Salta, 15 FEB 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00198/24

El Expediente Ente Regulador N° 58.717/23, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA - USUARIO N° 54.918/ N° 47.413 B° PORTEZUELO SUR Y USUARIO N° 13.162 B° SAN BERNARDO - SALTA CAPITAL-, el Acta de Directorio N° 10 /24; 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, ambos 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 las pérdidas no habían sido reparadas, con fecha 18 de abril de 2023 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 Ente Regulador. Puntualmente figuran los reclamos:

- **Usuario N° 13.162 B° San Bernardo (fs. 07/10).** Pérdida de agua en calzada en Gurruchaga N° 125 – Salta. Inicio el 13 de Marzo de 2.023 según datos del Sistema GESP.

- **Usuario N° 54.918/47.413 B° Portezuelo Sur:** Pérdida de agua en calzada en calle Juana Hernández N° 792 (fs.02/05). El reclamo se inicia en fecha 06/03/23, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.06).

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.02/11 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 10 de Mayo de 2023, la Prestadora informa que una de las pérdidas se encuentra reparada (la del Usuario N° 13.162 de B° San Bernardo) mientras que la otra se encuentra reprogramada para su pronta ejecución. Inmediatamente Personal Técnico de este Organismo concurre a los lugares advirtiendo que si bien una de las pérdidas había sido reparada, restaban los trabajos de reposición de calzada y retiro de escombros. Respecto de la otra, hace saber que hasta esa fecha (19/05/23), continuaba sin intervenciones.

Que con fecha 22 de Mayo de 2.023, la Gerencia actuante debe reiterar la intimación. En la misiva, y luego de incorporar material fotográfico que acredita las tareas pendientes-, le hace saber a la Empresa que en la hipótesis de que persistan los incumplimientos se iniciaría un procedimiento sancionatorio en lo inmediato. A fs.23, obra constancia de una tercera intimación.

Que a continuación, la Empresa logra acreditar la culminación de las tareas para uno de los usuarios (el de B° San Bernardo), pero seguía pendiente la reposición de calzada para el usuario de Barrio Portezuelo Sur.

Que una y otra vez la Gerencia Técnica ha realizado verificaciones "in situ" y procedió a dejar constancia de que los trabajos de reposición seguían sin ser ejecutados. En el mes de Septiembre existe una y otra para Noviembre de este mismo año.

Que finalmente se emite un Informe Técnico (fs.38/39) que resume todo el derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos. Deja constancia de los siguientes detalles en cada caso:

- **Usuario** N° 13.162 B° San Bernardo (fs. 07/10). Personal Tecnico del Ente Regulador verifica en fecha 15/08/23, reclamo solucionado (fs.30/31/). Cantidad de días que Cosaysa demoró en dar atención al reclamo: **52 días** (13/03/23 fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua en sistema Gesp (fs.11), hasta el 04/05/23 fecha en que Cosaysa informa reclamo solucionado. Pendiente: Sin pendientes.

- **Usuario N° 54.918/47.413 B° Portezuelo Sur:** En fecha 19/05/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pérdida de agua en calzada (fs.14/15). En fecha 23/06/23 se remite nota a Cosaysa (corresponde 2) Se solicita solución a la reposición de calzada (fs.23). En fecha 27/06/2023 La Prestadora informa en nota N° 1.761/23 que "...Pérdida en calzada – reparada (26/05/23)..." (fs, 24/26). En fecha 19/07/2023 La Prestadora informa en nota N° 2.060/23 que "...se informa que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada..." (fs, 27). En fecha 15/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pendiente reponer la calzada "Mal señalizado" (fs.28/29). En fecha 17/08/23 se remite nota a Cosaysa (corresponde 3) se reitera solución a la reposición de calzada, (fs.32). En fecha 04/09/2023 La Prestadora informa en nota N° 2.595/23 que "...se informa que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de calzada, en un plazo de 30 días..." (fs, 33). En fecha 11/09/2023 (fs.34/35) y 07/11/23 (fs.36/37) Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente de la Reposición de calzada. Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **261 días** desde el 06/03/2023 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 22/11/23 (fecha que se eleva el presente informe) Pendiente: Falta reponer calzada "Mal señalizado".

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar sanción menor a un solo usuario. Su decisión resulta razonable habida cuenta de que uno de ellos ya fue beneficiado con una sanción menor en expediente similar (individualizado con N° 267- 58.695/23). Asimismo entiende que corresponde intimar a la Prestadora para que proceda a dar una solución inmediata a las tareas de reposición de calzada para el Usuario N° 54.918 de Barrio Portezuelo Sur.

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 (hoy Resolución ENRESP N° 1200/23)-, 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 Procedimental para el Tratamiento 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 ninguno de los reclamos interpuestos, han sido resueltos 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 (identificado con N° 54.918), consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 23,7632), esto es, la suma de $ 7.128,96 (Pesos siete mil ciento veintiocho con 96/100), 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 (reparar calzada – Usuario N° 54.918) 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 Nº 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. Néstor Roberto BIXQUERT - identificado como Usuario Nº 54918 - con domicilio en calle Corina Lona N° 668 de Barrio Portezuelo Sur - Salta. Ellos por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del nombrado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 23,7632), esto es, la suma de $ 7.128,96 (Pesos siete mil ciento veintiocho con 96/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima 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. 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 pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente, bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA - 6

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

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