Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00271/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 58.121/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA (USUARIOS Nº 66960 - Bº MIGUEL ARÁOZ, Nº 98351/98535 Bº PARQUE GENERAL BELGRANO – ETAPA 2 - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 13 /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.

Que a tal fin remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en los reclamos señalados, todos relacionados con falta de reposición de calzada:

Usuario N° 66960 – Bº Miguel Aráoz: Falta reponer calzada en calle Radio Colón Nº 2.116, de esta ciudad**.** Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 24/12/22. Cantidad de días pendientes de reposición: **38 días al 07/02/23.**

Usuario N° 98.531/98.535 – Bº Pque. Belgrano: Falta reponer calzada, cordón cuneta y vereda en Mnza. D – Casa Nº 26, de esta ciudad. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 31/12/23. Cantidad de días pendientes de reposición**: 38 días al 07/02/23.**

Que entre fs.02/12 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 17 de Abril de 2023 (fs.13) la Prestadora, mediante **nota N° 926/23**, informa los siguiente: a) **Usuario N° 66.960 – Bº Miguel Aráoz – calle Radio Colón Nº 2.116:** Reposición de vereda ejecutada**; b) Usuario Nº 98.531** Se

programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de vereda mediante O.T. 1615720. La reposición de calzada se encuentra ejecutada.

Que a fs. 14 se incorpora Acta de Constatación de fecha 05/05/2023 que verifica que el reclamo del Usuario Nº 58.121 se encuentra en este estado: el cordón cuneta y calzada reparados. Falta reponer vereda.

A fs. 16 se agrega otra Acta de Constatación de fecha 12/05/2023 que informa que con respecto al Usuario Nº 58121/22, falta reponer calzada.

Que a fs. 18 el ENRESP informa a la Prestadora que se encuentran pendientes de atención los siguientes reclamos: a) **Usuario Nº 66.960** – Bº Miguel Aráoz**:** Falta reponer calzada en calle Radio Colón Nº 2.116, de esta ciudad**.** Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 24/12/22. Cantidad de días pendientes de reposición: **143 días al 06/05/23.** Le otorga un último plazo improrrogable de 15 (quince) días, bajo apercibimiento de Iniciar un procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 17, con fecha 24/05/2023, a través de nota Nº 1382/23 COSAYSA informa que respecto del Usuario Nº 66960 se encuentran en proceso licitatorio para la contratación de la tarea. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1684316. A fs. 20 se agrega Acta de Constatación de fecha 07/07/23 que verifica que con relación al Usuario Nº Nº 66.960 falta reponer calzada y levantar escombros.

A fs. 22 mediante Acta de Constatación de fecha 13/07/23 se informa que en referencia al Usuario Nº 98531 falta reponer vereda.

Que a fs. 24 se informa a COSAYSA que continúan pendientes de atención reclamos de los siguientes Usuarios: a) **Usuario N° 66960 – Bº Miguel Aráoz:** Falta reponer calzada y retirar escombros en calle Radio Colón Nº 2.116, de esta ciudad**.** Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 24/12/22. Cantidad de días pendientes de reposición: **202 días al** 14/07/23**.**

Usuario N° 98.531/98.535 – Bº Pque. Belgrano: Falta reponer vereda vereda en Mza. D – Casa Nº 26, de esta ciudad. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 31/12/23. Cantidad de días pendientes de reposición**: 195 días al 14/07/23.** Se otorga a la Prestadora un plazo de 10 (diez) días para que acredite la solución del reclamo, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

00271/24

Que a fs. 25, con fecha 31/07/23 y mediante nota N° 2234/23, la Prestadora informa lo siguiente: a) Usuario N° 66960 – domicilio B° Miguel Aráoz – Calle Colón esquina Los Principios. Se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1684316, en un plazo de 30 días, b) Usuario N° 98531/98535: domicilio B° Pque. Belgrano, calle Mza. D – casa N° 26. Se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1615720, en un plazo de 30 días.

A fs. 26, en fecha 08/08/23, a través de nota N°2349/23 la Prestadora informa nuevamente: a) Usuario N° 98531/98535, domicilio B° Pque. Belgrano, calle Mza. D – casa N° 26. Reposición de vereda ejecutada, b) Usuario N° 66960: domicilio B° Miguel Aráoz – Calle Colón esquina Los Principios. Se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1684316, en un plazo de 30 días, b) Usuario N° 98531/98535: domicilio B° Pque. Belgrano, calle Mza. D – casa N° 26. Se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1684316, en un plazo de 30 días.

A fs. 27 mediante Acta de Constatación de fecha 22/09/23 se verifica en referencia al Usuario N° 98531 falta reponer vereda (foto de fs. 28).

A fs. 29 se agrega Acta de Constatación de fecha 28/09/23 que verifica que el reclamo del Usuario N° 66960 se encuentra sin solución *(falta reponer calzada)* (foto de fs.30).

A fs. 31 se notifica a COSAYSA que hasta le fecha 18/10/23 continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: a) Usuario N° 66960: domicilio B° Miguel Aráoz – Calle Colón esquina Los Principios. Falta reponer calzada. Reclamo pendiente en el sistema GESP, desde el 24/12/2022. Cantidad de días pendientes de reposición 298 días al 18/10/23.

Que a fs. 32, en fecha 01/11/23, mediante **nota N° 3163/23 (corresponde 3),** la Prestadora informa lo siguiente: a) Usuario N° 66960: domicilio B° Miguel Aráoz – Calle Colón esquina Los Principios. Se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1684316, en un plazo de 30 días, b) Usuario N° 98531/98535: domicilio B° Pque. Belgrano, calle Mza. D – casa N° 26. Se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada, mediante OT 1684316, en un plazo de 30 días, b) Usuario N° 98531/98535, domicilio B° Pque. Belgrano, calle Mza. D – casa N° 26. Se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de vereda mediante OT 1615720, en un plazo de 30 días.

Que a fs.33, a través del Acta de Constatación de fecha 24/11/2023 verifica que respecto del Usuario N° 66960, la pérdida fue reparada y falta reponer calzada (foto de fs.34).

Que a fs. 35 se agrega Acta de Constatación de fecha 29/11/23 que verifica que con relación al Usuario N°98531, falta reponer vereda (foto de fs. 36).

Que a fs. 37 el informe del Acta de Constatación de fecha 20/12/23, da cuentas que en el domicilio del Usuario N° 98.531/535 se observa que falta reponer cerámicos en vereda (foto de fs. 28).

Que entre fs.40/41 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

- **Usuario N° 98.531/98.535 – Bº Pque. Belgrano:** Falta reponer calzada, cordón cuneta y vereda en Mnza. D – Casa Nº 26, de esta ciudad. Personal técnico verifica en fecha 05/05/23 la reposición en cordón cuneta y en calzada ejecutada (fs.14/15). En cuanto a la reposición de vereda no queda constancia que la Prestadora haya realizado la apertura en la misma. Se trató de contactar al usuario en reiteradas oportunidades con el objeto de poder determinar si corresponde la reparación a COSAYSA. No se logró ubicar al usuario del domicilio de referencia. Vecino informa que realizó reclamo por pérdida de agua y que está solucionado, no sabe nada respecto a quién realizó la reposición (fs. 07/08, 14,22,27,35 y 37) No ingresan nuevos reclamos del usuario al ENRESP como tampoco en COSAYSA.

- **Usuario N° 66960 – Bº Miguel Aráoz:** Falta reponer calzada en calle Radio Colón Nº 2.116, de esta ciudad**.** El reclamo del Usuario se inicia en fecha 24/12/22. En fecha 18/04/2023 la Prestadora informa en nota N° 926/23 que "...se informa reposición de vereda ejecutada" (fs.13). Cabe aclarar que el reclamo pendiente es por reposición en calzada. La Prestadora adjunta fotografía que no corresponde al reclamo. En fecha 12/05/23 Personal Técnico del ENRESP verifica que falta reponer calzada (fs. 16/17). En fecha 24/05/23 la Prestadora informa en nota N° 1.382/23 que "...se informa que nos encontramos en proceso licitatorio para la contratación de esta tarea..." (fs.19). En fecha 07/07/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2). Se solicita solución a la reposición de calzada y retiro de escombros (fs.24). En fecha 02/08/23 la Prestadora informa en nota N° 2.234/23 que "... se informa que se programa la tarea. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada..." (fs.25). En fecha 09/08/23 la Prestadora informa en nota N° 2.349/23 que "... se dará cumplimiento a la reposición de calzad,

mediante OT 1684316 en un plazo de 30 días, a fin de ejecutar la finalización de la tarea..." (fs.26). En fecha 23/10/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 3). Se solicita solución a la reposición de calzada (fs. 31). En fecha 02/11/2023 la Prestadora informa en nota N° 3.163/23 que "... Se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1684316 en un plazo de 30 (treinta) días." En fecha 24/11/23 Personal Técnico ENRESP verifica que continúa pendiente reponer calzada (fs. 33/34).Cantidad de días que CO.S.A.YSA. se encuentra demorando la atención del reclamo desde el 24/12/22 al 08/01/24: **380 días.** Pendiente: falta reponer calzada.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el Informe Técnico sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor del Usuario N° 66.960 del Bº Miguel Aráoz. Asimismo deberá remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas en un plazo de 05 (cinco) días, dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente. En caso de incumplimiento se sugiere que se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva a los reclamos y sea verificado por Personal Técnico del ENRESP.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones. El art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto Nº 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. 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 Nº 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 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 ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas respecto de uno de los usuarios reclamantes. Por tal motivo, la Gerencia de Aguas finalizó su intervención y procedió a remitir 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 un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 35,3478), esto es, la suma de $ 10.604,34 (Pesos diez mil seiscientos cuatro, con 34/100), 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 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 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 1º: HACER LUGAR a los reclamos interpuestos por el Sr. **EDUARDO RAMÓN MANRESA** Identificado como **Usuario N° 66960** con domicilio en **calle Diario Los Principios (Cba.) Nº 3330 - Bº Miguel Aráoz de esta ciudad.**. 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 nombrados, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 73,17), esto es, la suma de $21.951,00 (Pesos veintiún mil novecientos cincuenta y uno con 00/100), 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 el plazo de 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (reponer calzada). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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