Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00593/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 59.315 /23, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 25.138 B° HERNANDO DE LERMA Y USUARIO N° 1.944 DE B° CENTRO) - 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, 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 28 de Junio 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° 1.944 B° Centro**: Pérdida de agua en calzada, Necochea 458 (fs.07/10).

- **Usuario N° 25.138 B° Hernando de Lerma:** Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, Corrientes y Pje. Peña (fs.02/05).

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.02/12 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 28 de Julio de 2023, la Gerencia reitera la intimación otorgando ahora un plazo de 72 (setenta y dos) horas para evacuar el traslado. A continuación la Prestadora informa que ambas pérdidas fueron reparadas, que en los dos casos se procedió a reparar las conexiones domiciliarias dejando tapado y señalizado en ambos casos. Inmediatamente Personal Técnico de este Organismo concurre a los lugares advirtiendo que efectivamente uno de los reclamos estaba solucionado integralmente mientras que el otro permanecía con trabajos pendientes.

Que a partir de allí se produce un intercambio de opiniones entre el Prestador y este Organismo Regulador respecto al reclamo pendiente. La Empresa manifestaba una y otra vez la reprogramación del trabajo y el Ente Regulador verificaba que nada se había hecho.

Que finalmente se emite un Informe Técnico (fs.36/37) 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° 1.944 B° Centro**: En fecha 16/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario reclamante y verifica reclamo solucionado (fs.21 y 23). Pendiente: Sin pendientes.

- **Usuario N° 25.138 B° Hernando de Lerma:** El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 06/06/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.06). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 02/08/23 esta gerencia reitera a Cosaysa la información correspondiente (corresponde 01) (fs. 13). La Prestadora en Nota N° 2.157/23 de fecha 27/07/23 informa pérdida reparada el día 17/07, según OT 1677205 (fs.14/15). Personal Técnico del Ente Regulador en fecha 16/08/23 verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente reponer la calzada (fs.21/22). El día 22/08/23 (corresponde 02), esta

gerencia solicita a Cosaysa la solución al reclamo por reposición de calzada pendiente (fs.24). En Nota Nº 2.758/23 de fecha 18/09/23 Cosaysa informa, que se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1710337 (fs.25). Personal Técnico del Ente Regulador en fecha 05/01/24 verifica que continua pendiente reponer la calzada (fs.26/27). El día 09/01/24 (corresponde 03), esta gerencia reitera nuevamente a Cosaysa la solución al reclamo por reposición de calzada pendiente (fs.28). La Prestadora en Nota Nº 499/24 de fecha 04/03/24 informa, "nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos están resultando complejos..." (fs. 29). En fecha 10/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona constatando que continúa pendiente reponer la calzada (fs.30/31). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): 315 días (desde el 06/06/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 16/04/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reponer calzada.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar sanción menor al usuario que sigue afectado. Asimismo entiende que corresponde intimar a la Prestadora para que proceda a dar una solución inmediata a las tareas de reposición de calzada en la esquina de Corrientes y Pje. Peña del Barrio Hernando de Lerma.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que 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 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° 25.138), consistente en el 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 de reposición de calzada que se encuentran pendientes (Usuario Nº 25.138 – esquina Corrientes y Pje. Peña de Barrio Hernando de Lerma) 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 Sr. Benito Pacífico ACEVEDO – Identificado como Usuario Nº 25.138 - con domicilio en calle Pje.

Napoleón Peña N° 931 de Barrio Hernando de Lerma - Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del nombrado, 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 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 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 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 5°: 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