RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expte. 267-64163/2024 - **“**ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – Desborde cloacal en domicilio – Usuario N° 25368 B° Villa María Esther - 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), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución a los reclamos señalados a fs.1.

Que atento a los reiterados reclamos realizados por el Usuario de la referencia por desborde cloacal en domicilio, intimamos a esa COSAYSA S.A. para que proceda, de manera inmediata, a dar solución definitiva al mismo. Se detalla el reclamo en cuestión: **- Usuario N° 25368 B° Villa María Esther** (San Felipe y Santiago N° 1780). Fecha inicio del reclamo: 12/11/2024. Observaciones: Usuario reclama 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) y que el domicilio se encontraba con desborde cloacal. El usuario ya ha reiterado solución a su reclamo en 10 oportunidades. Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de una solución definitiva: **7 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°, 8º inciso a) y n) y 14º inciso a, b, y d, NRCG 267 - GAPYS N° 37 - 2024 N° de Documento 19/11/2024 Fecha 1 del Marco Regulatorio. Por todo lo expuesto es que deberá proceder a la brevedad a dar solución al reclamo del usuario. Se otorga a COSAYSA un plazo improrrogable de 5 (cinco) días corridos, para elevar el informe correspondiente, detallando el o 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 en fecha 14/11/24 se agrega el Acta de Comprobación Nº 33683 referente al domicilio San Felipe y Santiago 1780 (Villla María Ester) correspondiente al Usuario **Sr. JUSTO BONIFACIO PUCA** y verifica que verifica que continúa la obstrucción cloacal y que se debe cambiar la curva en la calzada.

Que en esa misma fecha se envía un mail solicitando a la Prestadora la solución urgente del reclamo.

Que en fecha 21 / 11 /24 se incorpora el Acta de Constatación de fecha que verifica que hay un desborde en el domicilio sito en calle San Felipe y Santiago 1780, de esta ciudad.

Que en fecha 22 / 11 / 24 mediante nota Nº 2798/24 informa al Organismo que en relación al reclamo de referencia se procedió a realizar la apertura de calzada y cambio de curva dañada por lo que no quedan tareas pendientes por problemas cloacales. Se acompaña la OT Nº 1950983.

Que en fecha 27/11/24 se realiza una constatación mediante Acta que verifica que el problema se encuentra solucionado, restando reponer la calzada. (Ver fotografía).

Que en fecha 04/12/24, se emite un informe técnico final que expone que el presente Expediente se inicia en fecha 20/11/24 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. 02/04).

Que se detalla a continuación el seguimiento realizado al reclamo: • Usuario N° 25368 B° Villa María Esther (San Felipe y Santiago N° 1780) (fs. 06/08) Fecha inicio del reclamo en COSAYSA (sist GESP): 12/11/2024 (fs. 09).

Que el detalle del reclamo es el siguiente: 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) y que el domicilio se encontraba con desborde cloacal (fs. 09/10 y 19/27). **Observación Ente Regulador**: En fecha 20/11/24 El usuario realiza un nuevo reclamo al call center del Ente, manifestando domicilio afectado con desborde cloacal (fs. 11) En fecha 21/11/24 personal técnico del Ente concurre al domicilio del usuario, quien informa que COSAYSA realizó cambio de curva en calzada y que continua domicilio afectado con obstrucción cloacal. Personal técnico verifica lo manifestado por el usuario (obstrucción cloacal y cámara de inspección llena) además de la reposición de calzada pendiente. Se pasa reclamo a Ing. Acosta de Cosaysa vía Whats App para la IRG 267 - GAPYS N° 56 - 2024 N° de Documento 04/12/2024 Fecha 1 atención del reclamo cloacal (fs. 12/14). En fecha 22/11/24. La Prestadora informa en Nota N° 2798/24 que "…personal contratista de la empresa, se presente en el domicilio realizando apertura en calzada y posterior cambio de curva en mal estado, quedando el servicio normalizado y habilitado... …". Adjunta OT N° 1950983 de fecha 20/11/2024. (fs. 17/18).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA que la Prestadora procedió a realizar limpieza y desinfección en el domicilio del usuario, por desborde cloacal, en fecha 22/11/24 (fs 27).

Que personal técnico del Ente en fecha 27/11/24 concurre al domicilio del usuario quien informa servicio de cloaca regularizado, firmando de conformidad Acta de constatación. Se observa que resta por parte de COSAYSA reponer calzada. (fs. 28/29). Cantidad de días que COSAYSA ha demorado en dar atención al reclamo cloacal y en donde existió desborde cloacal: **10 días** (12/11/24 – 22/11/24 fecha de desinfección en domicilio). **Pendiente**: Reponer calzada en San Felipe y Santiago altura Nº 1780.

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. En Se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 25368 B° Villa María Esther (San Felipe y Santiago 1780), quien ha realizado el reclamo a este Ente Regulador.

Que se requiere INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a dar solución definitiva al reclamo del Usuario N° 25368 de B° Villa María Esther, (falta reponer calzada en calle San Felipe y Santiago 1780).

Que también se sugiere que se comunique a la Prestadora que 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 se hará saber 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 2 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 1200/23-, 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 del cotejo de las constancias de autos, surge del informe técnico puntualmente comunica que 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 a cada uno de los usuarios. Dato éste que surge del informe técnico de fs. 15 y 12.

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= $ 128,72), esto es, la suma de $38.616,00 (treinta y ocho mil seiscientos dieciséis 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 **Sr. JUSTO BONIFACIO PUCA,** identificado como **Usuario N° 25368**, con domicilio en San Felipe y Santiago N° 1780, 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= $ 149,05), esto es, la suma de $44.715,00 (cuarenta y cuatro mil setecientos quince 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 4º: ORDENAR a la Prestadora que en el plazo de 10 (diez) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (Reponer calzada en San Felipe y Santiago altura Nº 1780). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

ARITICULO 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 540 - 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