SALTA, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01053/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62132/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR DESBORDE CLOACAL EN CONEXIÓN DOICILIARIA (USUARIO Nº 188874 – VILLA VIVERO) LOC. ROSARIO DE LA FRONTERA, el Acta de Directorio N° 35 /24; Y,

CONSIDERANDO:

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, en fecha 10 de mayo de 2024 se remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado relacionado con desborde cloacal en conexión domiciliaria que se detalla a continuación:

- **Usuario Nº 188874** – (ZARATE RAMÓN RICARDO) – **B° Villa Vivero – Calle Dr. Facundo de Zuviría N° 559 – Rosario de la Frontera – Salta.** Desborde de cloacas en conexión domiciliaria. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde 16/04/24. .

Que se deja constancia en la nota de referencia que anteriormente se enviaron a la Prestadora dos correos electrónicos que se encuentran sir respuesta alguna. Se otorga un plazo de **12 (doce) horas** para que proceda a la atención y solución del reclamo. Asimismo se requiere que de inmediato tome las medidas necesarias para la ejecución de los trabajos necesarios para brindar solución a los mismos. También se hace saber a COSAYSA que en el plazo de 10 (diez) días remita informe de los trabajos realizados.

Que a fs. 2 el ENRESP envía una nota a la Prestadora y manifiesta que en el marco del expediente de la referencia como consecuencia que no se dio respuesta a la nota del 10/05/2024, donde se le solicitaba solucione el desborde cloacal en conexión domiciliaria bajo el Número de Reclamo 3732072.

Que por otro lado, y posterior al mencionado reclamo, ingresaron al Ente nuevos reclamos por problemas cloacales en la zona.

Que en fecha 28/05/2024, técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera del ENRESP, verificaron que las cámaras de inspección domiciliarias continúan colapsadas o con lento escurrimiento, y se visualizan desbordes en calzada. Por lo tanto, se requiere que en el plazo de 10 (diez) días informe las obras necesarias para darle solución definitiva a los mencionados problemas.

Que asimismo se requiere que hasta tanto se concreten las obras deberán realizar tareas paliativas para prevenir desbordes cloacales que los vecinos manifiestan que son reiterados, ya que los mismos suponen un riesgo para la salud de la población.

Que se agregan los otros reclamos ingresados al ENRESP y se adjuntan actas de constatación y fotos.

Que a fs. 04 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 28 de Mayo de 2024 que verifica cámara colapsada agregando que la usuaria informa que en horas de la noche se producen los desbordes

Que a fs. 06 rola el Acta de Constatación de fecha 16 de Mayo de 2024 que verifica el estado de los reclamos.

Que a fs. 07 y con fecha 08 de julio de 2024 el Organismo envía una nota a COSAYSA en el marco del expediente de la referencia debido a que no se dio respuesta a la nota del 10/05/2024, reiterada el 29/05/2024, donde se le solicitaba solucione el desborde cloacal en conexión domiciliaria bajo el Número de Reclamo 3732072.

Que considerando que posterior al mencionado reclamo, ingresaron al ENRESP nuevos reclamos por problemas cloacales en la zona, se requiere que en el plazo de 5 (cinco) días, informe las obras necesarias para darle solución definitiva a los mencionados problemas.

Que se requiere que hasta tanto se concreten las obras, deberán realizar tareas paliativas e inmediatas para prevenir desbordes cloacales, ya que los vecinos manifiestan que son reiterados, y por tanto suponen un riesgo para la salud de la población.

Que a fs. 08 la GAPYS emite su informe técnico que informa lo siguiente: Usuario Nº 188874, cuyo Titular es Ramón Ricardo Zárate, con domicilio en Calle Dr. Facundo Zuviria, Casa Nº 559, del Barrio Villa Vivero de la Localidad de Rosario de la Frontera.

Que en ese sentido se informa que en fecha 17/04/2024 se remite un correo electrónico a COSAYSA, solicitando la solución al reclamo.

Que al no obtener respuesta alguna y considerando que el mismo continuaba abierto en el Sistema de Gestión de Usuario de la Prestadora (GESP), el 02/05/2024, se reitera nuevamente por correo electrónico el requerimiento de solución, con igual resultado. Informa que adjunta copia de ambos mails.

Que por consiguiente, el día 10/05/2024, se procede a remitir una nota a Aguas del Norte, la que tampoco fue respondida.

Que por otro lado, en los días 16/05/2024 y 28/05/2024 Técnicos de la Delegación de Rosarios de la Frontera de este Ente constataron que continúa produciéndose desbordes, tal como se detalla en las actas adjuntas a fojas 04 y 05.

Que por consiguiente, se procede a reiterar por notas de fechas 29/05/2024 y 08/07/2024 la atención al desborde, sin resultado alguno.

Que a pesar de las numerosas gestiones realizadas, la Prestadora no solo no solucionó el problema de desborde, tal como se evidencia en la impresión de informe del reclamo en el GESP realizada en la fecha y a las verificaciones mencionadas, sino que tampoco remitió información alguna sobre el tema.

Que concluyendo, desde el 16/04/24, momento en que el reclamo ingresa a COSAYSA transcurrieron 97 días sin que la Prestadora solucione el desborde cloacal en conexión a pesar de lo especificado en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios en su artículo 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."

Que por todo lo expresado, se requiere la aplicación de una sanción menor a favor del usuario, e intimar a COSAYSA que ejecute los trabajos necesarios para dar solución definitiva a los desbordes.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que el art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto Nº 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. Por si esto fuera poco, el reclamo no ha sido resuelto de manera integral y todavía tiene tareas pendientes. 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. La sanción se justifica en que el usuario ha cumplido con su obligación de denunciar el potencial peligro para la salud pública y han sido individualizados por la propia Empresa. Por lo expuesto no cabe otra alternativa que

disponer una sanción menor. Las constancias del expediente en su conjunto (Actas de Constatación y fotografías) son más que elocuentes.

Que por todo lo expuesto 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 afectados, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 40.976,00 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta y seis 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 los trabajos necesarios para dar solución definitiva a los desbordes, y que ha sido referida 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 interpuestos por el Sr**. RAMÓN RICARDO ZÁRATE** - identificado como **Usuario Nº 188874,** con domicilio en calle Dr. Facundo de Zuviría Nº 559 de la localidad de Rosario de la Frontera - 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 nombrado, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 40.976,00 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta y seis), 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 10 (diez) 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 igual plazo señalado en el artículo tercero proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (ejecutar los trabajos necesarios para solucionar definitivamente los desbordes de cloacas) bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

ARTÍCULO 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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