Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00995/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 61292/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – OBSTRUCCIÓN CLOACAL EN DOMICILIO – USUARIO Nº 72105 – Bº BOULOGNE SUR MER - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 32 /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 se remite nota a la Prestadora atento a los reiterados reclamos realizados por el Usuario de la referencia por obstrucción cloacal en domicilio, para que proceda, de manera inmediata, a dar solución definitiva al mismo. Se detalla el reclamo en cuestión: **a) Usuaria N° 72105 -** Bº Boulogne Sur Mer, calle Leandro Alem Nº 415, de esta ciudad. Fecha inicio del reclamo: **15/01/24.** Observaciones: Usuario reclama desborde cloacal en domicilio. Personal Técnico del Ente Regulador verifica el domicilio afectado con obstrucción cloacal y cámara de inspección llena. En el sistema GESP de COSAYSA se observa que el reclamo se encuentra pendiente de atención (cambio de curva). Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de solución: **43 días**.

Que se menciona que cabe aclarar que la Prestadora se encuentra incumpliendo los artículos 15.2 15.3 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos para el Tratamiento de 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 se otorga a COSAYSA un plazo improrrogable de 5 cinco) días, para elevar el informe correspondiente, detallando el o los 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 31835 que verifican el estado del reclamo y dejando constancia que continúa la obstrucción y cámara llena.

Que a fs. 03 se incorpora un mail del Organismo por el que se requiere a la Prestadora que a la brevedad solucione el reclamo de la usuaria referido a un desborde cloacal en el domicilio. Se hace notar además que la solución está pendiente desde el 15/01/24, que deberá realizar la correspondiente desinfección del lugar e informar el tratamiento dado al reclamo.

Que a fs. 07, mediante nota Nº 563/24 y en fecha 10/03/24 COSAYSA informa que respecto del expediente de referencia y en relación a los inconvenientes en el servicio de cloacas del usuario detallado en el mismo comunica lo siguiente: **Usuario N°72105:** Bº Boulogne Sur Mer – calle Leando Alem N° 390. De acuerdo a lo registrado en OT N° 1799650, una empresa tercerizada especializada de esa Prestadora realizó la reparación de la conexión domiciliaria y cambio de curva, dejando el servicio de cloacas normalizado y debidamente habilitado, sin tareas pendientes. A tal efecto adjunta documentación, mediante la cual se acreditan los trabajos realizados.

Que a fs. 09 se agrega el Acta de Constatación de fecha 19 de Marzo de 2024 verificando que se solucionó parcialmente el reclamo quedando pendiente reponer calzada (foto de fs. 10).

Que a fs. 11, y con fecha 20/03/24 se envía nota a COSAYSA manifestando que luego de lo informado por esa Prestadora en nota N 563/24, en cuanto a que "...realizó reparación de la conexión domiciliaria y cambio de curva, dejando el servicio de cloacas normalizado y debidamente habilitado, sin tareas pendientes.", es que personal técnico concurre a verificar el reclamo observando que resta por parte de COSAYSA reponer calzada.

Que en mérito a ello se le requiere que deberá proceder a realizar la reposición de calzada pendiente, remitiendo en un plazo de 10 (diez) días el informe correspondiente, adjuntando material fotográfico, que acredite la atención y solución del mismo.

Que a fs. 12, mediante nota **Nº 1185/2024**, en fecha **28/05/2024** informando que se encuentra programada la reposición de la calzada correspondiente

a la usuaria Nº 72105 – calle Leandro Alem Nº 390 – Bº Boulogne Sur Mer, de esta ciudad, bajo OT 1826078, la que una vez ejecutada se informará.

Que a fs. 15 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 expresa el informe que el presente Expediente se inicia en fecha 28/02/24 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por la usuaria al call center de éste Organismo, en donde manifiesta obstrucción cloacal en domicilio (fs. 01).

Que en tal sentido se detalla el seguimiento realizado al reclamo **Usuario N° 72105** B° - Boulogne Sur Mer – calle Leandro Alem 415, de esta ciudad. Fecha inicio del reclamo en COSAYSA (sist. GESP):15/01/2024 (fs.05). Cantidad de días que COSAYSA ha demorado en dar atención al reclamo: **54 días. Pendiente, Reponer calzada**.

Que atento lo informado se concluye que, la Prestadora ha dado solución parcial al reclamo de la usuaria, y fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Que el informe técnico sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de la Usuaria N° 72105 de Bº Boulogne Sur Mer, calle Leandro Alem Nº 415, de esta ciudad, quien ha realizado el reclamo a este Ente Regulador. También se solicita INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a dar solución definitiva al reclamo (reponer calzada). Asimismo se solicita que la Prestadora proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo

Que en caso de no cumplir la Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior se sugiere que la multa se aplique bajo apercibimiento de incrementarse de manera progresiva, en la hipótesis de que la solución no se realice en los plazos otorgados 10 (diez) días hábiles y lo sea hasta tanto la Prestadora acredite la solución definitiva del reclamo y sea verificada por Personal Técnico del 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 1200/15, 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 una solución oportuna. 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 la usuaria Sra. **EMILCE NOELIA RÍOS,** identificada como **Usuaria N° 72105 -** Bº Boulogne Sur Mer, calle Leandro Alem Nº 415, 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 de la nombrada, 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°: INITMAR a COSAYSA para que en el plazo de 10 (diez) días acredite por ante este Organismo el cumplimiento de las tareas pendientes (reposición de calzada).

ARTÍCULO 4º: 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 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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