

Salta,

12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01193/21

VISTO,

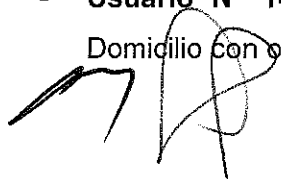
El expediente Ente Regulador N° 267-52.623/21, caratulado: "ENTE REG. GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – OBSTRUCCIÓN Y DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO – USUARIO N° 76355 B° AGUA Y ENERGIA – USUARIO N° 101231 B° SANTA ANA III – USUARIO N° 14726 B° EL PILAR – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 25 /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 a los reclamos por obstrucción y desborde cloacal en domicilio señalados a fs. 01, y oportunamente verificados.

Que atento a ello, y considerando que los mencionados reclamos continuaban pendientes, con fecha 18 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 los reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

- **Usuario N° 76.355 B° Agua y Energía:** Fecha de inicio del reclamo: 27/04/21. Boca de acceso ubicada en vereda desbordando, Pje. Teodoro Fels 1490. (fs. 02/07).
- **Usuario N° 101.231 B° Santa Ana III:** Fecha del inicio del reclamo: 06/05/21. Domicilio con obstrucción cloacal, Manzana K Casa 11 (fs. 08/11).
- **Usuario N° 14.726 B° El Pilar:** Fecha del inicio del reclamo: 109/03/21. Domicilio con obstrucción cloacal, Deán Funes (fs. 12/18).



Que entre fs.02/18, se incorporan al Expediente las Actas de Constatación del Personal Técnico de este Organismo, las fotografías y todos los datos que informan sobre el reclamo.

Que ante la falta de respuesta, el 31 de Mayo de 2021, se reitera la intimación en iguales términos, concediéndole ahora a la Empresa un plazo perentorio de 48 horas, para remitir la información solicitada. Se le hace saber que para el caso de incumplimiento, se iniciaría un Procedimiento de Aplicación de Sanciones, en atención a la cantidad de reiteraciones en igual sentido.

Que a fs. 20/21 obra la Nota N° 1256/2021 de Aguas del Norte en donde se informa que se programaron en un plazo de 5 (cinco) días los cambios de curva necesarios para el caso de los Usuarios N° 76.355 y N° 14.726; mientras que para el caso del Usuario N° 101.231, se dejó el servicio habilitado y normalizado en el domicilio.

Que en la misma notificación se detalla que, debido a que el desnivel de la calzada no permite el escurrimiento de las aguas, se realizó una desinfección apenas provisoria durante el transcurso de la incidencia.

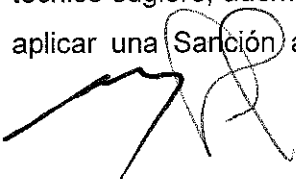
Que con fecha 9 de Junio de 2021 se incorporan Actas de Constatación en donde se registran las tareas de reposición y levantamiento de escombros pendientes para el caso de los reclamos iniciados por los Usuarios N° 76.355 y N° 101.231 respectivamente. (fs. 22/24)

Que por otra parte con fecha 10 de Junio de 2021, se incorpora Acta de Constatación que da cuenta que para el caso del Usuario N° 14.726, el cambio de curva necesario, continuaba pendiente a aquella fecha. (fs. 25)

Que a fs. 26/28 se incorporan actualizaciones de estado del reclamo según lo compartido a través del sistema GESP.

Que con fecha 14 de Junio de 2021, se emite el Informe Técnico que da cuenta de la demora en el tratamiento y las tareas pendientes para cada uno de los reclamos.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere, además de intimar a que se proceda a dar una solución inmediata, aplicar una Sanción a la Prestadora que beneficie a los Usuarios afectados en

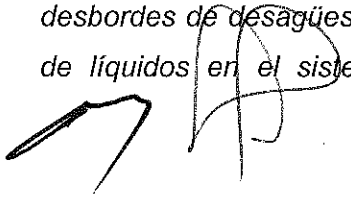


01193 / 21

función de la gravedad y demoras en el tratamiento de los desbordes cloacales ocurridos.

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 inundan 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 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 Regulador, 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 en virtud de existir cuestiones pendientes a resolver, corresponde además se intime a la Prestadora a concluir las, bajo apercibimiento de imponer sanciones agravadas, hasta su efectivo cumplimiento.

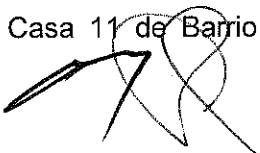
Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

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

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º:** HACER LUGAR al reclamo interpuesto por Sra. Sonia Alicia VARGAS BRITO – identificada con el Usuario N° 76.355 – con domicilio en Pje. Teodoro Fels N° 1.490 de Barrio Agua y Energía; por el Sr. César Néstor CISNEROS – identificado como Usuario N° 101.231 – con domicilio en Manzana K Casa 11 de Barrio Santa Ana III y por el Sr. Gabriel Fernando RODRIGUEZ –



01193/21

identificado como Usuario N° 14.726 – con domicilio en Deán Funes N° 1.838 de Barrio El Pilar. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

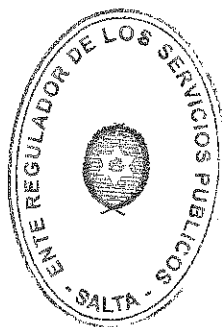
**ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR** a favor de los Usuarios señalados, consistente en un valor equivalente a 500 (quinientas) veces el valor de “p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 4.962,50 (Pesos cuatro mil novecientos sesenta y dos con 50/100) la que deberá ser aplicada en forma 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° 14.726, y todas aquellas reposiciones pendientes para todos los Usuarios en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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

  
D. CESAR MARIANO OVEJERO  
A/C SECRETARÍA GENERAL  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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

