Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:

VISTO: 00387/24

El Expediente Ente Regulador **N° 267 59.778/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA (USUARIOS N° 61223 Y N° 61826 DE B° EL TRIBUNO) - SALTA CAPITAL"**, el Acta de Directorio N° 16/2024; 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, esto es un plazo de 7 (siete) días, ambos relacionados con pérdida de agua en vereda de los usuarios que se detallan a continuación:

- **Usuaria N° 61223 - B° EL TRIBUNO:** Pérdida de agua en vereda en calle Diario La Razón N° 3755. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 22/07/23. Duración de la pérdida, **33 días al 24/08/23.**
- **Usuaria N° 61.826 – B° EL TRIBUNO:** Pérdida de agua en vereda de tanque elevador en calle El Fueguino N° 2547 y pérdida de agua en vereda de calle Diario La Arena esquina Avda. Roberto Romero. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 25/07/23. Duración de la pérdida, **30 días al 24/08/23**.

Que entre fs.02/24 se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; reiteraciones, fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que con fecha 04 de Octubre de 2.023 (fs.25), y ante la falta de respuesta verificada, el Organismo intima a la Prestadora una vez más, otorgando ahora un plazo de 3 (tres) días para remitir el informe correspondiente. Todo bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 26, mediante la nota Nº 2957, en fecha 07/10/23, la Prestadora informa lo siguiente: a) **Usuaria Nº 61.223** – Diario La Razón Nº 3.755. Se comunica que en fecha 06/09/2023, personal operativo de la División Aguas, efectuó un sondeo en vereda y no se observa pérdida; **b) Usuaria de referencia Nº 61.826** – Diario La Arena esqu. Avda. Roberto Romero. Se comunica que el día 27/09/2023 (Usuario Nº 61.478) se efectuó la apertura en vereda de tierra, reparando cañería de red principal, pozo parcialmente tapado y señalizado c/OT Nº 1714735. En lo que respecta a la pérdida de agua en vereda de tanque elevado ubicado en calle El Fueguino Nº 2.547, de la verificación efectuada en el día de la fecha (07/10/2023), surge que no se observa pérdida.

Que a fs. 35 se agrega Acta de constatación que verifica lo siguiente: **a) Usuaria Nº 61223** – Diario La Razón 3755 – Bº El Tribuno: **pérdida reparada. Falta reponer vereda y retirar escombros**; b) **Usuaria Nº 61826**:- Avda. Roberto Romero esqu. Diario La Arena – Bº El Tribuno; **reclamo solucionado**.

Que por tal motivo, a fs. 39, mediante nota simple, se vuelve a intimar a la Prestadora, respecto del incumplimiento referido a la **Usuaria Nº 61223 de Bº El Tribuno.** Esto es que falta reponer vereda y retirar escombros en calle Diario La Razón Nº 3755. Se hace notar a COSAYSA que el reclamo se encuentra pendiente desde el día 22/07/2023, es decir con una demora de 109 días sin solución definitiva. Se adjunta la fotografía correspondiente. Se otorga un plazo improrrogable de 15 (quince) días hábiles para finalizar las tareas faltantes, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 40 la Prestadora, mediante **nota N° 3288/23** de fecha 15/11/23, informa que respecto de los reclamos de la **Usuaria Nº 61.223 de Bº El Tribuno,** se iniciaron los trabajos, realizándose carpeta. Se dará cumplimiento a la reposición de baldosas en vereda, mediante OT 1770661, a fin de ejecutar la finalización de la tarea.

Que a fs. 41 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 01/12/2023 que verifica que el reclamo de la Usuaria se encuentra pendiente (reponer baldosas en vereda, fs. 42).

Que a fs. 43 se agrega una nueva Acta de Constatación de fecha 05/01/2024 que verifica que continúa pendiente la reposición de vereda (Usuaria Nº 61223, fotografía de fs. 44).

Que a fs. 45 el Organismo remite nota simple a la Prestadora en fecha 18/01/2024, comunicando que Personal Técnico del ENRESP verificó que aún se encuentra pendiente la reposición de baldosas en vereda de la Usuaria N° 61223, es por eso que informa que en el término de 5 (cinco) días de recibida la presente deberán dar solución al reclamo y notificar al Organismo sobre las actuaciones. Ello bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se recuerda que es la tercera y última reiteración sobre un reclamo que lleva 180 días sin solución.

Que entre fs.24/25 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.

a) **Usuaria N° 61826** de B° El Tribuno: pérdida de agua en vereda de tanque elevado en calle El Fueguino N° 2547 y otra en calle Diario La Arena esquina Avda. Roberto Romero (fs. 14/18). En fecha08/10/2023 la Prestadora informa en nota N° 2957/23 que las pérdidas fueron reparadas (fs. 26/29). En fecha 27/10/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo fue solucionado). **Sin pendientes.**

b) **Usuaria N° 61223** de B° El Tribuno. Detalle del Reclamo: pozo con agua en vereda de calle La Razón N° 3755 (fs. 03/12). En fecha 09/10/2023 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reparación de pérdida de agua (fs. 25). En fecha 09/10/23 la Prestador informa en nota N° 2957/23 que *"...verificador manifiesta posible filtración proveniente de otra pérdida en la cuadra, la cual ya se encuentra reparada (...) apertura tapada y señalizada, quedando pendiente reposición." (fs. 26/29).* En fecha 11/10/23 la Prestadora informa en nota N° 2984/23 que *"... con fecha 09/10/23 fue remitido y recepcionado por vuestro Organismo el informe solicitado..." (fs.30/34).* En fecha 27/10/23 Personal del Ente Regulador verifica que falta reponer vereda y reponer escombros. (fs. 35/36). En fecha 10/11/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición (fs.39). En fecha 17/11/23 la Prestador informa en nota N° 3288/23 que*"... se iniciaron los trabajos, realizándose carpeta. Se dará cumplimiento a la reposición de baldosas en vereda (...) a fin de ejecutar la finalización de la tarea."* (fs.40). En fecha 01/12/2023 y 05/01/2023 Personal Técnico del Ente

Regulador verifica que falta reponer baldosas en vereda (fs. 41/44). En fecha 19/01/2024 se remite nota a COSAYSA (corresponde 3), Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de baldosas en vereda (fs.45). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **212 días** (29/07/23 fecha en que la Prestadora repara pérdida de agua quedando pendiente la reposición de vereda al 19/02/24). **Pendiente:** Falta reponer baldosas en vereda en calle Diario La Razón N° 3755, B° El Tribuno, de esta ciudad.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora a favor de la **Usuaria Nº 61.223 de Bº El Tribuno** é intimar a la reposición de baldosas en vereda de calle Diario La Razón N° 3755 otorgándosele un plazo de 10 (diez) días hábiles para solucionar el reclamo, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial.

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. Por si esto fuera poco, uno de los reclamos no ha sido resuelto de manera integral y todavía tiene tareas pendientes. 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= $ 73,17), esto es, la suma de $ 21.951,oo (Pesos veintiún mil novecientos cincuenta y uno con 0/100), 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 al reclamo interpuesto por la usuaria **Sra. Graciela Elena O'SHEE,** identificada como **Usuaria Nº 61223**, con domicilio en calle Diario La Razón 3755 – B° El Tribuno, 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 la nombrada, 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 0/100), 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. 2° de la presente, remita a este ENTE REGULADOR

00387/24

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 el plazo de 10 (diez) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (falta reponer baldosas en vereda en calle Diario La Razón 3755, de esta ciudad). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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