Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 01411/24

El Expediente Ente Regulador N° 61.279 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA – USUARIO N° 59.386 B° BOULONGE SUR MER - SALTA CAPITAL-, el Acta de Directorio N° 45 /24; Y,

CONSIDERANDO:

Que a raíz de un reclamo efectuado por el usuario de la referencia respecto a una pérdida de agua en calzada, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento 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, consignando que la pérdida de agua ya tenía más de 40 (cuarenta) días.

Que entre fs.02/11 se incorporan los antecedentes al expediente entre los que figuran mails remitidos entre este Organismo y la Prestadora, Actas de Constatación, entre otros.

Que con fecha 26 de Abril de 2024, la Prestadora informa que con fecha 25, personal operativo realizó la apertura de la calzada de hormigón reparando red de distribución. Asimismo realizó cambio de abrazadera y tramo de conexión domiciliaria sobre calle JV González N° 394, dejando debidamente señalizada y balizada la zona.

Que como puede advertirse, la Prestadora informa sobre otras pérdidas de agua, pues las que se tramitaban en este Organismo eran dos pérdidas

sobre calle Francisco Ramírez a la altura del N° 300 y del N° 318. Este Organismo cometió un error al consignar los domicilios de las pérdidas, pues el reclamante tenía domicilio sobre la calle JV Gonzalez, y esa situación indujo a error.

Que en virtud de los resultados obtenidos se intima nuevamente a la Prestadora para que proceda a intervenir de una vez en las pérdidas y lo hace bajo apercibimiento de sanciones. Le otorga un plazo de 7 (siete) días para el descargo.

Que a fs.12 la Prestadora vuelve a informar sobre trabajos que se realizaron en otra calle del Barrio, a pesar de que ya se les había aclarado esa situación. Sin embargo se vuelve a solicitar la intervención, pero esta vez se remite la nota con fotos de los frentes de las calles donde se encontraban las pérdidas.

Que en visita del mes de Junio del corriente año, se observa la reparación de ambas pérdidas y la necesidad de concluir con los trabajos de reparación de calzada y vereda.

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° 59.386 B° Boulogne Sur Mer: En fecha 07/05/24 se remite nota a Cosaysa (corresponde 2) Se solicita solución a la pérdida de agua en vereda en calle Fco. Ramírez 318 y reposición de calzada en Fco. Ramírez al 300 (fs.18). En fecha 12/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que sigue pérdida de agua en vereda en calle Fco. Ramírez 318 y pendiente reposición en calzada en Fco. Ramírez al 300 (fs.19/22). En fecha 28/06/24 La Prestadora informa en nota N° 1.473/24 que "...observa pérdida en vereda por lo no que es posible ejecutar la reposición respectiva. En virtud de ello, se generó OT 1868355 (pérdida de agua en vereda), cuya intervención será efectiva dentro de un plazo de 15 días", "...En lo que respecta a falta de reposición de calzada, se programó intervención..." y "...Plazo estimado de ejecución, 30 días hábiles..." (fs,23). Que en fecha 14/06/24 se remite nota a Cosaysa (corresponde 3) Se solicita solución a la reposición de vereda (en ingreso a garaje) en Fco. Ramírez 318 y reposición de calzada en Fco. Ramírez 300 (fs.24). En fecha 19/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que en calle Fco. Ramírez al 300 falta reponer bituminosa y en calle FCO. Ramírez al 348 se observa que continúa saliendo agua y falta reponer vereda (fs.25/27).Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del

reclamo: **211 días** desde el 10/01/2024 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 08/08/24 (fecha que se eleva el informe)

Pendiente: - Fco Ramírez 300: Falta reponer calzada - Fco Ramírez 318: Falta reparar pérdida de agua y reponer vereda

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 saltantes, ambas sobre calle Francisco Ramírez.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que el art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 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. 7° 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 N° 1.200 /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 de la usuaria afectada (identificada con N° 59.386), 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 1°: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. Leonilda del Carmen ASTORGA – Identificada como Usuaria Nº 59386 - con domicilio en calle Joaquín V. Gonzalez N° 398 de Barrio Boulonge Sur Mer 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 de la nombrada, 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 4°: 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 en calle Facundo Ramírez N° 300 y N° 318 respectivamente), bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

ARTÍCULO 5°: 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