Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN DEL ENTE REGULADOR Nº

VISTO 00985/24

El expediente Ente Regulador Nº 267-56027/22, caratulado: "VIGIL DE SIROMBA SOLEDAD" - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO CO.S.A.YSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA POTABLE"; el acta de Directorio Nº 32/2024; y:

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Junio de 2022, en virtud de una nota elevada al presidente de este organismo, requiriendo intervención de éste Ente Regulador ante el deficiente servicio de agua en su domicilio, e informando que tiene una hija con discapacidad, que necesita asistencia de otra persona en un 100% **solicitando así mismo reducción en la facturación.**

Que en fecha 12/07/2022, se remite nota al Presidente del Directorio de la Compañía, a fin de que remita informe completo sobre las condiciones del servicio en la zona, conforme lo estipulado por el Reglamento Procedimental de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15) vigente.

Que la empresa COSAYSA no responde el traslado, luego de reiterarse nuevamente en fecha 02/12/2022, a fs. 03, incorpora nota N° 634/23 con respuesta y acta de constatación poniendo en conocimiento las novedades que afectan al Usuario N° 37637., y la misma se encuentra afectada con corte, por este motivo se registra **novedad estructural N° 3320** – corte por déficit de caudal y recuperación de nivel – que se encuentra actualmente sin finalización, horario de afectación de 21.00 a 6.00 hs y de 11.00 a 17.00 hs.se realizaron diferentes pruebas operativas, abasteciéndola de diferentes sistemas, sin obtener resultados positivos

Que en fecha 11 de abril del 2023, a hs: 10:10, se hace presente en el domicilio ubicado en calle los nogales 484, B° Tres Cerritos, el técnico José Ugarte, donde informa que durante la mañana estuvieron sin agua, presión de 0.300 kg/cm2.

Que en fecha 30 de noviembre del 2023, a hs: 10:12, se hace presente nuevamente en el domicilio ubicado en calle los nogales 484, B° Tres Cerritos, el técnico José Ugarte, donde informa que durante la mañana estuvieron sin agua, se tomaron presiones en la cuadra, grifo jardín con valores de 0.500 kg/cm2.

Que en fecha 15/05/2024 la GAPYS emite informe técnico, informando que la usuaria N° 37637 está afectado por la novedad estructural N° 3320 (fs.17) con cortes diarios en el servicio entre los horarios de 11.00 a 17.00 y de 21.00 a 6.00 hr.

Por otro lado, al ser consultado Aguas del Norte por lo expresado en su Nota de fs. 04/05 en donde informaba la detección de numerosas pérdidas que no afloran a la superficie lo que derivó en la necesidad de un reemplazo de cañerías en la zona; manifiesta haber realizado un reemplazo de 12 metros de cañería de o 60 mm por a 90 mm, junto con la reparación de algunas conexiones domiciliarias. Sin embargo, se detecta que en el horario en el que cuenta con servicio, la baja presión continúa tal como se observa en el acta de fs. 16.

Por todo lo expuesto, esta Área Técnica sugiere, salvo más elevado criterio, aplicar una reducción del 80% en la facturación de la reclamante como resarcimiento a las deficiencias en su servicio.

Que a esta altura corresponde colacionar la obligación que COSAYSA tiene a su cargo, de garantizar en condiciones normales la prestación de agua potable dentro de los niveles de calidad exigidos (*continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente a los usuarios*". Art 6° del Marco Regulatorio Sanitario, lo que también apareja el derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste (Art. 51 M Reg.5). En ese sentido surge la aplicación del principio de equidad y equivalencia de las contraprestaciones, que faculta el ente regulador a "*proteger el interés de los usuarios y fijar tarifas justas y razonables*" (Art 2° de la Ley N° 6835).

Que en base a lo expuesto, esta Gerencia de Usuarios entiende procedente hacer lugar al reclamo del usuario y en su mérito ordenar a CO.SA.Y SA. A aplicar una reducción del 80% (ochenta) retroactivo al mes de junio 2022 y y hasta tanto Cosaysa acredite la normalidad del servicio, sobre el suministro identificado como usuario N° 37637.

Que analizando en este punto la demora incurrida en la respuesta requerida en fecha 12/07/2022, y reiterada el día 02/12/2022, con respuesta en fecha 16/03/2023 cabe considerar que el art. 11° el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. Precisa: "*cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 6.3. del Reglamento…Las sanciones consistirán en apercibimientos y multas que no superen el valor de 2.041 veces "p" para el caso de sanciones al prestador de los servicios sanitarios y de 7.220 kwh, valorizados al precio que en promedio vende energía la Distribuidora del Servicio Eléctrico, para el caso de sanciones a la misma*".

Que ante ello esta Gerencia de Usuarios considera que las faltas apuntadas y la consecuente deficiente tramitación han conculcado derechos del usuario. Por tal motivo corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor del usuario N° 37637 en trescientos (300) veces el valor de "p" (p=$102.44),), esto es, la suma de $30.732 TREINTA MIL SETESIENTOS TREINTA Y DOS, en un todo de acuerdo con lo dispuesto por el Art. 11 del Anexo I del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador N° 1200/23)

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 1°: ***HACER LUGAR*** *al reclamo planteado por la señora Soledad Vigil de Siromba, con domicilio en calle Los Nogales N° 484 del B° Tres Cerritos de esta ciudad de Salta Capital,* ***DISPONIENDO*** *una reducción del 80% (ochenta) por ciento sobre la facturación correspondiente retroactivo al mes de Junio/2022 y hasta tanto Cosaysa acredite la normalidad del servicio, sobre el suministro identificado como usuario N°* 37637. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a COSAYSA que en un término de tres (03) días de cumplido lo dispuesto por el artículo 1° de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º: APLICAR a COSAYSA una sanción menor a favor del usuario Nº 37637 consistente en trescientos (300) veces el valor de "p" (p=$102.44),), esto es, la suma de $30.732,00 (TREINTA MIL SETESIENTOS TREINTA Y DOS CON 00/100), en un todo de acuerdo con lo dispuesto por el Art. 11 del Anexo I del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23). En caso de que la cuenta del usuario registre deuda, el crédito resultante de la sanción de mención, deberá aplicarse a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

Dr. JERONIMO LOREZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA