RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expte. 267 – 64149 /2024 - “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – Desborde cloacal en domicilio – Usuario N° 73643 B° Pablo Saravia - Salta Capital, el Acta de Directorio N° 16/2025; 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), la actuaciones se inician con constancias del reclamo de fecha 14/11/24 que manifiesta que el Usuario de la referencia formula denuncia por desborde cloacal en domicilio.

Que por ello se intima a esa COSAYSA S.A. para que proceda, de manera inmediata, a dar solución definitiva al mismo.

Que se detalla el reclamo en cuestión: - **Usuario N° 73643 Sr. FRANCISCO RAFAEL CARDOZO, B° Pablo Saravia** (Mar Antártico 958). Fecha inicio del reclamo: 03/09/2024. Observaciones: Usuario reclama desborde cloacal en domicilio. Personal técnico del Ente verifica domicilio afectado con obstrucción cloacal, sin poder utilizar sanitarios.

Que esa Prestadora indica en su sistema GESP, que el reclamo se encuentra pendiente de atención (cambio de curva). Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de una solución definitiva: **72 días.** Cabe aclarar que esa Prestadora se encuentra incumpliendo los Artículos 15.2 y 15.3 del Reglamento de Reclamos y los Arts. 6°, 8º inciso a) y n) y 14º inciso a, b, y d, del Marco Regulatorio.

Que por todo lo expuesto es que se deberá proceder a la brevedad a dar solución al reclamo del usuario. NRCG 267 - GAPYS N° 33 - 2024 N° de Documento 14/11/2024. Se otorga a COSAYSA un plazo improrrogable de 5 (cinco) días corridos, para elevar el informe correspondiente, detallando el/los motivos por el cual esa Prestadora al día de

la fecha no ha dado solución al reclamo del usuario, indicando además las tareas realizadas para dar solución definitiva al mismo.

Que se agrega el Acta de Constatación Nº 33662 de fecha 13 de Noviembre de 2024 que da cuentas que el reclamo del usuario sigue sin atención.

Que en esa misma fecha se envía un correo electrónico reiterando la solución urgente del reclamo.

Que en fecha 05/12/24, el ENRESP envía una nota simple a COSAYSA en la que hace notara que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por el Organismo en nota de fecha 14/11/24 y encontrándose vencido el plazo allí establecido, es que deberá proceder a remitir el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 48 hs., bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 09 de Diciembre del 2024, mediante nota Nº 2912 / 24 la Prestadora comunica que el informe fue enviado en tiempo y forma a casilla de correo de mesa de entrada de ese Ente Regulador. Se informa además que se reenvia mail, y se adjunta nota 2797/24.

Que entiende la Prestadora que habiendo dado cumplimiento y solucionado a lo requerido por parte del usuario se solicita cierre y archivo de las presentes actuaciones.

Que más adelante se agrega el Acta de Constatación de fecha 16/12/24 que verifica que el reclamo fue solucionado, no quedando tareas pendientes.

Que en fecha 17/12/24 se remiten las actuaciones a GAPYS para su intervención y posterior informe técnico.

Que en fecha 17 de Diciembre de 2024 Gerencia de Agua Potable informa que el presente expediente se inicia en fecha 14/11/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center de éste Organismo, en donde manifiesta desborde cloacal en domicilio (fs. 02/03).

Que se detalla a continuación el seguimiento realizado al reclamo: • **Usuario N° 73643 B° Pablo Saravia** (Mar Antártico 958). Fecha inicio del reclamo en COSAYSA (Sist. GESP): 03/09/2024 (fs. 07). Detalle del Reclamo: El usuario realiza reclamo por desborde cloacal en domicilio. Personal técnico del Ente verifica domicilio afectado con obstrucción cloacal, sin poder utilizar sanitarios. Esa Prestadora indica en su sistema GESP, que el reclamo se encuentra pendiente de atención (Cambio de curva) (fs. 04/08). Observación Ente Regulador: En fecha 10/12/24 La Prestadora informa en Notas N° 2797/24 y 2912/24 que "…personal contratista de la empresa, se presente en el domicilio realizando apertura en calzada y posterior cambio de cañería en conexión domiciliaria en mal estado, quedando el servicio normalizado y habilitado... …" Adjunta OT N° 1922666 de fecha 21/11/2024. (fs. 14/19).

Que personal técnico del Ente en fecha 16/12/24 concurre al domicilio del usuario quien informa servicio de cloaca regularizado, firmando de conformidad Acta de constatación. (fs. 20/21). IRG 267 - GAPYS N° 72 - 2024 N° de Documento 17/12/2024. Cantidad de días que COSAYSA ha demorado en dar atención al reclamo cloacal: **79 días** (03/09/24 – 21/11/24). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que atento lo informado se concluye que: - La Prestadora ha dado solución al reclamo del usuario pero fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 73643 - B° Pablo Saravia (Mar Antártico 958), quien ha realizado el reclamo al 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 del cotejo de las constancias de autos, surge del informe técnico puntualmente comunica que no quedan trabajos pendientes.

Que 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. No resulta un dato menor para la aplicación de la sanción el tiempo transcurrido para brindar una solución integral del reclamo. Dato éste que surge del informe técnico de-

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 150 (ciento cincuenta) veces el valor de "p" (p= $ 184,31), esto es, la suma de $27.646, 31 (veintisiete mil seiscientos cuarenta y seis con 31/100), 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 **Sr. Sr. FRANCISCO RAFAEL CARDOZO,** identificado como **Usuario N° 73643**, con domicilio en **calle Mar Antártico 958 - B° Pablo Saravia**, 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 los nombrados, consistente en un valor equivalente a 150 (ciento cincuenta) veces el valor de "p" (p= $ 184,31), esto es, la suma de $27.646, 31 (veintisiete mil seiscientos cuarenta y seis con 31/100), 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: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 550 - 2025	04/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/04/2025