

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01045/21

VISTO,

El expediente Ente Regulador N° 267-51.083/2020, caratulado: "FRANCO, MIRIAM AZUCENA – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – DESBORDE CLOACAL EN DOMICILIO", el Acta de Directorio N° 21 /21, y,

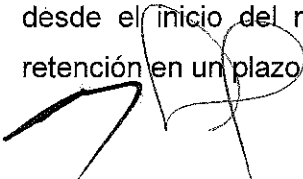
CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente de la referencia, la Sra. Miriam FRANCO inicia su reclamo vía e-mail, solicitando que la Prestadora proceda con celeridad a realizar el recambio de la válvula de retención instalada en su domicilio (fs.01/03). Su pedido guarda relación con los daños generados por numerosos desbordes en su domicilio a lo largo de diez años, los cuales cesaron en Diciembre de 2019 con la instalación de una primera válvula de retención, la cual se dañó provocando el retorno de aquellos desbordes.

Que entre fs.04/10, 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 a fs.11/12 obra la Nota N° 1436/2020 de Aguas del Norte en donde informa que "...de acuerdo a verificación efectuada por personal técnico del servicio, el inmueble no cuenta al día de la fecha, con inconvenientes por desborde de líquidos cloacales; no obstante ello se verifica que la válvula de retención en vereda no se encuentra en condiciones operables; de acuerdo a ello se programó intervención por parte del servicio informando a ese Organismo de manera complementaria al presente, la ejecución de las tareas programadas...".

Que con fecha 30 de Diciembre y atendiendo al tiempo transcurrido desde el inicio del reclamo, se intima a la Prestadora a reparar la válvula de retención en un plazo improrrogable de 5 (cinco) días.



Que a fs. 14/15 obra Acta de Constatación del 19 de Enero de 2021 en donde se verifica que la válvula continúa no operable. En función a ello, en el marco del expediente N° 50.821/2020, se intima nuevamente con fecha 21/01 a finalizar los trabajos correspondientes.

Que a fs. 17 obra Acta de Constatación en donde se verifica que fue realizado el cambio de la válvula de retención quedando pendientes las tareas de reparación de vereda. Se hace notar que además de las tareas pendientes, la rotura se encontraba mal señalizada.

Que en función a las nuevas verificaciones, que surgen de las Actas que se encuentran incorporadas a estos autos, se intima nuevamente a ejecutar todas las tareas pendientes otorgando un plazo improrrogable de 7 (siete) días hábiles.

Que entre fs. 21 y 27, se agregan las nuevas constancias de gestión del reclamo, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; entre otras.

Que con fecha 20 de Mayo, se verifica finalmente la reposición de la vereda restando solamente la instalación de la tapa de la cámara donde se encuentra alojada la válvula de retención. A fs. 30/34 se incorpora el historial de actuaciones según lo compartido a través del sistema GESP.

Que con fecha 27 de Mayo de 2021, se emite el Informe Técnico que da cuenta de las tareas pendientes y demoras en el tratamiento del reclamo:

- **Recambio de válvula de retención:** el reclamo se inicia el 28/10/2020, COSAYSA verifica que dicha válvula se encuentra no operable. La Prestadora realiza en cambio de la misma en fecha 25/02/21 (fs. 30/32). Cantidad de días que COSAYSA demoró en atender el recambio de válvula: 120 días (28/10/20 – 25/02/21).

- **Reposición de vereda:** Desde el 25/02/21 quedó el pozo en vereda mal señalizado y en donde la Prestadora repara, según lo verificado por Personal Técnico del Ente Regulador, en fecha 20/05/21. Cantidad de días que Cosaysa demoró en atender la reposición: 84 días (25/02/21 – 20/05/21). Pendiente: Colocar tapa de la cámara.

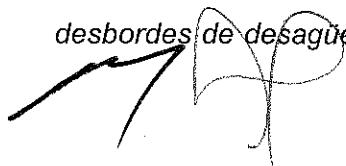


01045/21

Que hasta la fecha del Informe, y habiendo agotado la Gerencia Técnica todas las instancias administrativas a su alcance, remite al Área Jurídica las actuaciones, para que esta última se avoque al estudio correspondiente.

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 liquidos 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 el reclamo en exceso a los términos legales.

Que respecto a las demoras, sabemos que se regula un servicio que atraviesa por muchas dificultades, pero eso no significa que puedan tolerarse situaciones “sine die” o eternas. Si la Prestadora se toma más de 100 días para reparar pérdidas, deberíamos preguntarnos cuanto tiempo sería suficiente para intervenciones de mayor complejidad o para ejecutar obras que requieran de trabajos coordinados. Los Usuarios inician sus Reclamos en la Empresa, con la expectativa de una respuesta inmediata, o por lo menos dentro de plazos razonables (que por cierto son los que establecen los ordenamientos jurídicos y no los que se toma la COSAYSA en algunos casos puntuales).

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 la usuaria, consistente en el valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de “p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 3.970,00 (Pesos tres mil novecientos setenta con 00/100), 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:



01045/21

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Usuaría Sra. Miriam Azucena FRANCO – identificada como Usuario N° 545 – con domicilio en calle Pedernera N° 1208 de Barrio Villa Luján de esta Ciudad de Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

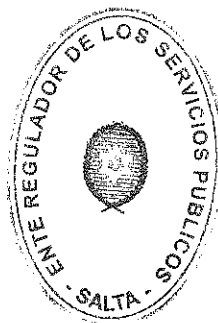
ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor la Usuaría señalada, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de “p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 3.970,00 (Pesos tres mil novecientos setenta con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito 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 la colocación de la tapa de la cámara de la vereda en Pedernera 1208, en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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


Dr. CESAR MARIANO OVENERO
A/C SECRETARÍA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




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

