Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00969/24

El Expediente Ente Regulador N° 60.435 /23, caratulado: "QUISPE, Andrés – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA - SALTA CAPITAL-, el Acta de Directorio N° 31 /24; Y,

CONSIDERANDO:

Que a raíz de un reclamo efectuado por el usuario de la referencia respecto a problemas de falta de agua y baja presión en su domicilio, la Gerencia de Usuarios de este Ente Regulador, inicia sus gestiones tendientes a lograr la inmediata intervención de la Prestadora.

Que a partir de allí y de la verificación llevada adelante por Personal Técnico de este Organismo, se requiere un informe completo para conocer el estado de situación del servicio.

Que con fecha 01 de Diciembre de 2023, la Prestadora informa que con fecha 29 de Noviembre de 21003, personal operativo realizó la apertura de la calzada de hormigón y posteriormente reparó conexión domiciliaria sobre calle Pasaje Pedro Ceballos, dejando debidamente señalizada y balizada la zona.

Que entre fs.09/12 se incorporan nuevas Actas de Verificación, la primera de mediados del mes de Diciembre de 2.003 y la segunda de finales del mes de Febrero del año en curso. Ambas constataciones consignan que si bien la cuestión de fondo había sido solucionada, todavía se encontraba pendiente la reposición de calzada, para resolver de manera integral el reclamo.

Que en virtud de los resultados obtenidos se intima nuevamente a la Prestadora para que proceda a concluir con los trabajos pendientes y lo hace bajo

apercibimiento de aplicar sanciones en caso de incumplimiento. Le otorga un plazo de 5 (cinco) días para el descargo.

Que a fs.14 la Prestadora hace referencia a problemas presupuestarios y de incertidumbre económica que le impiden reparar la calzada en lo inmediato. Por tal motivo no da cumplimiento a la ejecución de tareas.

Que ya cansada de intentos infructuosos la Gerencia de Usuarios emite un Informe Técnico (fs.17) que resume todo el derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos. Deja constancia de los siguientes detalles para el caso:

- **Usuario** N° 9432 **B° Villa San Antonio**: Expediente iniciado con fecha 17 de Noviembre de 2.023. Se dispone la entrega de agua en camiones. La intervención se realiza con fecha 29 de Noviembre dejando el servicio normalizado pero hasta la fecha del informe no se ha realizado la reposición de la calzada a pesar de varias intimaciones en ese sentido. Pendiente: Reparar Calzada.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una sanción menor al usuario. Asimismo entiende que corresponde intimar a la Prestadora para que proceda a dar una solución inmediata a las tareas de reposición de calzada en el domicilio de calle Pasaje Pedro Ceballos N° 968 del Barrio Villa San Antonio de esta Ciudad.

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 (hoy Resolución ENRESP N° 1200/23)-, 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 la Prestadora no ha brindado solución definitiva al reclamo interpuesto habiéndose vencido en exceso los plazos otorgados por la normativa analizada.

Que el derrotero puesto de manifiesto, con la pérdida de tiempo y recursos que implica, obligó a la Gerencia de Usuarios a darse por vencida y finalizar su intervención, remitiendo el Expediente a la Gerencia 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 (identificado con N° 9432), consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102.44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil seiscientos treinta y dos 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 de reposición de calzada 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 Sr. Cristian Andrés QUISPE – Identificado como Usuario Nº 9432 - con domicilio en calle Pasaje Pedro

00969/24

Ceballos N° 968 de Barrio Villa San Antonio de esta Ciudad de Salta. Ellos 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 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos 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: 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 (reposición de calzada), 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

0096912A