que afectan al servicio de agua potable del Usuario N° 4282, Sra. Judith Elizabeth Jung, con domiclio en calle Las Rosas N° 520 del B° Tres Cerritos de esta ciudad de Salta Capital, detallando que de acuerdo a lo informado por

la Prestadora en los partes de incidencias y en el sistema de gestión de usuarios (gesp) el servicio del usuario es abastecido desde el sistema N° 116: Cisterna San Pancracio / Cisterna Plan Vea, el cual es afectado por la INCIDENCIA ESTRUCTURAL N° 93685, seguidamente menciona que entre el 01/01/2024 y el 30/04/2024, Aguas del Norte informó las incidencias diarias detalladas en el Anexo II adjunto al presente. Entre estas novedades se informan la N° 87511 y la N° 90083 que afectaron al servicio de la siguiente manera según gráficos detallados en el Anexo

Expone que consideramos la novedad estructural N° 93685 y las novedades diarias N° 875811 y 90083, en el periodo comprendido entre el 01/01/2024 y 30/04/2024, los índices de afectación serían los siguientes:

MESES	NOVEDAD 93685	NOVEDAD 87511	NOVEDAD 90083	TOTAL
Enero 2024	4.84%	62.50%		67.40%
Febrero 2024		62.50%		62.50%
Marzo 2024	54,44%	8.06%		62.50%
Abril 2024	62.50%			62.50%

Que a esta altura corresponde colacionar la obligación que COSAYSA tiene a su cargo, de garantizar en condiciones normales la prestación de agua potable dentro de los niveles de calidad exigidos (*continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente a los usuarios*". Art 6° del Marco Regulatorio Sanitario, lo que también apareja el derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste (art. 51 M Reg.5). En ese sentido surge la aplicación del principio de equidad y equivalencia de las contraprestaciones, que faculta el ente regulador a "*proteger el interés de los usuarios y fijar tarifas justas y razonables*" (art 2° de la Ley N° 6835).

Que en base a lo expuesto, esta Gerencia de Usuarios entiende procedente hacer lugar al reclamo de la usuaria y en su mérito ordenar a CO.SA.Y SA. a aplicar una reducción del 60% (sesenta) retroactivo al mes de Enero/2024 y hasta tanto Cosaysa acredite la normalidad del servicio, sobre el suministro identificado como Usuaria N° 428214.

Que analizando en este punto la demora incurrida en la respuesta requerida en fecha 26/02/2024, y reiterada el día 18/04/2024, con respuesta en fecha 19/04/2024 (23 días demora) cabe considerar que el art. 11° el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. precisa: "*cuando se detectare un*

incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales; reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 6.3. del Reglamento…Las sanciones consistirán en apercibimientos y multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al prestador de los servicios sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma".

Que ante ello esta Gerencia de Usuarios considera que las faltas apuntadas y la consecuente deficiente tramitación han conculcado derechos de la Usuaria. Por tal motivo corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor del Usuaria Nº 42821 consistente en cien (100) veces el valor de "p" (p=$102.44), esto es, la suma de $10.244 DIEZ MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO, en un todo de acuerdo con lo dispuesto por el art. 11 del Anexo I del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº Nº 1200/23).

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 planteado por la señora Jung Judith Elizabeth, **DISPONIENDO** una Reducción del 60% (sesenta por ciento) retroactivo sobre la facturación correspondiente al mes de Enero/2024 y hasta tanto Cosaysa acredite la normalidad del servicio, sobre el suministro identificada como Usuaria N° 42821 . Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a COSAYSA que en un término de tres (03) días de cumplido lo dispuesto por el artículo 1° de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a COSAYSA una sanción menor a favor de la Usuaria Nº 84872 consistente en cien (100) veces el valor de "p" (p=$102.44), esto es, la suma de

$10.244 DIEZ MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO, en un todo de acuerdo con lo dispuesto por el art. 11 del Anexo I del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23). En caso de que la cuenta de la Usuaria registre deuda, el crédito resultante de la sanción de mención, deberá aplicarse a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.-

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA