

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01046/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267- 52521/21; caratulado: "QUINTEROS, Carlos Alberto – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – REPOSICIÓN DE VEREDA - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 21 /21, y,

CONSIDERANDO

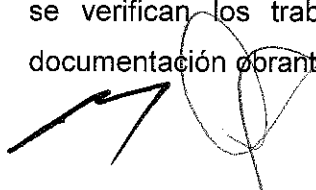
Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), recibe un Reclamo del usuario reclamante, quien solicita la intervención urgente a los fines de la reposición de vereda, luego de una ya larga peregrinación para solucionar una pérdida de agua en la puesta de su domicilio. Muchos de los reclamos en cuestión, pudieron ser verificados por Personal Técnico de este Organismo.

Que atento a ello, y considerando que no existían precisiones sobre la reparación definitiva de la pérdida (las Actas evidenciaban agua en el pozo y falta de reposición de vereda), la Gerencia actuante solicita vía e-mail a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre el reclamo principal y las distintas reiteraciones del usuario.

Que entre fs.02/31, 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 sin haber recibido respuestas formales por parte de la Prestadora, la Gerencia actuante reitera su intimación en iguales términos, pero esta vez lo hace de modo formal. En la Nota remitida (de fs.32), otorga un plazo improrrogable de 10 (diez) días para resolver, aclarando que el reclamo llevaba 76 días sin solución.

Que con fecha 01 de Junio de 2.021, y por Acta incorporada a fs.39, se verifican los trabajos que ponen fin al reclamo, tal como surge de la documentación obrante a fs.40.



Que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento resume todo lo actuado en un Informe Técnico que incorpora a fs.36 y vuelta de estos autos. Al respecto, y luego de resumir lo ocurrido, concluye que hubo incumplimiento al Reglamento de Reclamos y sugiere la aplicación de sanciones a favor del usuario, en virtud de que ya se encuentra normalizado el servicio.

Que a continuación, la Gerencia Técnica remite las actuaciones al Área Jurídica, y ésta comienza su análisis haciendo expresa referencia a la normativa vigente que aplica para estos casos concretos.

Que el Art. 6º (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. 7º 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. 26º 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. 7º 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*

01046/21

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...*

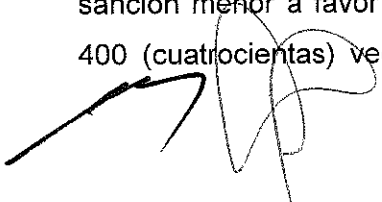
Que mientras que el artículo 12° de igual cuerpo normativo, expresa que *“A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio”*.

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 efectivamente se encuentren cumplidas.

Que trascurrido un tiempo prudente desde que el Ente Regulador corriera traslado a CoSAySa del reclamo formulado, se considera que el mismo no ha tenido una solución oportuna ni adecuada. El Área Jurídica entiende que ello, importa un claro incumplimiento a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, y recomienda aplicar una sanción menor a favor del usuario, coincidiendo con lo sugerido por el Área Técnica.

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 del usuario afectado, 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 del mismo y hasta agotar el valor referido.

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:**

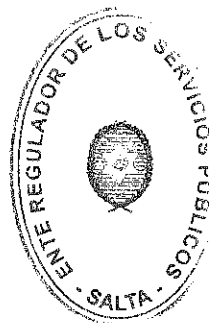
ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el Usuario, Sr. Carlos Alberto QUINTEROS – identificado como Usuario N° 30.875 y con domicilio en calle Los Químiles N° 211 de Barrio Mariano Moreno de esta Ciudad de Salta, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del Usuario señalado, 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) 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.-

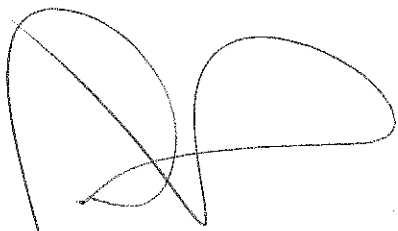
ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito del Art. 2º de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-


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



4


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