SALTA, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00596/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 59965/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR POR PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA Y CALZADA (USUARIOS Nº 253647 DE Bº SCALABRINI ORTÍZ – 4ª ETAPA Y Nº 106973 DE Vª MANANTIAL SUR) 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 Nº 253647 - Bº SCALABRINI ORTIZ – 4ª ETAPA – Sr. Martín Raúl Salto.** Pérdida de agua en vereda en Mza. 275 B – Casa 12. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 16/08/23. Duración de la pérdida, **34 días al 11/04/23.**
- **Usuario Nº 106973, Vª MANANTIAL SUR:** Sra. **Milagros Liendro**. Pérdida de agua en calzada en Mza. A – Lote 3 (Nicolás Avellaneda Nº 3). Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 04/09/23. Duración de la pérdida, **15 días al 11/04/23**.

Que entre fs.02/10 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 la falta de respuesta en tiempo y forma.

.Que con fecha 26 de Septiembre de 2023 la Prestadora mediante nota Nº 2859/23 informa lo siguiente: **Usuario N° 253.647** se

informa que en fecha 24/09 personal operativo realizó apertura en vereda de cemento y realizó posterior de conexión domiciliaria, dejando señalizado, bajo OT 1736016

Usuaria N° 106.973: se informa que se programa intervención bajo OT 1678241 Se informarán cumplimiento de los trabajos. Se adjunta acta técnica y respaldo de intervención realizada por la Prestadora.

Que a fs. 14, con fecha 09/10/23, mediante nota Nº 2967/2023 la Prestadora comunica informando que en fecha 06/10/23 que personal operativo realizó cambio de tramo de conexión domiciliaria sobre calzada, dejando tapado y señalizado, bajo OT 1678241. Adjunta acta técnica como respaldo de la intervención realizada.

Que a fs.16 se agrega Acta de Constatación de fecha 3 de Noviembre de 2023 que da cuentas del estado de los reclamos. Se informa lo siguiente: a) **Usuario Nº 253647** (Bº Scalabrini Ortíz – Mza. 275 B – Casa 12. **Estado: pérdida reparada, falta reponer vereda;** b) **Usuaria Nº 106973** (Bº Manantial Sur – Mza. 166 A – casa 3): **Continúa pérdida en calzada:**

Que a fs. 19 se remite nota a COSAYSA haciendo notar que continúan pendientes de atención los reclamos que se detallan: a) **Usuario Nº 253647** de Bº Scalabrini Ortíz – 4ª Etapa: Falta reponer vereda en Mza. 275 B – Casa Nº 12. Se hace notar que el reclamo se encuentra pendiente desde el día 16/08/23 por lo que han transcurrido 84 días sin solución definitiva del reclamo; b) **Usuaria Nº 106973** de Vª Manantial Sur: Continúa pérdida en calzada en Mza 166 A – Casa Nº 3. El reclamo se encuentra pendiente desde el día 04/09/23, por lo que han transcurrido 65 días sin una solución definitiva. En ese orden se comunica a la Prestadora que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado a los mismos en un último e improrrogable plazo de 7 (siete) días hábiles, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanciones.

Que a fs. 20, mediante nota Nº 3.276/23, de fecha 13/11/23 la Prestadora informa que respecto de la Usuaria Nº 106.973 – Vª Manantial Sur, personal operativo de la división aguas, efectuó las intervenciones pertinentes al servicio procediendo a reparar la pérdida en cañería de conexión domiciliaria, realizando cambio de tramo de conexión en calzada de asfalto, quedando tapado y

señalizado c/OT Nº 1678241, relacionada con el usuario Nº 106984. Adjunta copia de OT y documental de respaldo por los trabajos realizados.

Que a fs. 22, a través de nota Nº 3291/23, de fecha 16/11/23 la Prestadora informa que respecto del usuario Nº 253647 (Bº Scalabrini Ortíz – 4ª Etapa – Manz. 275 B – Casa Nº 12, se programan los trabajos, mediante OT 1743261 en un plazo de 30 (treinta) días.

Que a fs. 23, mediante nota Nº 3370/23, y en fecha 22/11/23 COSAYSA comunica que respecto del usuario Nº 253647 de Bº Scalabrini Ortiz – 4ª Etapa, Mza. 275 B – Casa Nº 12, se verifica sin tareas pendientes en vereda.

Que a fs. 24 se incorpora Acta de Constatación de fecha 01/12/23 que informa que el reclamo del usuario 253647 se encuentra solucionado y respecto de la usuaria Nº 106973 continúa la pérdida en calzada.

Que a fs. 27 el Organismo envía notificación a la Prestadora informando que personal técnico del Ente Regulador verificó que se encuentra pendiente de cumplimiento el reclamo de la usuaria Nº 106973 de Vª Manantial Sur – Manz. 166 – Lote 3 (Nicolás Avellaneda Nº 3). **Pendiente: 92 días.** En ese sentido se intima el cumplimiento en el plazo de 3 (tres) días y notificar al Organismo sobre las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 28, mediante nota Nº 3531/23 y con fecha 20/12/23 COSAYSA informa que con relación al reclamo de la usuaria Nº 106973 personal operativo realizó apertura de calzada de hormigón, posterior reparación de conexión domiciliaria y posterior señalización y balizado.

Que a fs. 30 rola Acta de Constatación de fecha 05/01/24 que verifica que falta reponer asfalto respecto del reclamo de la usuaria Nº 106973.

Que a fs. 32 el Organismo comunica a COSAYSA el reclamo pendiente y verificado por Acta de Constatación con relación a la usuaria Nº 106973 y se otorga un nuevo plazo de 10 (diez) días para dar solución al reclamo y notificar al ENRESP sobre las actuaciones.

Que a fs. 33, a través de nota Nº 339/24, en fecha 07/02/24 la Prestadora informa que en referencia a la falta de reposición de calzada de la usuaria 106973 se encuentra transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Argumentan una situación complejo debido a la inestabilidad de precios. También se informa que provisoriamente se ejecutarán tareas de relleno de apertura con las cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular.

Que a fs. 34 se remite notificación a COSAYSA informando que en el plazo de 10 (diez) días deberá dar solución al reclamo de la usuaria N° 106973 de Vª Manantial Sur, (Nicolás Avellaneda Nº 3) – Mza. 166 A – Lote 3, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que es la **cuarta reiteración** sobre el mismo reclamo que lleva **164 días sin solución.**

Que a fs. 35, mediante nota N° 502/24 de fecha 04/03/24 COSAYSA informa nuevamente que se encuentra transitando procesos de contratación de los proveedores de bacheo con los mismos argumentos de la nota N° 339/24 de fecha 09/02/24.

Que finalmente entre fs.37/38 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 22/09/23 ante lo cual, este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por los usuarios de la referencia al call center de este Organismo en donde manifiestan la falta de reparación de pérdidas de agua en vereda y calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios (fs. 01). En el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios N° 253647 de B° Scalabrini Ortiz / 4º Etapa y N° 106973 de V° Manantial Sur.. Se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: a) Usuario N° 253647 de B° Scalabrini Ortiz / 4º Etapa (pérdida de agua en vereda en Mza. 275 B Casa 12). (fs. 02/05). b) En fecha 01/12/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo fue solucionado. (fs. 24/25). Pendiente, sin pendientes. Se informa que la Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: Usuaria N° 106973 de V° Manantial Sur. Fecha en la cual se inicia reclamo en Co.S.A ySa por pérdida de agua en calzada (Sistema GESP): 04/09/23. (fs. 10 vuelta) Detalle del

