RESO 267 - DP N° 1489 - 2025	03/09/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR 267- 66153/2025 - USUARIO N° 25343 B° VILLA MARÍA ESTHER – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO Y EN CALZADA - SALTA CAPITAL EL ACTA DE DIRECTORIO N° 39/2025; 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 al reclamo que se detalla:

Usuario N° 25343 – Sr. JUAN NEPOMUCENO MAMANÍ - B° Villa María Esther - **calle Pedro Chávez 289 -** Fecha inicio del reclamo: 21/04/25. Observaciones: Usuario reclama desborde cloacal en domicilio y en calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica pozo en calzada con líquido cloacal frente al domicilio. En sistema GESP de COSAYSA se observa que el reclamo se encuentra pendiente de atención desde el 21/04/25. Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de solución: **65 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, del Marco Regulatorio. Por ello se otorga a COSAYSA un plazo improrrogable de 3 (tres) días, a partir de la recepción de la presente 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 Salta, 01 de Julio del 2025, la Prestadora remitió al Ente Regulador la Nota Nº 1154 / 25, con el objeto de informar sobre los trabajos ejecutados en Bº Villa María Esther, Calle Juan A. Fernández altura Nº1696, de nuestra Ciudad de Salta Capital.

Que al respecto, por problemas con el servicio en el domicilio se procedió a realizar apertura en calzada para cambiar curva. Durante la intervención, se constató que la red colectora se encontraba deteriorada y con roturas, por lo que posteriormente, se realizó una nueva verificación técnica, determinándose que es necesario el recambio del tramo de la red colectora, se trata de un cambio de aproximadamente 70 mts de colectora de cámara a

cámara, con sus respectivas conexiones domiciliarias, en Chávez y Abreu entre calles Fco Arias y J.A. Fernández.

Que estos trabajos son necesarios para dejar el servicio normal en el domicilio y en el sector. Se informa también que estaban a la espera de los materiales necesarios para comenzar con la obra (gestionado en PSC Nº 35237).

Que asimismo, se informa que, hasta tanto inicien los trabajos, se mantendrá la señalización correspondiente y, de manera provisoria, se succionara apertura para evitar desborde de líquidos. Se acompañan fotos.

Que luego se agrega el Acta de Constatación del día 03/07/25 que da cuentas que el reclamo continúa sin solución. Se acompaña fotografía.

Que finalmente, en fecha 10 de Julio de 2025, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPYS) emite su informe técnico expresando que el presente expediente se inicia en fecha 26/06/25 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 y en calzada (fs. 02/05).

Que se detalla a continuación el seguimiento realizado al reclamo: **Usuario N° 25343 / B° Villa María Esther (Fernández Juan A. 1696).** Fecha inicio del reclamo: 21/04/25 (fs. 10). Detalle del reclamo: Usuario reclama desborde cloacal en domicilio y en calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica pozo en calzada con líquido cloacal, frente al domicilio de calle Pedro Chávez 289. En sistema GESP de COSAYSA se observa que el reclamo se encuentra pendiente de atención desde el 21/04/25 (fs. 10/15 y 24/27). Observación Ente Regulador: En fecha 01/07/25 la Prestadora informa en Nota N° 1154/25 que "…se procedió a realizar apertura en calzada para cambiar curva, durante la intervención, se constató que la red colectora se encontraba deteriorada y con roturas, por lo que posteriormente, se realizó una nueva verificación técnica, determinándose que es necesario el recambio del tramo de la red colectora, se trata de un cambio de aproximadamente 70 mts de colectora de cámara a cámara, con sus respectivas conexiones domiciliarias, en Chávez y Abreu entre calles Fco Arias y J.A. Fernández .."; "Estos trabajos son necesarios para dejar el servicio normal en el domicilio y en el sector. Actualmente, estamos a la espera de los materiales necesarios para comenzar con la obra (gestionado en PSC Nº 35237)" ; "Asimismo, se informa que, hasta tanto inicien los trabajos, se mantendrá la señalización correspondiente y, de manera provisoria, se succionara apertura para evitar desborde de líquidos". (fs. 17/19).

Que personal técnico del Ente en fecha 03/07/25 concurre nuevamente a la zona verificando que continúa pozo en calzada frente al domicilio con líquido cloacal. (fs. 21/22).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA que el usuario continúa reclamando solución al reclamo (fs. 24/27). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorado la atención del reclamo: **80 días** (21/04/25 - 10/07/25). **Pendiente**: **Reparar red colectora, pozo en calzada con liquido cloacal y obstrucción cloacal en domicilio**.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución al reclamo del usuario.

Que las obstrucciones cloacales y el vuelco de los efluentes cloacales provocan una situación de gravedad y de urgencia tanto para la salud como para el medio ambiente cuya situación no puede ser obviada por la Prestadora.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 25343 B° Villa María Esther (Fernández Juan A. 1696), quien ha realizado el reclamo a este Ente Regulador.

Que se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a realizar las tareas indicadas por COSAYSA en su nota N° 1154/25 “recambio del tramo de la red colectora…. con sus respectivas conexiones domiciliarias..”, detener obstrucción cloacal en el domicilio del usuario y vecinos y tapar pozo en calzada (actualmente con liquido cloacal), y para que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándose un plazo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador.

Que se sugiere también que se haga saber 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 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 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $40.976,00 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta 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 **N° 25343 – Sr. JUAN NEPOMUCENO MAMANÍ,** con domicilio en calle Pedro

Chávez 289 - B° Villa María Esther, de esta ciudad. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

A**RTÍCULO 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= $ 247,64), esto es, la suma de $74.292 (Pesos setenta y cuatro mil doscientos noventa y dos 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: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 1489 - 2025	03/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 03/09/2025