RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 63439/24, caratulado: *"ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO –* RECLAMO Nº 3761267 - DESBORDE DE CLOACA EN CONEXIÓN DOMICILIARIA USUARIO N° 159412 - SARACHO MARTÍN - Bº VILLA SAAVEDRA - TARTAGAL*",* el Acta de Directorio Nº 22/2025; y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con fecha 11 de Junio de 2.024 mediante nota presentada por el usuario de la referencia en las Oficinas de la Prestadora, por medio de la cual intima a la inmediata solución de su reclamo de obstrucción cloacal en domicilio.

Que concretamente se puede resumir el reclamo del siguiente modo: Usuario: Saracho Martin - Nº de usuario: 159412 - Domicilio: Packham Avda. Nº 219 Barrio: Villa Saavedra de la Localidad de y Tartagal - Reclamo Nº: 3761267 - Motivo del reclamo: desborde de cloaca en conexión domiciliaria fecha ingreso al Ente: 11 /06/24 - Hora: 12:06

Que con fecha 30 de agosto de 2024 y en atención al tiempo transcurrido, la Gerencia de Agua Potable remite nota al Gerente General de la Empresa, Don Juan Bazán, intimando la pronta ejecución de las tareas necesarias para regularizar la situación y la inclusión de las tareas de desinfección correspondientes. Le otorga un plazo de 10 (diez) días contados a partir de la notificación para la regularización definitiva.

Que a continuación se incorporan al Expediente las Actas de Constatación del Personal Técnico de este Organismo y todos los datos que informan el reclamo.

Que con fecha 08 de octubre de 2.024, y ante la falta de respuesta de la Prestadora, se reitera la Intimación, otorgando ahora un plazo menor para evacuarlo. Dicha intimación debe repetirse el 25 de octubre y el 19 de noviembre en iguales términos.

Que hasta aquí la Empresa había sido intimada en reiteradas oportunidades y nunca había ejecutado tareas, ni había informado nada a la Gerencia actuante. Por tal motivo se remite un pedido de nueva constatación donde se verifica que hasta el 07 de enero del corriente año, los desbordes se reiteraban sin solución alguna.

Que seguidamente se incorpora el Informe Técnico que da cuenta de las demoras en el tratamiento del reclamo. En primer lugar hace un resumen de todo lo actuado para referir después a las 16 (dieciséis) reiteraciones del reclamo por parte de la delegación, dos correos electrónicos y tres notas por parte de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, sin que la Prestadora haya intervenido. Refiere que además, con fecha 24/01/2025, ingresó al Ente el Reclamo Nº 3886657 del Usuario Nº 163888 (Titular Serrano Rolando Omar), por desborde de cloaca en conexión domiciliaria, con domicilio en Avenida Packham, Casa Nº 106 del Barrio Villa Saavedra, Loc. Tartagal, desborde que también figura “sin intervención”.

Que asimismo indica que durante el mes de enero de 2025, cinco usuarios vecinos realizaron reclamos similares sobre la misma calle, lo que hace suponer de problemas serios en la cañería general. Por tal motivo solicita que la sanción menor alcance a todos ellos y que se requiera informe a la Prestadora sobre las obras necesarias para dar solución definitiva a los desbordes de la zona.

Que corresponde dar igual tratamiento a todos los reclamos interpuestos, pues se trata de reclamos similares y de la misma zona. Además la solución depende de una obra general que involucre a todos ellos.

Que tomada la intervención que corresponde y teniendo presentes las constancias de autos e informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento y la demora de Co.S.A.ySa en la atención de reclamos, el Área Jurídica procede a realizar el siguiente análisis.

Que respecto de la atención de los reclamos y de un modo general, cabe recordar que el Art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto 3652/10, dispone: *“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 de igual 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."*

Que por su parte el art.26º 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."*

Que de un modo particular, y analizando alguna de las conclusiones del Informe Técnico, notamos que los reclamos han excedido largamente sus plazos de respuesta. Se han evidenciado más de 100 días de demora por parte de la Prestadora.

