RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expte. 267 – 63816 - 2024 - “OBSTRUCCION CLOACAL EN DOMICILIO - USUARIO Nº 57424 Bº UNIVERSITARIO – SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 26/2025; 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 03/10/24 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. El detalle es el que sigue:

Usuario Nº 57424 – **Sr. RAMIRO JAVIER ACUÑA** de Bº Universitario (calle Salvador Mazza Nº 258). Fecha inicio del reclamo: **08/08/2024**. Observaciones: Usuario reclama desborde cloacal en domicilio. Personal técnico del Ente verifica domicilio afectado con obstrucción cloacal, sin poder utilizar sanitarios. Se observan líquidos cloacales en calzada. Esa Prestadora indica en su sistema GESP, que el reclamo se encuentra pendiente de atención (Reparación de conexión). Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de una solución definitiva: **56 días.**

Que cabe aclarar que esa Prestadora se encuentra incumpliendo los artículos 15.2. y 15.3 del Reglamento de Reclamos y los Arts. 6º, 8° inciso a) y n) y 14° inciso a, b, y d, del Marco Regulatorio. Por todo lo expuesto es que deberá proceder a la brevedad a dar solución al reclamo del usuario.

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

Que en fecha, 06 de Octubre del 2024 la Prestadora se dirige al Organismo proporcionando la siguiente información al respecto: **Usuario Nº 57424**: Bº Universitario, Salvador Mazza 258.

Que de acuerdo a ingreso de reclamo, supervisores del sector concurrieron al lugar mencionado, en donde se verificó que presentaba problemas en la conexión domiciliaria, por lo que se programó apertura y reparación de la misma. Logrando de este modo cambiar tramo de conexión en mal estado y curva. Dejando el servicio habilitado y normalizado. ´

Que se adjunta Orden de Trabajo Nº1927619 donde se detallan los trabajos arriba mencionados.

Que a fs. 09 de incorpora el Acta de Constatación de fecha 10 de Octubre de 2024 que informa que continúa sin atención definitiva el reclamo del usuario.

Que a fs. 11 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 18/10/24 que verifica la falta de solución integral el reclamo de referencia.

Que en fecha 22 de Octubre de 2024 el ENRESP remite nota simple a COSAYSA para comunicar que ante una nueva verificación realizada por personal técnico en el lugar, se observa que resta por parte de COSAYSA reponer vereda y calzada. Además se observa una pérdida de agua aparentemente en el mismo lugar de la reparación en calzada realizada por esa Prestadora. Se incorpora fotografía del lugar.

Que por todo lo detallado deberá proceder a la brevedad a reparar posible pérdida de agua en calzada para luego realizar las reposiciones de vereda y calzada pendientes en el lugar (Salvador Mazza 258). Y en un plazo improrrogable de 10 (diez) días deberá remitir el informe correspondiente adjuntando toda documentación y material fotográfico que acredite la solución a lo planteado en la nota.

Que en fecha 01/11/24, a través de la nota Nº2633/24, la Prestadora pone en conocimiento del ENRESP lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia.

Que informa al respecto: **Usuario Nº57424**: Bº Universitario, calle Salvador Mazza casa Nº 258. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida bajo OT Nº 1930655.

Que en fecha 20/11/24 mediante Acta de Constatación se verifica que continúa sin solución integral el reclamo del usuario.

Que asimismo el Acta de Constatación de fecha 26/11/24 acredita que aún continúa el reclamo sin ser atendido.

Que en fecha 28 / 11 / 24 la GAPyS emite su informe técnico manifestando que el presente Expediente se inicia en fecha 04/10/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center del Organismo, en donde manifiesta desborde cloacal en domicilio (fs. 03/04).

Que se detalla a continuación el seguimiento realizado al reclamo: **Usuario N° 57424** - B° Universitario (calle Salvador Mazza 258). Fecha inicio del reclamo en COSAYSA (sist GESP): 08/08/2024 (fs. 10). Detalle del Reclamo: El usuario realiza reclamo por desborde cloacal en domicilio. Personal técnico del ente Regulador verifica domicilio afectado con obstrucción cloacal sin poder utilizar sanitarios. Se observa líquidos cloacales en calzada.

