

Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01195 / 21

VISTO,

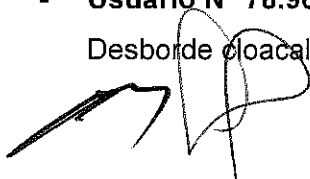
El expediente Ente Regulador N° 267-52.859/21, caratulado: "ENTE REG. GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – OBSTRUCCIÓN Y DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO Y CALZADA – USUARIO N° 72135 B° SANTA LUCIA – USUARIO N° 78965 B° WELINDO TOLEDO – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 25 /21, y,

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 16 de Junio 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° 72.135 B° Santa Lucía:** Fecha de inicio del reclamo: 28/02/21. Domicilio con obstrucción cloacal y líquidos cloacales en calzada, Santa Marta 7. (fs. 02/03).
- **Usuario N° 78.965 B° Welindo Toledo:** Fecha del inicio del reclamo: 01/06/21. Desborde cloacal en calzada, Pje. N°2 casa 41 (fs. 04/08).



Que entre fs.02/08, 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 concediéndole 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.

Que a fs. 09/12 obra la Nota N° 1410/2021 de Aguas del Norte en donde se informa que se programó en un plazo de 5 (cinco) días el cambio de curva necesario para el caso del Usuario N° 78.965; mientras que para el caso del Usuario N° 72.135, se dejó el servicio habilitado y normalizado en el domicilio.

Que posteriormente con fecha 25 de junio de 2021 ingresa Nota N° 1433 de Aguas del Norte, en virtud de la cual se hace saber los pormenores del reclamo del Usuario N° 78.965, manifestando que la distribución de agua era normal y se encontraba normalizada en el inmueble.

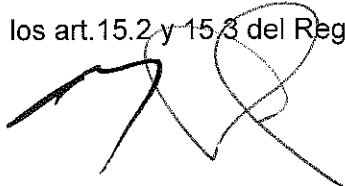
Que a fs. 13/20, también se incorpora al expediente el reclamo del Usuario N° 78.966, quien fue afectado por un problema similar ("desborde en calzada"), en el Barrio Welindo Toledo. Entre fs. 21/25 se incorporan las actualizaciones de estado del reclamo, según lo compartido a través del sistema GESP.

Que a fs. 26, por su parte, se incorporan gestiones informando que hasta esa fecha, no había una buena "señalización" en el reclamo pendiente de Barrio Santa Lucia.

Que con fecha 02 de Julio de 2.021, 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, a aplicar una Sanción a la Prestadora, que beneficie a los Usuarios afectados en función de la gravedad y demoras en el tratamiento de sus reclamos.

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)

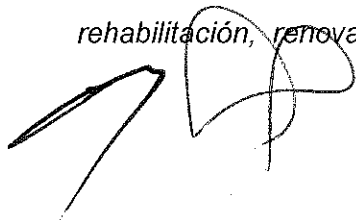


0 1 1 9 5 / 2 1

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 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.

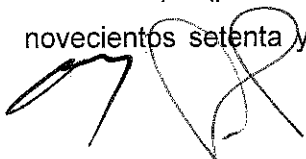
Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

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

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el Sr. Reinaldo Antonio BRAVO – identificada con el Usuario N° 72.135 – con domicilio en Santa Marta N° 7 de Barrio Santa Lucia; por la Sra. Blanca VAZQUEZ – identificada como Usuario N° 78.965 – con domicilio en Pasaje N° 2 casa 41, de Barrio Welindo Toledo y por la Sra. Graciela del Milagro TAPIA – identificada como Usuario N° 78.966 – con domicilio en Pasaje N° 2 casa 40 de Barrio Welindo Toledo. 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 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



01195/21

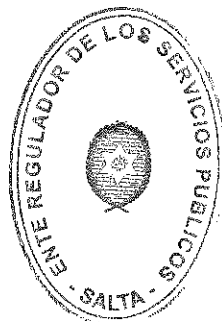
crédito automático en la facturación próxima de los mismos y hasta agotar dicha suma. Ello en atención a los incumplimientos a la normativa señalada, y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

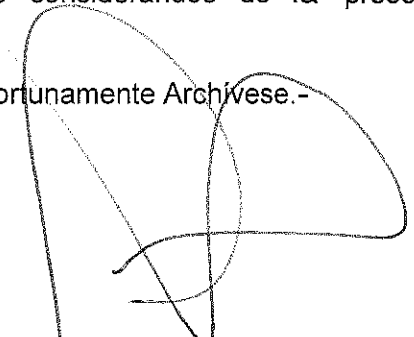
ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado los créditos del Art. 2º de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR que en igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas de reparación y reposición pendientes en ambos reclamos 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

