Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00964/24

VISTO :

El Expediente Ente Regulador N° 61957 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO - USUARIO N° 41115 B° LAMADRID – 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 Coronel José Superi N° 736 del Barrio Lamadrid de esta Ciudad de Salta, 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 la intimación a la Prestadora. En la misiva se le hace saber a la interesada 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.02/13 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 30 de Abril de 2024, la Prestadora informa que ha intervenido en el domicilio. Señala que ejecutaron tareas de apertura y excavación en conexión domiciliaria, que se cambió tramo de conexión y curva en mal estado quedando el servicio normalizado.

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.17), debe considerarse si resulta atinado aplicar sanciones menores a favor del Usuario afectado, merituando las particularidades del caso.

- **Usuario N° 41115 B° Lamadrid (Superi Jose Cnel 736):** Inicio del reclamo: 30/03/2024 (fs. 10). En fecha 02/05/24 La Prestadora informa en nota N° 942/24 los trabajos realizados en el lugar "... terciarizada especializada de esta Compañía concurrió a realizar reparación, se ejecutaron tareas de apertura y excavación en conexión domiciliaria, se cambió tramo de conexión y curva en mal estado, quedando el servicio normalizado en el domicilio..", Adjunta OT N° 1845271 de fecha 25/04/24 (fs. 14/15). En fecha 16/05/24 personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario de la referencia verificando que el servicio de cloacas se encuentra normalizado. Firmando de conformidad el usuario. Queda pendiente por parte de La Prestadora reponer calzada (fs. 16/17). Para concluir se detalla que el usuario inició reclamo por problemas cloacales a La Prestadora en fecha 30/03/2024 dando solución Cosaysa en fecha 25/04/2024. Usuario reiteró a La Prestadora solución a su reclamo en **3 oportunidades** (fs. 18). Cantidad de días que Cosaysa ha demorado en dar atención al reclamo, en donde existió desborde cloacal: **26 días** (30/03/24 – 25/04/24). Pendiente: **Reponer calzada.**

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 del usuario 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 de la usuaria, 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 de los mismos y hasta agotar el valor referido.

Que por último deberá intimarse a la Prestadora a concluir los trabajos pendientes dentro del plazo de 15 (quince) días, bajo apercibimiento de aplicar multas automáticas mayores hasta el efectivo cumplimiento de la medida.

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. César PEREYRA ROZAS (identificado como Usuario N° 41115) , con domicilio en calle Coronel José Superi N° 736 del Barrio Lamadrid de esta Ciudad de 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 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 de la misma 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: ORDENAR a la Prestadora que en un plazo de 15 (quince) días contados a partir de la notificación de la presente, proceda a ejecutar los trabajos pendientes que han sido señalados en los considerandos, dejando en perfectas condiciones la calzada, remitiendo las constancias respectivas. Ello en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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