Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00595/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 59692/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA DE LOS USUARIOS N° 206694 – B° SAN SILVESTRE, N° 99576 B° SANTA CECILIA – ETAPA 2° - DE 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.

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 calzadas de los usuarios que se detallan a continuación:

- **Usuario N° 206694,** Sr. Hector David Humana. **- B° SAN SILVESTRE – Manz. 177 – Casa 8. Falta reponer calzada.** Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA luego de reparar pérdida de agua 18/04/23. Cantidad de días pendientes de reposición 119 días al 15/08/23.
- **Usuaria N° 99576,** Sra. Silvia Mansilla (fs. 13 y 14)**, B° Santa Cecilia – Etapa 2° -** Falta reponer calzada en Mza. E – Casa 25. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, luego de reparar pérdida de agua el 03/07/23. Duración de la pérdida, 43 **días al 15/08/23**.

Que entre fs.02/25 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 07 de Septiembre de 2023 la Prestadora mediante nota Nº 2692/23 informa lo siguiente: a) **Usuario N° 206694** se informa que se programan los trabajos y que se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1735075; b) **Usuaria 99576,** se informa que se programan los trabajos y que se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1703606.

Que a fs. 26, en fecha 12/09/23 y mediante nota Nº 2759/23 COSAYSA informa lo siguiente: a) **Usuario Nº 206694:** Se informa que se verifican los trabajos, sin observarse tareas pendientes en calzada; b) **Usuaria Nº 99576:** Se informa que se programan los trabajos y que se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1703606 (ya referenciada en la nota Nº 2692/23).

Que a fs. 27 se agrega el Acta de Constatación de fecha 22 de Septiembre de 2023 que verifica como pendiente la reposición de calzada (sin señalización) respecto de la **usuaria Nº 99576.**

Que a fs. 29 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 21 de Septiembre de 2023 que verifica que el reclamo del usuario Nº 206694 se encuentra solucionado.

Que a fs. 31 y con fecha 20/10/23 el Organismo remite nota a la Prestadora informando que continúa pendiente de atención integral el reclamo de la usuaria Nº 99.576 de Bº Santa Cecilia – Etapa 2ª. Haciendo notar que la mora en la solución lleva 109 días desde el 20/10/23. En consecuencia se concede un último e improrrogable plazo de 10 (diez) días, bajo apercibimiento de iniciar un proceso de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 32 se agrega el Acta de Constatación de fecha 22/12/23 que verifica que falta reponer calzada respecto de la **usuaria Nº 99576 de Bº Santa Cecilia.**

Que a fs. 34 se remite nueva nota a la Prestadora con fecha 02/01/24 informando que se encuentra pendiente la atención del reclamo de la usuaria Nº 99576 de Bº Santa Cecilia – Etapa 2ª, y que la demora acumula 183 días hasta el 02/01/24. Se otorga un último plazo improrrogable de 10 (diez) días hábiles, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 35 COSAYSA, mediante nota Nº 179/24 de fecha 19/01/24 informa que con relación a la usuaria Nº 99576 – Bº Santa Cecilia –

Etapa 2ª – Manz. E – Casa Nº 25, se programan los trabajos de reposición de calzada mediante la misma OT 1703606 referenciada en nota Nº 2759 (ver fs. 26). Mientras tanto comunica que se programan tareas para mantener señalizado y tapado de manera preventiva.

Que a fs. 36 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 02/02/24 que verifica que continúa pendiente la atención del reclamo de la usuaria Nº 99576 (falta reponer calzada).

Que a fs. 38 se remite una nueva nota a COSAYSA para poner en conocimiento que continúa pendiente la atención de la usuaria Nº 99576 de Bº Santa Cecilia – Etapa 2ª. Se hace notar la siguiente circunstancia; cantidad de días pendientes de atención: 217 días, hasta el 05/02/24. Se otorga un nuevo e improrrogable último plazo de 10 (diez) días para solucionar el reclamo en mora.

Que a fs. 39 se agrega el Acta de Constatación de fecha 01 de Marzo de 2024 que verifica que continúa pendiente la solución del reclamo de la usuaria Nº 99576.

Que finalmente entre fs.41/42 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. Expresa el informe: "... El presente Expediente se inicia en fecha 17/08/23 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios de la referencia al call center de éste Organismo, donde manifiestan pendientes las reposiciones de Calzada y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs. 01). En el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios N° 206.694 B° San Silvestre, N° 99.576 B° Santa Cecilia - Etapa 2°. Se informa que La Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo detallado a continuación: a) Usuario N° 206.694 B° San Silvestre (fs.02/08). Detalle del reclamo: Falta reponer calzada en mza. 177 casa 8. En fecha 29/09/2023 La Prestadora informa en Nota N° 2.759/23 que "...se informa que se verifican los trabajos, sin observarse tareas pendientes..." (fs.26). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 21/09/23, reclamo solucionado (fs.29/30). La Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: Usuario N° 99.576 B° Santa Cecilia - Etapa 2°. Detalle del Reclamo: Falta reponer calzada en mza. E casa 25 (fs. 12/23). El

reclamo por reposición en calzada inicia en fecha 03/07/23, según la información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.23). En fecha 11/09/23 La Prestadora informa en Nota N° 2699/23 que "...se informa que se programaran los trabajos..." (fs. 25). En fecha 18/09/23 La Prestadora informa en Nota N° 2.759/23 que "...se informa que se programaran los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de calzada. (fs,26). En fecha 22/09/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que falta tapar pozo y reponer calzada y sin señalización (fs.27/28). Que en fecha 24/10/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1). En ella se solicita solución a la reposición de calzada, (fs.31). En fecha 22/12/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el lugar continúa sin reponer calzada, (fs.32/33). Que en fecha 05/01/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2) Se reitera solución a la reposición de calzada (fs.34). En fecha 23/01/24 La Prestadora informa en Nota N° 179/24 que "...se informa que se programaran los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de calzada, en un plazo de 30 dias..." (fs. 35). En fecha 02/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa sin reponer calzada (fs.36/37). Que en fecha 06/02/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 3) Se solicita solución a tapar pozo y reponer calzada (fs.38). En fecha 01/03/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente el reclamo, reponer calzada (fs.39/40). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **246 días** desde el 03/07/23 (fecha de inicio del reclamo por reposición), hasta el 05/03/24. Pendiente: Falta reponer calzada.

Atento lo informado se concluye que: La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: a) Usuario Nº 206.694 B° San Silvestre. La Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: b) Usuario N° 99.576 B° Santa Cecilia - Etapa 2º. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **246 días** desde el 03/07/23 (fecha de inicio del reclamo por reposición), hasta el 05/03/24. **Pendiente**: Falta reponer calzada. Se sugiere **aplicar una sanción** a la Prestadora a favor del Usuario N° 99.576 B° Santa Cecilia - Etapa 2° La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente. **INTIMAR** a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el Usuario N° 99.576 B° Santa Cecilia etapa 2º, falta reponer calzada en mza. E casa 25. Que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo. Que en caso de no cumplir La

Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se sugiere se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva a los reclamos y sea verificado por Personal Técnico del Ente Regulador.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones. 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° 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 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= $ 102.44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos con 00/100), 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 1°: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra. SILVIA MANSILLA identificada como Usuaria Nº 99576, con domicilio en Mza. E – Casa 25 - **B° Santa Cecilia – Etapa 2°,** 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 del nombrado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" ($ 102.44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos 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 4°: 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 (reposición de 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