Que en este sentido el artículo 8º del Decreto Nº 3652/10 (Marco Regulatorio: para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia Se salta) menciona, entre los deberes y atribuciones de la Concesionaria en su inciso n) que "El PRESTADOR deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema, que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, lo cual deberá ser analizado y declarado por el ENRESP, en caso de corresponder", mientras que su Artículo 14º establece que ante inundaciones por desbordes de desagües cloacales: "a) El PRESTADOR debe operar, limpiar, reparar, reemplazar, extender y optimizar el sistema de desagües cloacales, de tal forma que el riesgo de inundaciones sea eliminado paulatinamente durante cada año de la Concesión. b) El PRESTADOR debe

llevar a cabo las acciones necesarias para lograr el funcionamiento de los sistemas de desagües cloacales a pelo libre donde técnicamente corresponda **c**) Se admitirán sobrecargas en aquellos puntos de la red colectora que no signifiquen un incremento del riesgo de inundación por desbordes de desagües cloacales. d) El PRESTADOR deberá verificar el escurrimiento de líquidos en el sistema, mediante estudios realizados a través de modelos matemáticos, que serán ajustados por medio de verificaciones de campo, de manera tal que permitan corregir la operación y programar los planes de limpieza, rehabilitación, renovación y refuerzos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora de la calidad del servicio, contemplados en el presente Marco Regulatorio y en la normativa complementaria

Que en consonancia con lo anterior, la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica y Agua Potable y Desagües Cloacales) contempla, en su Artículo 15 las cláusulas particulares aplicables al servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales. Así el apartado 15.2. reza: “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.” Y el 15.3.: “En caso de desborde cloacal que afecte el interior del domicilio de los Usuarios y que se originen en obstrucciones o mal funcionamiento de la red o conexión domiciliaria operada por la misma, la PRESTADORA deberá intervenir en miras a la solución del mismo en un plazo máximo de 5 horas de haber tomado conocimiento del hecho o reclamo, lo que ocurra primero; debiendo asignar prioridad a esta clase de afectaciones, por sobre otras que no inunden viviendas servidas, por razones de salud pública.”

Que de la lectura de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora, de actuar conforme el mandato 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 habría brindado una solución definitiva en término a cada uno de los desbordes referenciados, y tampoco ha desvirtuado lo manifestado por los usuarios, ni lo constatado en Actas por el Personal Técnico de este Organismo.

Que en suma esta Área Jurídica, compartiendo el Dictamen Técnico de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, entiende que corresponde encuadrar el accionar de la Empresa en un incumplimiento, respecto de su obligación de procurar la correcta atención de los reclamos, los cuales deben realizarse de manera integral, solucionando el problema y restituyendo las cosas al estado previo a la incidencia.

Que ante ello, vale recordar que la ley 6835, art.31º, estableció el Régimen Contravencional y de Sanciones aplicables a las Prestadoras de los Servicios Públicos, disponiendo: *"Cada una de las violaciones o incumplimientos de la presente ley y de sus reglamentaciones serán sancionados con: a) Apercibimiento; b) Multa; c) Suspensión del servicio; d) Inhabilitación; e) Revocación de la licencia; f) Revocación de la concesión. Las sanciones serán aplicadas y razonablemente graduadas por el Ente en función de la naturaleza del acto o hecho punible, antecedentes del infractor en cuanto a su grado de observancia del ordenamiento, antecedentes en materia de quejas o reclamos de los usuarios, y la incidencia de la infracción con relación a la prestación del servicio."*

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir resolución adhiriendo en todos sus términos a los Dictámenes Jurídico y Técnico antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente y coincide en aplicar una sanción similar para los 6 (seis) usuarios afectados, por tratarse de un problema similar que afectó a todos ellos.

Que por todo ello y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a la COSAYSA una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios N° 159412 ; N°

160175; N° 161086; N° 163885; N° 163888 y N° 163899, todos de calle Avenida Packhan del Barrio Villa Saavedra, de la Localidad de Tartagal, consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 233,43), esto es, la suma de $ 70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve). Los importes, deberán ser aplicados en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de cada uno de ellos y hasta agotar el valor referido en cada caso.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con la Ley N° 6.835, sus normas complementarias y concordantes; éste 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 a los reclamos interpuestos por la Usuarios N° 159412; N° 160175; N° 161086; N° 163885; N° 163888 y N° 163899, todos de calle Avenida Packhan del Barrio Villa Saavedra, de la Localidad de Tartagal. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a la COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de cada uno de los usuarios señalados, de 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 233,43), esto es, la suma de $ 70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve), haciéndole saber que las mismas, deberán ser aplicadas en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de cada uno de ellos y hasta agotar el valor referido en cada caso. 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 los créditos 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 COSAYSA la remisión de un informe completo respecto a las obras que resulten necesarias para dar solución definitiva a los desbordes en la zona afectada, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

ARTÍCULO 5°: **REGÍSTRESE**, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 778 - 2025	14/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 14/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 14/05/2025