

Salta, 18 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00989/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-51.986/21; caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – USUARIO N° 294922 B° SANIDAD – POZO CON PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA MZA B – CASA 18 Y RETIRO DE ESCOMBROS OBSTRUYE GARAGE - SALTA CAPITAL"; Y el Acta de Directorio N° 20 /21, y,

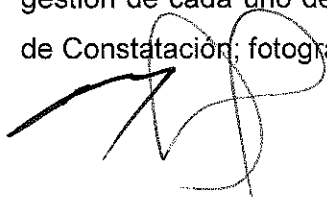
CONSIDERANDO

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 del usuario de la referencia señalado a fs.1. Dicho reclamo estaba relacionado a distintas pérdidas de agua reparadas, cuyas reposiciones de calzada impedían el normal acceso al domicilio del afectado. Las mismas fueron verificadas por Personal Técnico de este Organismo, que constató la existencia de otros pozos pendientes de reparación que también afectaban a otros usuarios.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 15 de Marzo de 2021, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados, retirando los escombros a los usuarios afectados y requiriendo informe detallado sobre cada uno de los problemas puestos de manifiesto, debiendo acreditar tales hechos a este Organismo.

Que la Gerencia interviniente, continúa su Nota otorgando un plazo de 5 (cinco) días para remitir la información.

Que entre fs.02/18, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema Gesp, entre otras.



Que el 15 de Abril de 2.021, y mediante Nota N° 717/21 (fs.19/25), la COSAYSA acompaña informe sobre lo actuado en relación al Reclamo de calle Federico Leloir N° 367, de la que surge que el servicio queda normalizado para ese usuario, incorpora documentación correspondiente de manera complementaria.

Que luego de nuevas verificaciones llevadas adelante por Personal Técnico de este Organismo, y en atención al resultado obtenido, la Gerencia actuante remite una nueva nota intimatoria, precisando los 3 (tres) usuarios comprometidos que seguían con dificultades para acceder a sus garajes. Intima para que con carácter de urgente despacho proceda a reparar, otorgándoles absoluta prioridad a dichos trabajos, atento al tiempo transcurrido.

Que la Empresa vuelve a informar iguales tareas y manifiesta que los trabajos de reposición de calzada, ya se encontraban reprogramados para los próximos 15 días hábiles.

Que luego de nuevas constataciones y ya agotada de realizar gestiones inservibles, el área técnica emite un nuevo informe a fs.46/47 que concluye que hubo incumplimiento al Reglamento de Reclamos de usuarios, y que por tal motivo debe aplicarse una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios afectados. En resumen se considera lo siguiente:

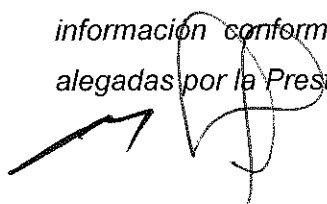
- “El usuario inicia reclamo por reposición de calzada en fecha 09/10/20 y se puede observar en el sistema Gesp de Cosaysa que al día de la fecha continúa la zona afectada por pérdida de agua y pozos en donde falta reposición de calzada y retiro de escombros. Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo en donde se ven afectados los vecinos de la cuadra: 217 días (09/10/20 – 14/05/21 fecha que se eleva el presente informe). **Pendiente:** Reparar pérdida de agua (Mza B – Casa 17), tapar pozos y reponer calzada en (Mza B casa 18, 17 y 16) y retirar escombros”.
- “Por todo lo detallado se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de los Usuarios quienes se vieron afectados (Usuario 294922 (Mza B – Casa 18), 294921 (Mza B – Casa 17) Y 294920 (Mza B – Casa 16)). La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente”.

Que respecto a este punto, el Área Jurídica entiende prudente, razonable y justificado, lo sugerido por el Area Técnica, conforme a los argumentos jurídicos que a continuación expone, haciendo expresa referencia a la normativa vigente que aplica para estos casos concretos.

00989/21

Que el Art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto 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. 7° 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 para Tratamiento de Reclamos Resolución Ente Regulador N° 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 Prestadora de suministrar toda la información que fuera solicitada por este Organismo, el mencionado Reglamento 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...*

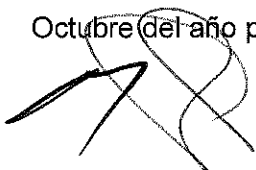
Que mientras que el artículo 12° de igual cuerpo normativo, expresa que *“A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio”*.

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 asimismo, respecto a la solicitud de información cursada por la GAPyS, surge que ésta debió realizar incontables verificaciones “in situ”, para efectuar un seguimiento completo y asegurarse de que las gestiones que fueron declaradas, efectivamente se encuentren cumplidas.

Que trascurrido un tiempo prudente desde que el Ente Regulador corriera traslado a CoSAySa de los reclamos formulados, se considera que los mismos no han tenido una solución oportuna, adecuada y **definitiva**. El Área Jurídica entiende que ello, importa un claro incumplimiento a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, por lo que considera hacer lugar al planteo requerido, recomendando aplicar una sanción menor a favor de cada usuario y sugiriendo se intime a la Prestadora a concluir con las tareas pendientes de reposición de calzada.

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 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 las facturaciones próximas de los mismos y hasta agotar el valor referido en todos los casos. El importe guarda relación con el tiempo de demora, atento a que el reclamo inicial data del mes de Octubre del año próximo pasado.



00989/21

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**

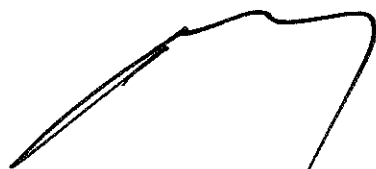
ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a los reclamos interpuestos por el Usuario N° 294922, con domicilio en calle Dr. Federico Leloir N° 382 – MZA B – CASA 18; por el Usuario N° 294921, con domicilio en Manzana B – CASA 17 y por el Usuario N° 294920, con domicilio en calle Manzana B - CASA 16 todos del Barrio Sanidad de esta Ciudad de Salta, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de cada uno de los 3 (tres) Usuarios afectados, 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.-

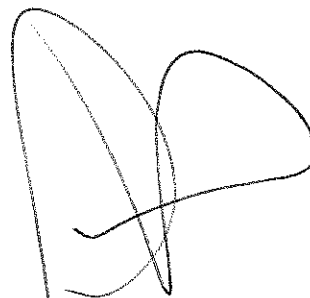
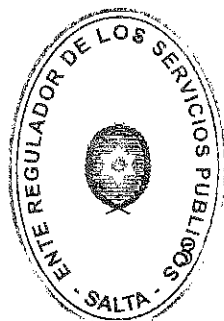
ARTÍCULO 3º: ORDENAR a COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito en el Art. 2º de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a la Prestadora que en igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas de reparación de pérdida de agua en Manzana B – Casa 17, Tapar Pozo; y Reposición de Calzadas en Manzana B – Casa 18, 17 y 16, procediendo a efectuar el retiro de escombros pertinente. Ello en los términos señalados en el 1er párrafo de fs.47 (Informe Técnico).

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