Reclamo: pérdida de agua en calzada en Mza 166 A Lote 3 (Nicolás Avellaneda Nº 3) (fs. 06/09) En fecha 27/09/23 la Prestadora informa en nota N° 2859/23 que se programa intervención "(...) Se informará cumplimiento de los trabajos." (fs. 11). En fecha 11/10/23 la Prestadora informa en nota N" 2967/23 que "...en fecha 06/10 personal operativo realizó cambio de tramo de conexión domiciliaria sobre calzada, dejando tapado y balizado..." (fs 14/15). En fecha 03/11/23 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa la pérdida de agua en calzada. (fs. 16 y 18). En fecha 10/11/23 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reparación de pérdida de agua en calzada (Is 19). En fecha 13/11/23 la Prestadora informa en nota Nº 3276/23 que "...el día 06 de octubre del corriente año, personal operativo de la división aguas, efectuó las intervenciones pertinentes al servicio, procediendo a reparar pérdida en cañería de conexión domiciliaria, realizando cambio de tramo de conexión en calzada de asfalto, quedando tapado y señalizado..." (fs. 20/21). En fecha 01/12/23 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún se observa pérdida de agua en calzada. (fs. 24 y 26). En fecha 06/12/23 se remite nota a Co.S.AySa. (corresponde 2). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reparación de pérdida de agua en calzada. (fs. 27). En fecha 27/12/23 la Prestadora informa en nota N° 3531/23 "...personal operativo realizó apertura en calzada de hormigón, y posterior reparación de conexión domiciliaria, posterior señalización balizado." (fs. 28/29) En fecha 05/01/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada (fs. 30/31). En fecha 24/01/24 se remite nota a Co.S.A. y Sa. (corresponde 3). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de calzada. (fs 32). En fecha 09/02/24 la Prestadora informa en nota Nº 339/24 que "...nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de precios de referencia como consecuencia de los procesos que encuentra atravesando nuestra Nación. No obstante, en pos de brindar atención al reclamo del usuario, se informa que provisoriamente se ejecutaran tareas de relleno de apertura con las cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular" (fs. 33). En fecha 16/02/24 se remite nota a Co. S.AySa. (corresponde 4). "...Habiendo tomado conocimiento de los argumentos planteados por la Prestadora, se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de calzada." (fs. 34). En fecha 07/03/24 la Prestadora informa en nota

502/24 que "...nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos están resultado complejos debido a la inestabilidad de precios de referencia como consecuencia de los procesos que encuentra atravesando nuestra Nación No obstante, en pos de brindar atención al reclamo del usuario, se informa que provisoriamente se ejecutaran tareas de relleno de apertura con nuestras cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular...", aclarando que es idéntico texto remitido en nota 339/24 (fs. 35). Cantidad de dias que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo. 191 dias (04/09/23 fecha en que se inicia reclamo en Co.S.A. y Sa. por pérdida de agua en calzada 13/03/24). Pendiente, falta reponer calzada en Mza. 166 A Lote 3 (Nicolás Avellaneda Nº 3) de V Manantial Sur.

Atento lo informado se concluye que: La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: Usuario N° 253647 de Bº Scalabrini Ortiz. La Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: a) Usuaria N° 106973 de V° Manantial Sur. Cantidad de días que Co.S.A.ySa, se encuentra demorando la atención del reclamo 191 días (04/09/23 fecha en que se inicia reclamo en Co.S.A.ySa. por pérdida de agua en calzada 13/03/24 fecha que se eleva el presente informe). Pendiente, falta reponer calzada en Mza. 166 A Lote 3 (Nicolás Avellaneda N° 3) de V° Manantial Sur,

Se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor de la usuaria N° 106973 de V° Manantial Sur dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente, INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo de la usuaria N° 106973 (reponer calzada en Mza. 166 A Lote 3 (Nicolás Avellaneda N° 3 de V° Manantial Sur) y que remita 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 Co. S.A.y Sa acredite la solución definitiva al reclamo 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. 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. 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 (hoy Resol. ENRESP 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.

00596/24

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. Milagros Liendro, identificado como **Usuaria N° 106973,** con domicilio en calle Nicolás Avellaneda 3 – Mza. 166 A – Lote 3 – V° Manantial Sur. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de la nombrada, 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 Resolución.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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