RESO 267 - DP N° 1703 - 2024	27/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62530/2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO – USUARIO Nº 12745 – Bº SAN CAYETANO - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 50 /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 se detalla el reclamo en cuestión: **Usuario N° 12745 B° San Cayetano (Rivadavia Bernardino 2015).** Fecha inicio del reclamo 04/02/2024. **Observaciones**: Usuario reclama desborde cloacal en domicilio. Personal Técnico del Ente Regulador verifica domicilio afectado con obstrucción cloacal. En sistema GESP de COSAYSA se observa que el reclamo se encuentra pendiente de atención por parte de COSAYSA (Cambio de curva). Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de solución: **144 días.**

Que cabe aclarar que esa Prestadora se encuentra incumpliendo los artículos 15.2 y 15 3 del Reglamento de Reclamos y los arts. 6°, 8° inciso a) y n) y 14° inciso a, b, y d, del Marco Regulatorio.

Que por todo lo expuesto se comunica a la Prestadora que deberá proceder a la brevedad a dar solución al reclamo del usuario, considerando la gravedad que significa un desborde cloacal para la salud y el medio ambiente.

Que se otorga a COSAYSA un plazo improrrogable de 7 (siete) días corridos, a partir de la recepción de la presente para elevar el informe correspondiente, detallando ellos motivos por el cual esa Prestadora no ha dado solución al reclamo del usuario indicando además las tareas realizadas para dar solución a la incidencia.

Que a fs. 02 se incorpora el **Acta de Constatación Nº 32725** que verifica el estado del reclamo los días **07/06/24; 10/06/24, 19/06/2024** y **20/06/24**, dejando constancia que continúa la obstrucción y cámara llena. (fotografía fs. 04 y 05).

Que a fs. 10, mediante nota Nº 1593 / 24 y en fecha 08/07/24 COSAYSA informa lo siguiente respecto del reclamante: **Usuario N° 12745**; B San Cayetano, Rivadavia Bernardino 2015. De acuerdo a ingreso de reclamo, supervisores del sector concurrieron al lugar mencionado, por aparente problema en curva, se programó apertura en calzada para verificar conexión domiciliaria. El día 10/05/2024 contratista especializada de la Compañía ejecutó trabajos, encontrando conexión domiciliaria en perfectas condiciones, por lo que se volvió a tapar pozo. De igual manera, se verificó el día 04/07/2024 la cámara de inspección y red colectora frentista a domicilio, trabajando de forma normal con libre escurrimiento de líquidos sin inconvenientes.

Que se adjuntan Ordenes de Trabajo N° 1838591 y 1867527 (en conformidad de usuario), donde constan los trabajos mencionados anteriormente. Asimismo, se informa que no existen reclamos pendientes por problemas con el servicio de cloacas para el usuario de referencia.

Que a fs. 13 se agrega el Acta de Constatación de fecha 15 de Julio de 2024 verificando que se solucionó parcialmente el reclamo quedando pendiente reponer calzada (foto de fs. 14.).

Que a fs. 15 el ENRESP envía una nota simple a COSAYSA comunicando que continuando con el tratamiento del presente Expediente y atento a lo informado por esa Prestadora en Nota N° 1593/24, en cuanto a que contratista especializada de la Compañía ejecutó trabajos, encontrando conexión domiciliaria en perfectas condiciones, por lo que se volvió a tapar pozo Y que de igual manera, se verificó el 04/07/2024 la cámara de inspección y la red colectora frentista al domicilio, trabajando de forma normal con libre escurrimiento de líquidos sin inconvenientes..", es que personal técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario quien informa que esa Prestadora abrió calzada en un sector en donde no se encontraba la curva y que la misma se encontraría rota, según lo manifestado por personal de COSAYSA al usuario. El usuario Informa además que al utilizar los sanitarios, tardan en bajar los líquidos, por lo cual su reclamo no se encuentra solucionado .

Que de la apertura realizada por esa Prestadora, restan los trabajos de reposición de calzada.

Que en mérito a lo detallado y con el fin de dar una solución definitiva al reclamo, se solicita una verificación conjunta, esto es personal de COSAYSA juntamente con personal del ENRESP y el usuario en el lugar sito en calle Bernardino Rivadavia N° 2015 para el día viernes 19/07/24 a hs. 10:30.

Que a fs. 16 se agrega el Acta de Constatación de fecha 19/07/24 que refiere y verifica conexión de cloacas con varillas desde la cámara de

inspección. Verifica también que el flexible sale con barro (foto de fs. 17 / 18 y 19).

Que a fs. 20, en fecha 22/07/24, mediante nota N° 1730/24, la prestadora informa lo siguiente respecto del, **Usuario N°12745**: B' San Cayetano, calle Rivadavia Bernardino N° 2015. En instancias de dar solución al usuario de referencia, personal de la COSAYSA en forma conjunta con personal ENRESP, realizan inspección en el lugar determinando que se debe realizar apertura para ejecutar cambio de curva y así llevar tranquilidad al usuario. Es por ello, que se programa para el transcurso de la semana la ejecución del mismo. Adjunta orden de trabajo N° 1886820, donde se detalla lo arriba descripto.

Que a fs. 22, en fecha 03 de agosto de 20242, a través de nota N° 1850/24, la Prestador comunica que con relación al Usuario N. 12745: B° San Cayetano, Calle Bernardino Rivadavia N° 2015 **se realizó cambio de curva, dejando el servicio normalizado.** Se adjunta orden de trabajo N° 1892009, donde se detallan lo arriba descripto.

Que asimismo se informa que luego de ejecutados los trabajos al día de la fecha, usuario de referencia no ingresó nuevo reclamo por problemas cloacales.

Que a fs. 24 se agrega el Acta de Constatación de fecha 14 / 08 / 2024 que verifica que el reclamo fue solucionado parcialmente, quedando pendiente reponer la calzada (foto de fs.25).

Que a fs. 26 el Organismo remite nota simple a COSAYSA informando que atento a la respuesta de Prestadora en nota Nº 1730/24,

Personal Técnico del ENRESP concurrió a la zona verificando que está pendiente la reposición de calzada en calle Rivadavia Nº 2015 – Bº San Cayetano. Se aclara además que señalización es precaria. Por ello se concede un plazo improrrogable plazo de 15 (quince) días para que remita la información correspondiente detallando las tareas realizadas con material fotográfico que así lo acredite.

Que a fs. 27, en fecha 28/08/24, mediante nota Nº 2119/24 EDESA informa que se encuentran coordinado con la contratista de bacheo en la zona para la reposición de calzada, mediante OT 1895177.

Que a fs. 28 se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica que continúa pendiente la reposición de calzada. (foto de fs. 29).

Que a fs. 30 / 31 se incorpora el informe técnico que expone en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este expediente. En tal sentido se detalla lo siguiente:

Que el presente Expediente se inicia en fecha 01/07/2024 ante el reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center de este Ente Regulador en donde manifiesta desborde cloacal en domicilio. Personal Técnico del Ente Regulador verifica al momento de la vista domicilio afectado con obstrucción cloacal (fs. 01/09).

Que se intima a COSAYSA informe la solución al reclamo del usuario como así también indique las tareas realizadas para normalizar la situación (fs. 01). Se aclara que éste Organismo ha reiterado la solución al reclamo, tanto por e-mail como vía mensaje de Whats App.

Que el usuario inicia su reclamo a COSAYSA en fecha 04/02/2024 (información extraída del sistema GESP de COSAYSA. (fs. 06).

Que La Prestadora en Nota N° 1593/24 de fecha 08/07/24 informa que “... el día 10/05/2024 contratista especializada de esta compañía ejecutó trabajos, encontrando conexión domiciliaria en perfectas condiciones, por lo que se volvió a tapar pozo...” se verificó el día 04/07/2024 cámara de inspección y red colectora frentista a domicilio, trabajando de forma normal con libre escurrimiento de líquidos sin inconvenientes Adjunta Ordenes de Trabajo N° 1838591 y 1867527 (en conformidad de usuario) (fs. 10/12).

Que personal técnico del Ente concurre en fecha 15/07/2024 al domicilio del usuario quien informa que continúa el domicilio afectado con obstrucción. Se observa que falta reposición de calzada (fs 13/14).

Que en fecha 17/07/2024 se eleva nota a COSAYSA (corresponde 1), se solicita solución al reclamo del usuario y una verificación conjunta en el lugar (COSAYSA - Usuario - Ente), para verificar la situación del reclamo (fs. 15).

Que en fecha 19/07/2024 se realiza verificación conjunta y se observa que el flexible sale con barro, por lo cual continúa el servicio de cloaca afectado en el domicilio del usuario (fs. 16/19).

Que La Prestadora informa en Nota N° 1730/24 de fecha 23/07/24 que de lo observado en la verificación conjunta se determina que se debe realizar apertura para ejecutar cambio de curva, mediante nota complementaria informará la finalización de los trabajos (fs. 20/21) y en fecha 05/08/24 COSAYSA informa en Nota N° 1850/24 que se realizó cambio de curva,

dejando el servicio normalizado. Adjunta Orden de trabajo N° 1892009 de fecha 31/07/2024 (fs. 22/23).

Que en fecha 14/08/2024 personal técnico del Ente concurre al domicilio del usuario, el mismo informa servicio normalizado, firmando de conformidad Acta de Constatación. Se observa que resta por parte de COSAYSA reponer calzada en el lugar (fs. 24/25).

Que desde el inicio del reclamo del usuario por problemas con el servicio de cloaca (04/02/2024) hasta solucionar COSAYSA el reclamo cloacal (31/07/2024) han transcurrido 178 días.

Que en fecha 16/08/2024 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2), en donde se solicita solución a la reposición de calzada (fs. 26).

Que la Prestadora informa en Nota N° 2119/24 de fecha 28/08/2024 que se encuentran coordinando con la contratista de bacheo de la zona, los trabajos de reposición de calzada (fs. 27).

Que personal técnico del Ente concurre nuevamente a la zona en fecha 20/09/24 verificando que continúa pendiente la reposición de calzada, en dos sectores, en calle Rivadavia 2015 (fs. 28/29).

Que por todo lo detallado se concluye que al día de la fecha el reclamo continúa pendiente de solución, ya que **restan los trabajos de reposición de calzada, en dos sectores y ya han transcurrido 235 días** (04/02/2024-26/09/2024).

Que por todo lo detallado la Gerencia Técnica sugiere, salvo mejor criterio, aplicar una sanción a favor del usuario N° 12745 del B San Cayetano (Rivadavia Bernardino 2015), quien ha realizado el reclamo a este Ente Regulador. La Prestadora no ha dado cumplimiento al reclamo del usuario, ya que restan los trabajos de reposición de calzada.

Que se sugiere intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a realizar los trabajos pendientes de reposición de calzada y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándose un plazo de 10 (diez) días hábiles.

Que en caso de no cumplir la Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se sugiere se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva al reclamo y sea verificado 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 913/15-, 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 soluciones oportunas. 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 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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 el usuario Sr. **ANDRÉS VALERO,** identificado como **Usuario Nº 12745**, con domicilio en calle Bernardino Rivadavia 2015 – Bº San Cayetano, 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 del nombrado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 27/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/11/2024