SALTA, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 00798/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 59208/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA (USUARIOS N° 15636 – B° SAN MARTÍN Y Nº 46919 DE Vª CHARTAS) DE SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 29 / 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 veredas de los usuarios que se detallan a continuación:

- **Usuaria Nº 15636,** Sra. Elena del Carmen Scherer **- Bº SAN MARTÍN – Calle Ibazeta Nº 360. Falta reponer vereda.** Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP desde el día 28/03/23. Cantidad de días pendientes de reposición 71 días al 07/06/23.
- **Usuario Nº 46919,** Sr. Jorge Alberto Álvarez**, Vª CHARTAS** – calle **Chacabuco 617**. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP día el 29/03/23. Cantidd de días pendientes de reposición, 70 **días al 07/06/23**.

Que entre fs. 02/13 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 03 de Julio de 2023 la Prestadora mediante nota Nº 1886/23 comunica lo siguiente: a) **Usuaria N° 15636 – B° San**

Martín, se informa que se programan los trabajos y que se dará cumplimiento a la reposición de vereda mediante OT 1657378; b) **Usuario 46919 – Bº Chartas,** se informa que se programan los trabajos y que se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1658263.

Que a fs. 15, en fecha 09/08/23 y mediante nota Nº 2394/23 COSAYSA informa lo siguiente: a) **Usuaria Nº 15636:** Se verifican los trabajos y la reposición de la vereda se encuentra ejecutada; **b) Usuario Nº 46919 – Bº Chartas.** Se informa que se iniciaron los trabajos de reposición de vereda solicitados verificando que la apertura se encuentra con pérdida, la cual se dará cumplimiento mediante OT 1720601.

Que a fs. 16 el Organismo remite nota a COSAYSA haciendo notar que sigue sin solución el reclamo de la usuaria Nº 15636 (reponer vereda) y que la demora lleva **135 días.** También se comunica a la Prestadora que respecto del usuario Nº 46919, continúa sin ser atendido (falta reponer vereda) con una mora de atención de **134 días.** Se concede a COSAYSA un plazo de 10 (diez) para que notifique al Organismo detalle de las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 17, en fecha 17/08/23, mediante nota Nº 2440/23 la Prestadora informa: **a) Usuaria Nº 15636.** Desde la Compañía se verifica que se encuentra ejecutada la reposición de vereda; **b) Usuario Nº 46919**. Desde la Compañía se informa que se iniciaron los trabajos de reposición de vereda, verificando que la apertura se encuentra con pérdida, la cual se dará cumplimiento mediante OT 1657378.

Que a fs. 18, el día 27/09/23 el ENRESP remite nota a la Prestadora comunicando que le otorga un plazo de 10 (diez) días en el que deberán dar solución al reclamo y notificar al Organismo el detalle de las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que es segunda reiteración sobre un reclamo que lleva 182 días sin solución.

Que a fs. 19, mediante nota Nº 3019 de fecha 18/10/23 COSAYSA informa que con relación al **Usuario Nº 46919 de Bº Chartas** se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de vereda a través de OT 1736515.

Que a fs. 20 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 14/12/23 que verifica lo siguiente: a) **Usuaria Nº 15636**, de calle Ibazeta 360 – Bº San Martín. Reclamo solucionado; **b) Usuario Nº 46919,** de calle Chacabuco 617, Vª Chartas: Falta reponer vereda.

Que a fs. 23, y con fecha 18/12/23 el Organismo remite nota a COSAYSA en la que comunica que personal técnico del ENRESP verificó que aún se encuentra pendiente el reclamo del **Usuario Nº 46919:** falta de reposición de vereda en calle Chacabuco Nº 617 de Vª Chartas. También se informa a la Prestadora que los plazos se encuentran ampliamente vencidos, y que deberán dar solución al reclamo en el plazo de 5 (cinco) días y notificar al Organismo sobre las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que es la tercera y última reiteración sobre un reclamo que lleva **264 días** sin solución.

Que a fs. 24, en fecha 27/12/23 mediante nota Nº 3566/23 la Prestadora informa: a) Usuario Nº 46919. Desde la Compañía se programan los trabajos para dar cumplimiento a través de OT 1736515 en un plazo de 30 (treinta) días.

Que a fs. 25 se agrega el Acta de Constatación de fecha 04/03/24 que verifica que el reclamo del usuario Nº 46919 continúa pendiente (reponer vereda).

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 15/06/23 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 reposición de vereda. 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° 15636 de Bº San Martin y N° 46919 de V° Chartas. Se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria N° 15636** de B° San Martin (falta reponer vereda en Ibazeta N° 360). (fs. 02/06). En fecha 17/08/23 la Prestadora informa en nota Nº 2440/23 que la reposición de vereda fue ejecutada. (fs. 17). En fecha 14/12/23 Personal Técnico del

Ente Regulador verifica que el reclamo fue solucionado (fs. 20/21). Pendiente, sin pendientes. Se informa que la Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 46919** de V° Chartas Detalle del Reclamo, falta reponer vereda en Chacabuco N° 617 (fs. 08/12) Fecha en que Co. S.AySa, repara pérdida de agua quedando pendiente la reposición de vereda: 29/03/23. (fs. 13). En fecha 04/07/23 la Prestadora informa en nota N° 1886/23/23 que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de vereda..."(fs. 14). En fecha 16/08/23 la Prestadora informa en nota N° 2394/23 que se iniciaron los trabajos de reposición de vereda solicitados, verificando que apertura se encuentra con pérdida, la cual se dará cumplimiento (...) a fin de ejecutar la tarea." (fs. 15). En fecha 14/08/23 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de vereda (fs.16). En fecha 17/08/23 la Prestadora informa en nota N° 2440/23 que "se iniciaron los trabajos de reposición de vereda solicitados, verificando que apertura se encuentra con pérdida, la cual se dará cumplimiento (...) a fin de ejecutar la tarea." (fs. 17). En fecha 02/10/23 se remite nota a CO.S.A.Y SA. (corresponde 2). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de vereda (fs 18). En fecha 18/10/23 la Prestadora informa en nota Nº 3019/23 que"...se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de vereda (...) en un plazo de 30 días... (fs. 19). En fecha 14/12/23 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún se encuentran pendientes los trabajos de reposición de vereda (fs. 20 y 22). En fecha 19/12/23 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 3). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de vereda (fs 23). En fecha 29/12/23 la Prestadora informa en nota 3566/23 que "...se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de vereda (...) en un nuevo plazo de 30 días... (fs. 24). En fecha 04/03/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta reponer vereda. (fs. 25/26). Cantidad de dias que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: 343 días al 06/03/24 fecha que se eleva el presente informe) Pendiente, falta reponer vereda en Chacabuco Nº 617 de V° Chartas. Atento lo informado se concluye que: La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **a) Usuaria N° 15636** de B° San Martin.

La Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: Usuario N° 46919 de V° Chartas. Cantidad de dias que Co.S.A. ySa se encuentra demorando la atención del reclamo 343 dias al 06/03/24 fecha que se eleva el presente. Pendiente:

falta reponer vereda en Chacabuco Nº 617 de Vº Chartas. Se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor del usuario N° 46919 de V° Chartas 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 del usuario N° 46919 (falta reponer vereda en Chacabuco Nº 617 de V° Chartas) 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.ySa. 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. 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 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 el Sr. JORGE ALBERTO ÁLVAREZ identificado como Usuario Nº 46919, con domicilio en calle Chacabuco N° 617 – V° Chartas, 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 4º: 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.-

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