

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01042/21

VISTO,

El expediente Ente Regulador N° 267-52.491/21, caratulado: "ENTE REG. GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – OBSTRUCCION Y DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO – USUARIO N° 103372 B° LAS LEÑAS II – USUARIO N° 58245 B° CENTRO – USUARIO N° 288772 B° VILLA MONICA – 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 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 04 de Marzo 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° 103.372 B° Las Leñas II:** Fecha de inicio del reclamo: 01/04/21. Domicilio con obstrucción cloacal, cámara desbordando y pozo en calzada con líquidos, Manzana 120 B Casa 4. (fs. 02/04).
- **Usuario N° 58.245 B° Centro:** Fecha del inicio del reclamo: 20/04/21. Domicilio con obstrucción cloacal, Benjamín Zorrilla 244 (fs. 05/06).
- **Usuario N° 288.772 B° Villa Mónica:** Fecha del inicio del reclamo: 25/04/21. Domicilio con obstrucción cloacal, Pasaje N° 9 1080 (fs. 07/09).

Que entre fs.02/09, se incorporan al Expediente las Actas de Constatación del Personal Técnico de este Organismo, las fotografías y todos los datos que informan sobre cada uno de los reclamos.

Que a fs.10/11 obra la Nota N° 1130/21 de Aguas del Norte en donde informa que se realizaron trabajos de desobstrucción en forma provisoria ya que en todos los casos resulta necesario un "cambio de curva", tarea que ya habría sido asignada y razón por la que solicita una prórroga de 15 días para dar solución definitiva a la problemática de los Usuarios reclamantes.

Que con fecha 24 de Mayo de 2.021 obran Actas de Constatación en donde Personal Técnico verifica que al menos en el domicilio del Usuario N°103.372, el desborde continúa en contraposición a lo manifiesto por la Prestadora en su nota bajo análisis.

Que a fs. 16/22 se incorporan actualizaciones del estado para cada uno de los reclamos según lo compartido a través del sistema GESP.

Que independientemente de la prórroga solicitada, y encontrándose al menos uno de los reclamantes con desborde permanente en su domicilio lo que configura una situación grave y urgente, con fecha 27 de Mayo de 2.021, se emite el Informe Técnico que da cuenta de las tareas pendientes y demoras en el tratamiento de cada reclamo:

- **Usuario N° 103372 B° Las Leñas II (Mza 120 B – Casa 4):** La Prestadora informa en Nota N° 1130/21 que ".....Nuevamente en fecha 13/05/21 al realizar inspección in-situ se determina que existe una hendidura en la curva, por lo que se procedió a asignar a la contratista el correspondiente cambio de curva".(fs. 10). En sistema Gesp de Cosaysa se observa que al día de la fecha continúa el reclamo pendiente de atención por parte de Cosaysa (fs.16/17). Personal Técnico del Ente Regulador verifica el 24/05/21 que continúa cámara de inspección desbordando y líquidos cloacales en la calzada (fs. 13/15). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo y en donde existe desborde cloacal: 56 días. Pendiente: Cambio de curva.

- **Usuario N° 58245 B° Centro (Benjamín Zorrilla 244):** La Prestadora informa en Nota N° 1130/21 que "...se procedió a dar una solución provisoria. En fecha 12/05/21, se procede a asignar a la contratista la obra de cambio de




01042/21

curva, la que será ejecutada a la mayor brevedad posible." (fs. 10). En sistema Gesp de Cosaysa se observa que al día de la fecha continúa el reclamo pendiente de atención por parte de Cosaysa (fs.18/18 vta), y el usuario continúa reiterando urgente solución (fs.19). En fecha 24/05/21 Personal Técnico del Ente Regulador no logra comunicarse con el usuario (fs.12). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 37 días. Pendiente: Reparación de conexión domiciliaria.

- **Usuario N° 288772 B° Villa Mónica (Pje N° 9 casa 1080):** La Prestadora informa en Nota N° 1130/21 que "...que el 30/04/21 se procedió a realizar trabajos de desobstrucción en cámara de inspección, para efectuar cambio de curva, tarea que fue asignada en fecha 12/05/21 al contratista, la cual será ejecutada en el día de hoy 20/05/21..." (fs. 11). En sistema Gesp de Cosaysa se observa que al día de la fecha continúa el reclamo pendiente de atención por parte de Cosaysa (fs. 21/21 vta.) y el día 21/05/21 se continúa reiterando solución al reclamo (fs.22). En fecha 24/05/21 Personal Técnico del Ente Regulador no logra comunicarse con el usuario (fs.12). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 32 días. Pendiente: Cambio de curva.

Que tomada la intervención que corresponde y teniendo presentes las constancias de autos e informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento en donde se evidencia que los reclamos aún se encuentran pendientes, el Área Jurídica procede a realizar el siguiente análisis.

