

Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCION ENTE REGULADOR N°

01197/21

VISTO,

El expediente Ente Regulador N° 267-52.622/21, caratulado: "ENTE REG. GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – USUARIOS 111.557 B° NORTE GRANDE – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 25/21 , y,

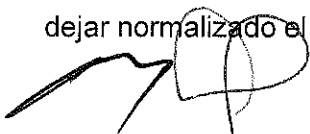
CONSIDERANDO:

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 al reclamo por desborde cloacal, en la cámara ubicada en la vereda de la Manzana 202 C casa N° 30 de Barrio Norte Grande, señalado a fs. 01. Dicho reclamo ya había sido oportunamente verificado por Personal Técnico de este Organismo.

Que atento a ello, y considerando que el mencionado reclamo continuaba pendiente de reparación al 18 de Mayo de 2.021, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados, debiendo informar sobre el total de tareas realizadas en función del mismo.

Que entre fs.02/10, se incorporan al Expediente las Actas de Constatación del Personal Técnico de este Organismo, las fotografías y demás datos que informan sobre el reclamo en cuestión.

Que a fs. 11/12 obra la Nota N° 1122/2021 de Aguas del Norte, la que especifica el total de trabajos realizados en la conexión domiciliaria. Los mismos incluían los trabajos de desobstrucción y todas aquellas necesarias para dejar normalizado el servicio para el inmueble.



Que con fecha 31 de Mayo de 2.021, obra Acta de Constatación en donde se verifica que la cámara de inspección continúa con líquidos, se verifica también, que el vecino de la casa N° 29 se encuentra en la misma situación (fs.13/14). Concretamente se ha evidenciado que lo que manifiesta la Empresa, no se condice con lo que ha podido constatar nuestro personal autorizado.

Que a fs. 15/16 se incorporan actualizaciones de estado del reclamo según lo compartido a través del sistema GESP.

Que en función del incumplimiento constatado, se remite con fecha 01 de Junio de 2.021 una nueva notificación a la Prestadora, en donde se exige concretamente la atención del reclamo y la solución definitiva del problema, debiendo informarse todo lo actuado a este Regulador, dentro del plazo de 72 horas.

Que a fs. 18/19, obra Nota N° 1265/2021 incorporada por Aguas del Norte, en donde se informa nuevamente que se dejó el servicio normalizado. Con fecha 09 de Junio de 2.021, obra Acta de Constatación en donde se ratifica lo expresado por COSAYSA.

Que con fecha 14 de Junio de 2.021, se emite el Informe Técnico que da cuenta de la demora en el tratamiento del reclamo y sugiere aplicar una Sanción a la Prestadora que beneficie al afectado, en función de la gravedad del desborde cloacal ocurrido y la demora en su tratamiento.

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).*

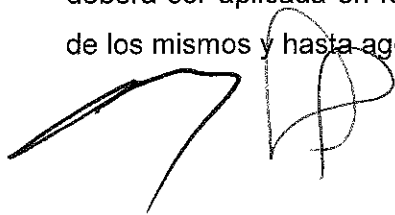


Que por su parte el Marco Regulatorio dispone lo siguiente: *art.8 inc*

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 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:

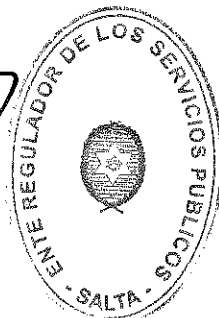
ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el Sr. Pedro FELIPE – identificado como Usuario N° 111.557 – con domicilio en Manzana 202 C N° 30 de Barrio Norte Grande. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

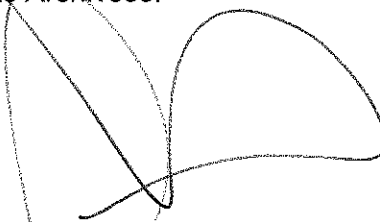
ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del Usuario señalado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 2.977,50 (Pesos dos mil novecientos setenta y siete con 50/100) la que deberá ser aplicada en forma de crédito 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: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-


DR. CESAR MARIANO OVEJERO
AVC SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




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