

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01040/21

VISTO,

El expediente Ente Regulador N° 267-52.492/21, caratulado: "ENTE REG. GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – USUARIO N° 60.153 B° SAN JOSÉ – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 21 /21 , y,

CONSIDERANDO:

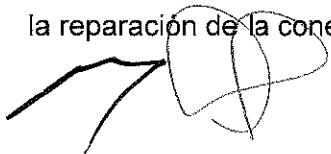
Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución al reclamo por obstrucción cloacal del **Usuario N° 60.153** señalado a fs. 01 y oportunamente verificado.

Que atento a ello, y considerando que el mencionado reclamo continuaba pendiente de reparación, con fecha 05 de Mayo de 2.021, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre las tareas realizadas en función del mismo.

Que entre fs.02/03, se incorporan al Expediente las Actas de Constatación del Personal Técnico de este Organismo y todos los datos que informan sobre el reclamo.

Que a fs. 04 obra la Nota N° 1073/2021 de Aguas del Norte en donde se informa que "...a los fines de solucionar los desbordes en el domicilio del Usuario que originan estos autos, se procederá a realizar en un plazo de 10 días, un cambio de curva...".

Que a fs. 05/06 se incorporan actualizaciones de estado del reclamo según lo compartido a través del sistema GESP en donde se evidencia "pendiente" la reparación de la conexión domiciliaria.



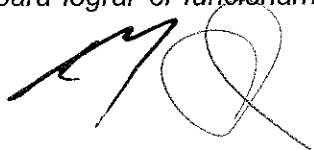
Que con fecha 02 de Junio de 2.021, se emite el Informe Técnico que da cuenta de las tareas pendientes y de la demora en el tratamiento del reclamo.

Que a la fecha de dicho informe, la reparación de la conexión domiciliaria lleva una demora de 107 días (15/02/21 – 02/06/21) en su tratamiento.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una Sanción a la Prestadora que beneficie al Usuario afectado, ya que se ha evidenciado una demora por demás excesiva.

Que en los supuestos bajo análisis, surge nítido el incumplimiento a los art.15.2 y 15.3 del Reglamento de Reclamos y a los art.8 inciso a) y n); y art. 14) incs. a,b,c y d del Marco Regulatorio, los que se transcriben a continuación en su parte pertinente. **15.2.** *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.* **15.3.** *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” (del Reglamento de Reclamos).*

Que por su parte el Marco Regulatorio dispone lo siguiente: *art.8 inc a) la obligación de la Prestadora de “**conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones** y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos”. n) 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 solo podrán ser justificadas excepcionalmente en circunstancias de casos fortuitos o fuerza mayor, lo cual deberá ser analizado y declarado por el ENRESP, en caso de corresponder. El art.14 reza: Inundaciones por desbordes de desagües cloacales: inc 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*



01040/21

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 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, al haber resuelto los reclamos en exceso a los términos legales.

Que por todo ello y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulator, se concluye que corresponde aplicar a la COSAYSA una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios, consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 2.977,50 (Pesos dos mil novecientos setenta y siete con 50/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de los mismos y hasta agotar el valor referido en ambos casos.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

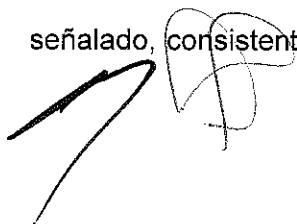
Por ello:

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el Usuario Sr. Abundio LIENDRO – identificado como Usuario N° 60.153 – con domicilio en Av. Juan de Dios Usandivaras N° 1385 de Barrio San José de esta Ciudad de Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del Usuario señalado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de



“p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 2.977,55 (Pesos dos mil novecientos setenta y siete con 55/100) la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos 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.-

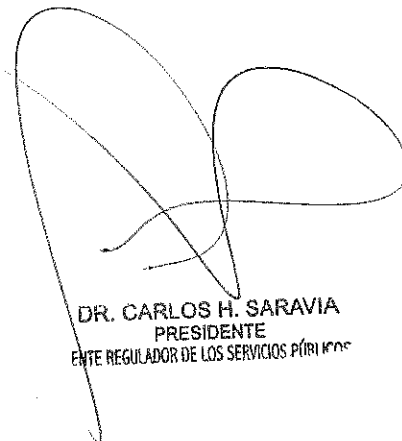
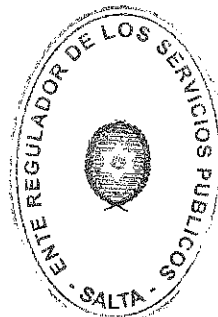
ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado los créditos del Art. 2º de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR que en igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas de cambio de curva y reparación de la conexión domiciliaria para el Usuario N° 60.153, en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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



DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS