Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00797/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-60695/2023, caraturlado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 290.196 - Nº 290.159 DE Bº 80 VIVIENDAS – UNIVERSIDAD CATÓLICA) - SALTA CAPITAL", el Acta 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, 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 aquellas pérdidas no habían sido reparadas, con fecha 19 de Diciembre 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 Regulador. Puntualmente figuran los reclamos:

Usuario N° 290.159 de Bº 80 Viviendas – Universidad Católica.: Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, Mza 340 "B" Casa N° 14 (Fs.06/09).

- **Usuario N° 290.196 de Bº 80 Viviendas – Universidad Católica.:** Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, Mza "D" Casa 11 (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.02/09, 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 17 de Enero de 2024, y luego de una reiteración de la intimación original, la Prestadora informa que uno de los reclamos fue resuelto integralmente mientras que el otro tiene pendiente la reposición de la calzada. En ambos casos se habrían reparado las pérdidas de agua. Inmediatamente Personal Técnico de este Organismo concurre a los lugares y procede a verificar lo informado.

Que a continuación, y hasta fs. 20 inclusive, las partes realizan un intercambio de observaciones respecto a la ejecución de las tareas faltantes. Por un lado la Empresa aduce haber reparado de manera integral todas las aperturas de calzada y este Organismo le advierte que todavía quedaban trabajos pendientes. Finalmente se emite un Informe Técnico que resume todo lo actuado (ver fs.21).

Que dicho informe da cuenta del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos. A continuación el detalle:

Usuario N° 290.159 de Bº 80 Viviendas – Universidad Católica.: En fecha 19/01/24 la Prestadora informa en Nota N° 123/24, que... realizó apertura y posterior reparación de conexión domiciliaria (fs. 11 / 13). En fecha 02/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica reclamo solucionado (fs.14 y 15). Pendiente: Sin pendientes

Usuario N° 290.196 de Bº 80 Viviendas – Universidad Católica. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 25/11/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.05). En fecha 02/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida fue reparada, quedando pendiente reposición de calzada (fs.14, 16). En fecha 07/02/24 (corresponde 02), esta

gerencia reitera a Cosaysa el pedido de informe (fs.17). En fecha 22/03/24 la Prestadora informa en Nota N° 652/24 que...que se encuentran en procesos de contracción de los proveedores para bacheo (fs.18). Al día de la fecha la prestadora no ha remitido informe sobre la solución del reclamo. Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 156 días (desde el 25/11/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 29/04/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reposición de calzada.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar sanción menor a favor del Usuario N° 290.196 y además, a intimar a que se proceda a dar una solución inmediata a las tareas pendientes de atención en su domicilio. Respecto del otro usuario, considera que no corresponden sanciones por cuanto ya se encuentran concluidas todas las tareas.

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 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 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 ha brindado solución a uno de los reclamos interpuestos, mientras que para el otro todavía quedan tareas pendientes, 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 a la Gerencia Jurídica, como dijimos.

Que en consecuencia de lo dispuesto por la reglamentación vigente y teniendo presente los términos verificados ut supra, esta Gerencia Jurídica 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 el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732 (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 en Mza "D" Casa N° 11 de Bº 80 Viviendas – Universidad Católica, correspondiente al Usuario N° 290.196, 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 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por la Sra.María Virginia ROSA – Identificada como Usuaria Nº 290196, con domicilio en Manzana D – Casa N° 11 del Barrio 80 Viviendas – Universidad Católica de esta Ciudad de Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de la nombrada, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732 (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 igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas pendientes de reposición de calzada a la altura de la Manzana D – Casa 11 del Barrio 80 Viviendas – Universidad Católica, bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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