Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00592/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 59129/23, caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS Nº 206.544 DE Bº SAN SILVESTRE Y USUARIO Nº 39.294 DE Bº SAN JOSE) – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 25 / 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, todos relacionados a distintas pérdidas que se encontraban pendientes y que habían sido oportunamente verificadas por Personal Técnico de este Organismo.

Que atento a ello, y considerando que las reparaciones continuaban pendientes, con fecha 02 de Junio de 2.024, 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 este Organismo Regulador.

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.2/10, 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 de la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que encontrándose vencidos todos los plazos, el Organismo se ve obligado a remitir una nueva intimación en iguales términos a anterior, pero otorgando ahora un plazo de 03 (tres) días para responder. A principios del mes de Septiembre obran constancias de una nueva intimación.

Que el día 07 de Septiembre de 2.023, la Prestadora informa que ha realizado apertura de calzada y reparación de conexión para el Usuario N° 206.544. Respecto de la otra intervención hace saber que la misma ha sido reprogramada.

Que a continuación se acreditan trabajos definitivos y se reiteran nuevas intimaciones para culminar las restantes hasta que finalmente se incorpora un Informe Técnico final, que resume todo lo actuado para cada caso concreto.

Que luego de dejar constancia de las demoras en el tratamiento de cada reclamo, el informe refiere a la tarea que ha sido ejecutada y a aquella que hasta la fecha continúa en estado de pendiente. Pero veamos como se resume la situación puntual de cada una de ellas:

- **Usuario** N° **206544** de B° San Silvestre (pérdida de agua en calzada en Mza. 170 Casa 5). En fecha 11/09/23 la Prestadora informa en nota N° 2725/23 que se realizaron los trabajos. En fecha 21/09/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo fue solucionado. Pendiente: sin pendientes.

- Usuario N° **39294** de B° San José: 2 pérdidas de agua en calzada en calle Juan José Castelli N° 1880. (fs. 06/09) Fecha en que se inicia el reclamo en el sistema GESP de Co.S.A.ySa. por pérdida de agua en calzada: 26/04/23. En fecha 08/09/23 la Prestadora informa en nota N° 2687/23 /23 que *"...se encuentra programada y asignada la intervención (...) Se informará una vez culminada la reparación.* En fecha 11/09/23 la Prestadora informa en nota N° 2725/23 que *"...personal operativo detectó pérdida de agua en calzada (...) en fecha 08/09 realizaron apertura en vereda de tierra y calzada de hormigón, donde se reparó abundante pérdida de agua en calzada y se procedió a anular la conexión vieja..."* En fecha 16/01/24 la Prestadora informa en nota N° 91/24 que *"...se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada (...) solicitando nuevo plazo de 30 días a fin de ejecutar la finalización de la tarea."* (fs. 28) En fecha 19/03/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que sigue pendiente la reposición de calzada. (fs. 29/30)

Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **329 días** (26/04/23 fecha de inicio de reclamo por pérdida de agua en calzada en sistema GESP de Co.S.A.ySa. – 20/03/24 fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: falta reponer calzada en Juan José Castelli N° 1880 de B° San José.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una sanción menor al Usuario N° 39.294 de B° San José, en función de los malestares que debió tolerar durante el tiempo que demoraron en el tratamiento de su reclamo.

Que ante la evidencia y el resultado de las verificaciones, la Gerencia Jurídica coincide en la sugerencia señalada atento a las demoras para resolver, y entiende que corresponde además intimar a reponer la calzada en el domicilio de calle Juan José Castelli N° 1.880 de B° San José, que todavía está pendiente.

Que a continuación y en función de lo expuesto, 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 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 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, se ha verificado que la Prestadora no ha brindado solución definitiva a uno de los reclamos, ni tampoco ha emitido informe alguno en relación a las tareas pendientes.

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. Respecto al tipo de sanción, esta Área Legal sugiere que se apliquen sanciones menores y que se intime a que las mismas puedan ser elevadas automáticamente, en caso de que los incumplimientos se sigan repitiendo.

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 de cada uno de los usuarios, consistente en el valor equivalente a 200 (doscientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 20.488,00 (Pesos veinte mil cuatrocientos ochenta y ocho con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de los mismos y hasta agotar el valor referido en ambos casos.

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 Sr. Celso CORTES – identificado como Usuario N° 39.294 - con domicilio en calle Juan José Castelli N° 1.880 de Barrio San José 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 señalados, consistente en un valor equivalente a 200 (doscientas) veces el valor de

"p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 20.488,00 (Pesos veinte mil cuatrocientos ochenta y ocho con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima del mismo 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 al señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas de "reposición de calzada" pendiente en el domicilio de calle Juan Carlos Castelli N° 1.880 de Barrio San José, bajo apercibimiento de aplicar sanciones automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

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

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