Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00799/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 60945 /2024, caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDAS DE AGUA (USUARIOS N° 40.631 B° EL PILAR – USUARIO N° 14.886 B° EL PILAR) - 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, 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 Enero de 2.024 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° 40.631 B° El Pilar:** Pérdida de agua en vereda en calle Arias Rengel 410 (fs.02/04). Iniciado con fecha 26/12/23, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.09).

- **Usuario N° 14.686 B° El Pilar:** Pérdida de agua en cordón cuneta en Santiago Morales 409 (fs.06/08). Iniciado con fecha 20/12/23, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.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.02/17, 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 Febrero de 2.024, la Prestadora informa que se encuentran programadas ambas reparaciones y que la demora en la ejecución tenía que ver con la no identificación de una de ellas (correspondiente al Usuario N° 14.686). Se compromete a informar de manera inmediata una vez ejecutadas las reparaciones. A partir del allí Personal Técnico de este Organismo concurre a los lugares advirtiendo que las pérdidas continuaban.

Que a continuación, y hasta fs.52 las partes realizan un intercambio de observaciones. Por un lado la Empresa aduce haber reparado de manera integral uno de los reclamos y este Organismo, luego de realizar las verificaciones pertinentes, advierte que todavía quedaban trabajos pendientes para ambos usuarios. Finalmente se emite un Informe Técnico que resume todo lo actuado (ver fs.26/27).

Que dicho Informe da cuenta del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos. Deja constancia que ambos reclamos, a pesar del tiempo transcurrido, todavía tienen tareas de reposición pendientes. A continuación el detalle:

- **Usuario Nº 40.631 Bº El Pilar** El reclamo por pérdida de agua en vereda inicia en fecha 26/12/23, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.09). En fecha 05/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pérdida de agua en vereda frente al domicilio (fs.10/11).En fecha 23/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pérdida de agua en vereda (fs.15/16). En fecha 27/02/24 La Prestadora informa en Nota N° 432/24 que "...se informa que en fecha 15/02 personal operativo realizo apertura en vereda de tierra, detectando que la pérdida proviene de calzada de hormigón..." (fs,18). En fecha 12/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa sin reparar pérdida de agua en vereda (fs. 22 y 24). Cantidad de días que Cosaysa se

encuentra demorando la atención del reclamo: **111 días** desde el 26/12/23 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 15/04/24 (fecha que se eleva el presente informe) Pendiente: Falta reparar pérdida de agua en vereda.

- **Usuario N° 14.686 B° El Pilar** El reclamo por pérdida de agua en cordón cuneta inicia en fecha 20/12/23, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.05). En fecha 05/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pérdida de agua en calzada frente al domicilio (fs.12/13). En fecha 23/02/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua la pérdida de agua en cordón cuneta (fs.15 y 17). En fecha 27/02/24 La Prestadora informa en Nota N° 432/24 que "...se informa que la pérdida en vereda sobre calle Santiago Morales N° 409, se programa..." (fs,18). En fecha 12/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa sin reparar pérdida de agua (fs. 22/23). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **117 días** desde el 20/12 23 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 15/04/24 (fecha que se eleva el presente informe) Pendiente: Falta reparar pérdida de agua en calzada.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar, para ambos casos sanciones menores a favor de los usuarios, pero además sugiere que se proceda a intimar a la prestadora a dar una solución inmediata a las tareas pendientes.

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 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. 26º 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 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 los dos reclamos interpuestos, ni tampoco ha emitido informe alguno en relación a las tareas pendientes.

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 de cada uno de los usuarios afectados, 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), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido. El Área Legal entiende que es la solución que mejor aplica a los casos concretos y que de alguna manera compensa a los Usuarios sobre los malestares y molestias que debieron tolerar en su domicilio.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar las reparaciones de las pérdidas y las tareas de reposición de calzada y vereda, que se encuentran pendientes y que han sido referidas en el Informe Técnico final. Ello bajo apercibimiento de aplicar sanciones automáticas hasta su efectivo cumplimiento.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 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 a los reclamos interpuestos por los usuarios: Sr. Eulogio CRUZ – identificado como Usuario N° 40.631, con domicilio en calle Gral Félix Arias Rengel N° 410 de Barrio El Pilar y por la Sra. Lilian Elizabeth RAVERA, - identificada como Usuaria N° 14686, con domicilio en calle Deán Funes N° 1.797 de Barrio El Pilar, ambos 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 cada uno de los usuarios señalados, 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), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos 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 (reparación de pérdidas y reposición de calzada y vereda respectivamente) que han sido señaladas en los considerandos de la presente Resolución, 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
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS

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