Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00967/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 61531/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN CALZADA – POZO CON LÍQUIDOS – USUARIO Nº 300793 – Bº 312 VIVIENDAS – FCA. VALDIVIA II - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 31 / 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 remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado, relacionado con un desborde cloacal en domicilio y en calzada intimando a COSAYSA S.A. para que proceda, de manera inmediata, a dar solución definitiva al mismo. Se detalla el reclamo en cuestión: **Usuario N° 300793 B° 312 Viviendas - Fca. Valdivia** II (Mza 616 B- Casa 14), b) Fecha inicio del reclamo: 09/03/24. Observaciones, usuario reclama desborde cloacal en domicilio y en calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el pozo en calzada y en vereda con líquidos, afecta el ingreso al garaje. En sistema GESP de COSAYSA se observa que el reclamo por tema cloacal se encuentra cerrado. Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de solución: 9 días hasta el 18/03/24.

Que cabe aclarar que la Prestadora se encuentra incumpliendo los Artículos 15.2 y 15.3 del Reglamento de Reclamos y los Arts. 6°, 8º inciso a) y n) y 14° inciso a, b, y d. del Marco Regulatorio.

Que por todo lo expuesto es que deberá proceder a la brevedad a dar solución al reclamo del usuario, considerando la gravedad que significa el desborde cloacal para la salud y el medio ambiente. Se otorga a COSAYSA un plazo improrrogable de 3 (tres) días, para elevar el informe correspondiente, detallando ellos motivos por el cual esa Prestadora no ha dado solución al reclamo del usuario, indicando además las tareas realizadas para dar solución definitiva al mismo.

Que a fs. 02 se incorpora el Acta de Constatación Nº 32040 que verifican el estado del reclamo y dejando constancia que el usuario estaba ausente.

Que a fs. 08 el Organismo remite una nota simple a COSAYSA haciendo notar que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por el ENRESP en nota de fecha 19/03/24 y que encontrándose ampliamente vencido el plazo allí establecido, es que deberá proceder a remitir el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 48 (hs.), bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 09 se agrega el Acta de Constatación de fecha 21 de Mayo de 2024 verificando que se solucionó el reclamo con **albañil particular** (foto de fs. 10).

Que a fs. 13 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Que el informe expresa que el presente expediente se inicia en fecha 19/03/24 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center del Organismo, en donde manifiesta desborde cloacal en domicilio y en calzada (fs. 01).

Que se detalla el seguimiento realizado al reclamo: **a) Usuario N° 300793** - B° 312 Viviendas – Fca. Valdivia II (Mza 616 B-Casa 14). Fecha inicio del reclamo en COSAVSA (Sist GESP): 09/03/2024 (fs. 06). El usuario realiza reclamó por desborde cloacal en domicilio y en calzada. Personal técnico del Ente Regulador verifica pozo en calzada y vereda con líquidos, que afecta ingreso a garaje (fs. 02/05). En el sistema GESP de COSAYSA se observa que la Prestadora cierra el reclamo cloacal informando que se trata de una pérdida de agua, la cual se encuentra pendiente de atención. (fs 06/07).

Que La Prestadora no remite el informe solicitado por el Organismo, por lo cual se reitera el mismo en fecha 29/04/24 (corresponde 1) (fs. 08).

Que en fecha 21/05/24 personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario de la referencia verificando que el pozo en calzada y en vereda se encuentra tapado no se observa pérdida de líquidos en el lugar. Por su parte el usuario informa telefónicamente que la reposición de vereda la realizaron en forma particular (fs 09/10).

Que La Prestadora, al día de la fecha del presente informe, no ha remitido la documentación solicitado y reiterado por éste Organismo.

Que para concluir se detalla que el usuario inició reclamo por problemas cloacales a la Prestadora en fecha 09/03/2024 en donde existió un pozo con líquidos, dando solución COSAYSA a una pérdida de agua en el lugar en fecha 28/03/2024. (fs. 11/12). Cantidad de días que COSAYSA ha demorado en dar atención al reclamo, en donde existió pozo con líquidos: 19 días (09/03/24-28/03/24). **Pendiente**: **Sin pendientes**.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo del usuario pero fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente, según lo verificado en el sistema GESP de COSAYSA.

Que la Prestadora no ha remitido el informe solicitado y reiterado por este Organismo.

Que en mérito a lo expuesto se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 300793 B° 312 Viviendas-Fca. Valdivia II (Mza 616 B-Casa 14), quien ha realizado el reclamo al Ente Regulador.

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

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 afectado, 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 las tareas que se encuentran pendientes y que han sido referidas 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 interpuesto por el usuario Sr. SANTOS MENDEZ (titular postal), identificado como **Usuario Nº 300793**, con domicilio en Bº 312 Viviendas - Finca Valdivia II, de esta ciudad. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del 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 con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima 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 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: 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