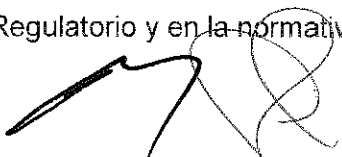
Que respecto de la atención de los reclamos y de un modo general, cabe recordar que el Art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto 3652/10, dispone: *"Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal 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. 7º de igual 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"*



Que por su parte 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.”*

Que de un modo particular, y analizando las conclusiones del Informe Técnico, notamos que todos los reclamos han excedido largamente sus plazos de respuesta.

Que en este sentido el artículo 8° del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio: para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia Se salta) menciona, entre los deberes y atribuciones de la Concesionaria en su inciso n) que “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 sólo podrán ser justificadas excepcionalmente en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, lo cual deberá ser analizado y declarado por el ENRESP, en caso de corresponder”, mientras que su Artículo 14° establece que ante inundaciones por desbordes de desagües cloacales: “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



01042/21

Que en consonancia con lo anterior, la Resolución Ente Regulador N° 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica y Agua Potable y Desagües Cloacales) contempla, en su Artículo 15° las cláusulas particulares aplicables al servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales. Así el apartado 15.2. reza: "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." Y el 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."

Que de la lectura de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora, de actuar conforme el mandato 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 así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no habría brindado una solución definitiva a ninguno de los reclamos ya que en todos los casos continúa el cambio de curva pendiente.

Que en suma esta Área Jurídica, compartiendo el Dictamen Técnico de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, entiende que corresponde encuadrar el accionar de la Empresa en un incumplimiento, respecto de su obligación de procurar la correcta atención de un reclamo, el cual debe realizarse de manera integral, solucionando el problema, restituyendo las cosas al estado previo a la incidencia y en los tiempos correspondientes.

Que ante ello, vale recordar que la ley 6835, art. 31°, estableció el Régimen Contravencional y de Sanciones aplicables a las Prestadoras de los Servicios Públicos, disponiendo: "Cada una de las violaciones o incumplimientos de la presente ley y de sus reglamentaciones serán sancionados con: a) *Apercibimiento*; b) *Multa*; c) *Suspensión del servicio*; d) *Inhabilitación*; e)



*Revocación de la licencia; f) Revocación de la concesión. Las sanciones serán aplicadas y razonablemente graduadas por el Ente en función de la naturaleza del acto o hecho punible, antecedentes del infractor en cuanto a su grado de observancia del ordenamiento, antecedentes en materia de quejas o reclamos de los usuarios, y la incidencia de la infracción con relación a la prestación del servicio.”*

Que a su vez, el Decreto 3652/10 - art. 106º, en cuanto al procedimiento a seguir, establece que se debe realizar “con el debido resguardo de las garantías del debido proceso y la inviolabilidad de la garantía de la defensa” (conf. art.38 – Ley 6835 de Creación del Ente Regulador).

Que el Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de COSAYSA se inicia por el incumplimiento “prima facie” detectado, a los arts. 6º, 7º 8º inc. n); art.14 inc. a), b), c) y d); y art 26º inc. a), b), todos del decreto 3652/10; y art. 15.2 y 15.3 del Anexo de la Resolución ENRESP 913/15 (Reglamento de Reclamos), dictando para ello el acto administrativo pertinente; y emplazándola – en resguardo del derecho de defensa que le asiste – a formular el pertinente descargo, en un término de 10 (diez) días de recibida la notificación de la correspondiente Resolución (conf. art.106º Decreto Provincial N° 3652/10).

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir resolución adhiriendo en todos sus términos a los Dictámenes Jurídico y Técnico antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con la Ley N° 6.835, sus normas complementarias y concordantes; éste 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 la Usuaria Sra. Daiana RAMADAN – identificada como Usuario N° 103.372 – con domicilio en Manzana 120 B casa N° 4 de Barrio Las Leñas II, por ERICNEL SA – identificada



01042/21

como Usuario N° 58.245 – con domicilio en Benjamín Zorrilla N° 244 de Barrio Centro y por la Sra. Marta Pastora MANSILLA – identificada como Usuario N° 288.772 – con domicilio en Pasaje N° 9 casa N° 1080 de Barrio Villa Mónica. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

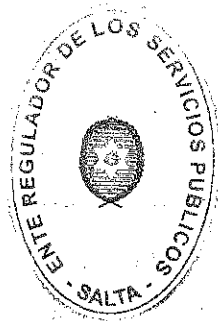
**ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR** a favor de cada uno de los Usuarios señalados, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 2.977,55 (Pesos dos mil novecientos setenta y siete con 55/100) la que deberá ser aplicada 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 cada uno de los Usuarios señalados en el Art. 1º, en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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

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



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