Que esa Prestadora indica en su sistema GESP, que el reclamo se encuentra pendiente de atención (Reparación de conexión). (fs. 05/11). Observación Ente Regulador: En fecha 07/10/24 La Prestadora informa en Nota N° 2439/24 que "…se verificó que presentaba problemas en la conexión domiciliaria, por lo que se programó apertura y reparación de la misma logrando de este modo cambiar tramo de conexión en mal estado y curva.. …" Adjunta OT N° 1927619 de fecha 03/10/2024. (fs. 12/13).

Que personal técnico del Ente en fechas 10/10/24 y 18/10/24 concurre al domicilio del usuario quien informa servicio de cloaca regularizado, firmando de conformidad el Acta de constatación. Se observa que resta por

parte de COSAYSA reponer calzada y vereda y se observa además pérdida de agua en calzada. (fs. 15/19)

Que en fecha 22/10/24 se remite nota a COSAYSA donde se solicita solución a la reposición de calzada y vereda y reparar pérdida de agua en calzada (fs.20/21).

Que en fecha 04/11/24 COSAYSA informa en nota N° 2633/24 que se programa intervención de reparación de pérdida de agua. (fs.22). Cabe aclarar que el usuario realiza reclamo por pérdida de agua en COSAYSA en fecha 05/10/2024 (print de pantalla GESP) (fs.30).

Que en fechas 20/10/2024 y 26/11/24 personal técnico del ente verifica en Actas de Constatación que continúan pendientes las reposiciones de vereda y calzada (en ingreso a garaje), reparación de pérdidas de agua en dos lugares, una en calzada frente al domicilio del usuario y otra en vereda en domicilio del vecino Salvador Mazza 270 y retirar escombros (fs.24/28).

Que cabe aclarar que el usuario inicia su reclamo por pérdida de agua en fecha 05/10/24 por lo que han transcurrido 54 días hasta el 28/11/24 (fecha del informe), sin solución por parte de COSAYSA. En cuanto al reclamo de cloaca la Prestadora ha demorado 56 días en dar atención al mismo (08/08/24 – 03/10/24). Restan los trabajo se reposición de vereda y calzada y retiro de escombros. **Pendiente: Reponer calzada y vereda** en ingreso a garaje en calle Salvador Mazza 258 **reparar pérdidas de agua** en calzada frente a Salvador Mazza 258 y en vereda en calle Salvador Mazza 270 y **retiro de escombros**.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo cloacal del usuario, pero fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente. Es decir entonces que la Prestadora se encuentra incumpliendo la normativa vigente ya que continúan pendientes las reposiciones de vereda y calzada, reparar pérdidas de agua notificadas por el Organismo a COSAYSA en el presente Expediente y retirar escombros.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 57424 de B° Universitario (Salvador Mazza 258), quien ha realizado el reclamo al Ente Regulador.

Que asimismo se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a dar solución definitiva al reclamo del Usuario N° 57424 de B° Universitario (Falta reponer calzada y vereda en ingreso a garaje en Salvador Mazza 258 y reparar pérdidas de agua en calzada frente a Salvador Mazza 258 y en vereda en Salvador Mazza 270 y retirar escombros).

Que se solicita que se informe 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, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

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 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 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 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.

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 200 (doscientas) veces el valor de "p" (p= $ 233,43), esto es, la suma de $46.686,00 (cuarenta y seis seiscientos ochenta y seis 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 Nº 57424** – **Sr. RAMIRO JAVIER ACUÑA** de Bº Universitario (Mazza Salvador 258)**,** 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 200 (doscientas) veces el valor de "p" (p= $ 233,43), esto es, la suma de $46.686,00 (cuarenta y seis seiscientos ochenta y seis 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 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (**Reponer calzada y vereda** en ingreso a garaje en calle Salvador Mazza 258 **reparar pérdidas de agua** en calzada frente a Salvador Mazza 258 y en vereda en calle Salvador Mazza 270 y **retiro de escombros**). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

RESO 267 - DP N° 970 - 2025	11/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 11/06/2025