Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00962/24

VISTO :

El Expediente Ente Regulador N° 61.384/24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DOMICILIIO COM OBSTRUCCION CLOACAL - USUARIO N° 62940 B° SOLIS PIZARRO – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 31 /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 su domicilio sito en calle Los Albatros N° 3.088 de esta Ciudad, las que oportunamente habían sido verificadas por Personal Técnico de esta Gerencia de Agua Potable y Saneamiento.

Que conforme se detalla a fs. 1, se describen los datos de ingreso de los reclamos y se consigna que existía una demora de 25 (veinticinco) días hasta el momento de elevar el informe. 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.

Que entre fs.02/06 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 16 de Marzo de 2024, la Prestadora informa que ha intervenido en el domicilio. Hace saber que se realizaron los trabajos de desobstrucción pertinentes dejando el servicio normalizado para el usuario en cuestión. Señala Orden de Trabajo N° 1823911.-

Que es la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento quien remite las actuaciones a la Gerencia Jurídica, una vez incorporados todos los antecedentes adjuntando un Informe final actualizado de todas las intervenciones en el domicilio.

Que adentrándonos en el análisis de las presentes actuaciones, y en virtud a las conclusiones del Informe Técnico aludido "ut supra" (agregado a fs.12), debe considerarse si resulta atinado aplicar sanciones menores a favor del usuario afectado, merituando las particularidades del caso.

- **Usuario N° 62940 / B° Solís Pizarro (Los Albatros 3088):** En fecha 18/03/24 La Prestadora informa en Nota Nª 633/24 que "... terciarizada especializada de esta Compañía concurrió a realizar reparación, usuario le informa que soluciono el problema de manera particular, quedando el servicio normalizado..", Adjunta OT N° 1823911 de fecha 13/03/24 (fs. 07/08). En fecha 10/04/24 personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario de la referencia verificando que el servicio de cloacas se encuentra normalizado, informando el usuario que la reparación la realizaron en forma particular ya que Cosaysa se presentó luego de tres días que repararon cañería en calzada de tierra (fs. 09/10). Para concluir se detalla que el usuario inició reclamo por problemas cloacales a La Prestadora en fecha 10/02/2024 y Cosaysa se ha presentado a dar solución en fecha 13/03/2024, por lo que han transcurrido 32 días hasta que Cosaysa se presenta a dar una solución definitiva al reclamo. El usuario ha reiterado solución al reclamo en **13 oportunidades** (fs. 11).

Que lo cierto es que han trascurrido más de 30 (treinta) días hasta que la Empresa se presentó a reparar en el domicilio. Tal fue la demora que el usuario procedió a reparar de manera particular.

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, esta 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 de la usuaria 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, 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 y hasta agotar el valor referido.

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. Ramón Gregorio ROMERO, con domicilio en calle Los Albatros N° 3.088 de Barrio Solis Pizarro (identificado como Usuario N° 62940). 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: 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