Salta, 07 JUL 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00974/23

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-53.212/2021, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA DE B° EL PILAR - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 27 /23; 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 señalados a fs.1, todos relacionados a distintas pérdidas de agua que se encontraban pendientes y que habían sido oportunamente verificadas, por Personal Técnico de este Organismo.

Que atento a ello, y considerando que aquellas pérdidas no habían sido reparadas, con fecha 27 de Julio de 2.022 la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte que intervenga en los términos señalados, e informe sobre las particularidades detalladas, debiendo acreditar tales hechos ante el Regulador. Puntualmente figuran los reclamos:

- **Usuario N° 6.127 B° El Pilar:** Pérdida de agua en calzada, 12 de Octubre 645 (fs.06/07). Reclamo iniciado con fecha 05/07/21.

- **Usuario N° 257.810 B° El Pilar:** Detalle del Reclamo: Pérdidas de agua dentro del canal, Pje. El Pilar 522 y otra pérdida en canal en Arenales 624 (fs.02/04). Los reclamos por pérdida de agua inician en fecha 20/05/21, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.05).

Que la Gerencia interviniente, continúa su nota aclarando que en varias oportunidades solicitó -a través de sendos correos eléctricos dirigidos al área de Programación de la Empresa- la solución de los reclamos antes descriptos.

Que entre fs.02/08, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que con fecha 25 de Agosto de 2.021, y luego de la tercera intimación sin respuestas, la Prestadora informa que se encuentra reparada una de las pérdidas, mientras que la otra ha sido reprogramada para su pronta ejecución. Personal Técnico de este Organismo concurre a los lugares, a los fines de verificar dichos extremos invocados. Se advierte que en el caso de la pérdida reparada, restaban los trabajos de reposición.

Que a continuación, y hasta fs.88 las partes realizan un intercambio de observaciones. Por un lado la Empresa aduce haber reparado de manera integral todas las aperturas de calzada y este Organismo, luego de realizar las verificaciones pertinentes, advierte que todavía quedaban trabajos pendientes. Finalmente se emite un Informe Técnico que resume todo lo actuado (ver fs.89/90).

Que dicho Informe da cuenta del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos. Deja constancia que todos los reclamos tienen tareas de reposición pendientes. A continuación el detalle:

- **Usuario N° 6.127 B° El Pilar:** Cantidad de días que Cosaysa demoró en dar atención al reclamo por pérdida de agua: 44 días (05/07/21 – 18/08/21, desde el inicio del reclamo hasta el cierre de reclamo por pérdida de agua) (fs.08 y 88). Pendiente: Sin pendientes.

- **Usuario N° 257.810 B° El Pilar** El día 09/12/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica operarios de Cosaysa trabajando en el lugar (calle Arenales N° 626) y además se verifica que la pérdida de agua ubicada en el Pje El Pilar N° 522 fue reparada, quedando pendiente tapar pozo y reponer vereda (fs.34/37). En fechas 16/12/21 y 21/01/22 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona constatando que en el Pje El Pilar N° 522 continuaba pozo sin tapar y reposición de vereda pendiente. En lo que respecta a calle Arenales N° 626

se reparó la calzada pero continuaba la pérdida de agua en el canal (fs. 42/47). Se continúa reiterando a Cosaysa solución al reclamo por pérdida de agua en el canal y se solicita una nueva verificación conjunta (Cosaysa-Ente Regulador) en el lugar, con el fin de poder solucionar de forma definitiva el reclamo por pérdida de agua (fs. 58). En fecha 31/03/22 se lleva a cabo la verificación conjunta mencionada en el párrafo anterior, en la misma se verifica que continuaba saliendo agua por el canal y que existía una pérdida de agua en la conexión del usuario, ubicado en calle Arenales N° 626, la misma se filtraba hacia el canal. En dicha ocasión La Prestadora se comprometió a dar prioridad al reclamo y ejecutar la solución en fecha 01/04/22, además se verificó que La Prestadora ya había trabajado anteriormente en el domicilio de la usuaria, quedando pendiente la reposición de vereda. Acta firmada por Cosaysa (fs.59/60). En Nota N° 1.473/22 de fecha 01/07/22, Cosaysa informa que el "...la dirección Calle Arenales N° 626 corresponde a Usuario N° 26.100. Desde esta compañía se informa que se programan los trabajos y se dará cumplimiento a las reposición de calzada y vereda mediante OT 1498286 y 1498287..." (fs.78). En fecha 02/05/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona constatando que Cosaysa ha realizado la carpeta en vereda quedando pendiente reponer baldosas en vereda, encontrándose el lugar sin señalizar y peligroso (fs.86/87). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo del Usuario N° 26100 – Arenales 626 (reponer baldosas en vereda - peligroso y sin señalizar): 363 días (desde el 06/05/22, fecha que se verifica pérdida reparada, hasta el 04/05/23, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reponer baldosas en vereda (peligroso - sin señalizar)

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una sanción menor a favor del Usuario N° 26.100 de B° El Pilar, pero además sugiere que se proceda a intimar a la Prestadora a dar una solución inmediata a las tareas pendientes en calle Arenales N° 626 (tapar pozo y reponer baldosas en vereda) por cuanto representa un peligro potencial para personas y cosas.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que el art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 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 Procedimental para el 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 Concesionaria 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 así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no ha brindado solución definitiva a uno de los reclamos interpuestos, ni tampoco ha emitido informe alguno en relación a las tareas pendientes. Respecto a los reclamos concluido, han sido resuelto de manera extemporánea y habiéndose vencido en exceso los plazos otorgados por la normativa analizada.

Que el derrotero puesto de manifiesto, con la pérdida de tiempo y recursos que implica, obligó a la Gerencia de Aguas a darse por vencida y finalizar su intervención, remitiendo el expediente al Área Jurídica, como dijimos.

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.

Que por todo ello y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor del usuario afectado, consistente en el valor equivalente a 600 (seiscientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es, la suma de $ 7.669,68 (Pesos siete mil seiscientos sesenta y nueve con 68/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar las tareas de reposición que se encuentran pendientes y que han sido referidas en el

Informe Técnico final, bajo apercibimiento de aplicar sanciones automáticas hasta su efectivo cumplimiento.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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 1°: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el usuario: Sr. RAMÓN ARNALDO GERMINAL – identificado como Usuario N° 6.127, con domicilio en calle 12 de Octubre N° 651 de Barrio El Pilar de esta Ciudad de Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del usuario nombrado, consistente en un valor equivalente a 600 (seiscientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es, la suma de $ 7.669,68 (Pesos siete mil seiscientos sesenta y nueve con 68/100), 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 3°: ORDENAR a COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito del art. 2° 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 4°: ORDENAR a la Prestadora que en igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas pendientes que han sido señaladas en los considerandos de la presente Resolución (tapar pozo y reponer baldosas en vereda sobre calle Arenales N° 626 -Barrio El Pilar), bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS