Salta 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01052/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-60251/2023 RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS N° 35591 - B° DON CEFERINO Y N° 19939 - V° CHARTAS) - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 35 /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 pérdida de agua en calzada de los usuarios que se detallan a continuación:

- **Usuario N° 35591 – B° Don Ceferino – calle Catamarca esqu. De la Zerda.** Pozo de agua en calzada. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 04/08/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **81 días al 24/10/23.**
- **Usuario N° 19939 – V° Chartas – calle Laprida y Pje. Guachipas .** Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 16/08/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **69 días al 24/10/23**.

Que se solicita a la Prestadora que remita en un plazo de 7 (siete) días hábiles toda la documentación que acredite la solución del reclamo detallado, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva al mismo.

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 30 de Octubre de 2023, mediante nota Nº 3143/23 (fs. 11) la Prestadora comunica lo siguiente: **Usuario N° 35.591**: se informa que en fecha 23/10 personal operativo realizó una primera intervención donde realizó apertura en vereda y calzada de hormigón sobre calle Catamarca N° 1696. Posterior desagote de la apertura, y constató que se necesita ampliar la misma y romper parte de la base de la columna del tendido eléctrico, por lo que los trabajos se deben programar para utilizar compresor. La misma queda asentada bajo OT 1758895.

Usuario N° 19.939: se informa que el dia 28/10 personal operativo realizó apertura en vereda de cemento y posterior reparación de cañería maestra sobre calle Laprida N° 972. dejando tapado y señalizado, bajo OT 1740240.

Que en fecha 21 de Diciembre de 2023 (fs. 14) La Prestadora remite nota N° 3544/2023 informando que se eleva a conocimiento que en una primera instancia, en fecha fecha 17/11 personal operativo realizó trabajos apertura en vereda y calzada, y posterior reparación de red de agua. La misma se encontraba debajo de un dado de hormigón que pertenece a la columna del tendido eléctrico, encontrando pérdida de agua, se verificó que se debe realizar otra intervención, buscar material para hacer un by pass, dejando señalizado con cinta peligro, bajo OT 1758895. Posteriormente, en fecha 28/11 realizó nuevamente apertura en vereda y calzada y se reparó pérdida, dejando tapado y balizado, bajo OT 1772737.

Que a fs. 16 se agrega al Acta de Constatación de fecha 02 / 02 /2024 que verifica que respecto del usuario N° 35591 continúa el pozo en calzada, con agua y sin señalizar (peligroso). Ver Fotografía de fs. 17.

Que a fs. 18 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 02/02/2024 que informa que el reclamo del usuario Nº 19939 se encuentra solucionado.

Que a fs. 20 se envía una nota a la Prestadora en la que se informa que continuando con las actuaciones y atento a lo informado por COSAYSA, en nota Nº 3143/23 de fecha 27/12/23 es que personal técnico del Ente Regulador verificó que aún se encuentra pendiente la reposición de calzada del usuario Nº 35591 (Catamarca esquina De la Zerda en Bº Don Ceferino). Se le aclara que continúa pozo con agua en calzada, que el mismo es peligroso y que se encuentra sin señalizar. Se le otorga un plazo de 10 (diez) días para dar solución al reclamo y notificar al Organismo sobre las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de

Aplicación de Sanciones. Se le hace notar que la solución lleva 185 días de mora sin solución.

Que a fs. 21 COSAYSA envía la nota Nº 348/2024 en la que comunica que personal operativo verificó y constató en fecha 07/02/2024 que el agua que se observa en la apertura es agua acumulada proveniente de la lluvia y sin existencia de pérdida.

Que a fs. 24 el ENRESP envía un nota simple a COSAYSA en fecha 22/02/2024 comunicando que continuando con las actuaciones y atento lo informado por COSAYSA en nota Nº 348/24 de fecha 16/02/24 informamos que aún se encuentra pendiente la reposición de calzada con pozo peligroso y sin señalizar del usuario N° 35591 (Catamarca esquina De la Zerda de Bº Don Ceferino) tal como se informó en el corresponde 1 de fecha 06/02/24 remitido por este Ente Regulador. Se intima para que en el término de 10 (diez) días solucione al reclamo y notifique al Organismo sobre las actuaciones, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 25, en fecha 27/02/24 a través de la nota Nº 458/24 la Prestadora comunica que en relación al usuario N° 35591 de calle Catamarca esquina De La Zerda, Bº Don Ceferino, se informa que se encuentra transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Informa también que s mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de los precios y la incertidumbre económica reinante, debido a la inexistencia de precios de referencia como consecuencia de los procesos que se encuentra atravesando nuestra Nación.

Que no obstante ello, en pos de brindar atención al reclamo del usuario, se informa que provisoriamente se realizó la tarea de señalización y se programaran tareas de relleno de apertura con las cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular, las cuales serán informadas oportunamente. Subsiguientemente se dará cumplimiento a la Reposición de calzada, mediante O.T 1778986, a fin de ejecutar la finalización de la tarea.

Que a fs. 26 el Organismo, mediante nota de fecha 14/03/24 toma conocimiento de los argumentos expuestos por COSAYSA respecto de la nota Nº 458/24 de fecha 01/03/24, e intima la solución del reclamo del usuario Nº 35591 (*pozo peligroso y sin señalizar y reposición de calzada en calle Catamarca esquina De la Zerda de Bº Don Cefereino*) en el plazo de 10 (diez) días debiendo notificar al

ENRESP sobre las actuaciones. Todo bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que el reclamo lleva 221 días de demora.

Que a fs. 27, mediante nota Nº 599/24 de fecha 13/03/2024 la Prestadora comunica que en relación al usuario N° 35591 de calle Catamarca esquina De La Zerda de B° Don Ceferino, informa que provisoriamente se ejecutó reposición de vereda. Asimismo, menciona que tal como se comunicó en Nota anterior N° 458, se encuentran transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo, y que los mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de los precios y la incertidumbre económica reinante, debido a la inexistencia de precios de referencia como consecuencia de los procesos que se encuentra atravesando nuestra Nación. Dice la nota también que no obstante ello y en pos de brindar atención al reclamo del usuario, se informa que provisoriamente se realizó la tarea de señalización, se programaran tareas de relleno de apertura con sus cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular, las cuales serán informadas oportunamente. Subsiguientemente se dará cumplimiento a la Reposición de calzada, mediante O.T 1778986, a fin de ejecutar la finalización de la tarea

Que a fs. 29 se agrega el Acta de Constatación de fecha 10/04/2024 que verifica que respecto del usuario 35591 continúa sin solución el reclamo (foto de fs. 30).

Que a fs. 31 se incorpora el Acta de Constatación de fs. 31 de fecha 15/04/2024, que verifica que respecto del usuario Nº 35591 falta tapar pozo, reponer calzada y levantar escombros. Esto más allá de que se encuentre reparad la pérdida y ejecutada la reposición de la vereda. (ver. Fs. 32).

Que a fs. 33 se remite nota a la Prestadora una nota que explica que continuando con las actuaciones, personal técnico del Ente Regulador verificó el día 15/04/24 que aún se encuentra pendiente el reclamo del usuario N° 35591 (falta tapar pozo, reponer calzada y levantar escombros en Catamarca esquina De la Zerda de Bº Don Ceferino). Es por eso que se intima en el plazo único, último e improrrogable de 10 (diez) dias, para dar solución al reclamo y notificar al Organismo sobre el estado de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 34, mediante nota Nº 995/2024 COSAYSA comunica que en relación al reclamo del usuario N° 35.591, sobre calle Catamarca esquina De La Zerda, de barrio Don Ceferino, informa que se encuentra transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos ya tienen un gran avance, lo que implica que se realizará la asignación respondiente para programar la ejecución de los trabajos de reposición de calzada solicitada. Continúa diciendo la nota que de igual manera, se informa que, teniendo en cuenta los recursos internos disponibles, y la reorganización de los mismos, el levantamiento de escombros se programará dentro de los próximos 30 días hábiles. Sin embargo, de manera paliativa, se realizó relleno de apertura, y se dejó señalizado, hasta tanto se realice la limpieza, para la seguridad del tránsito. Asimismo informa que el cumplimiento y finalización del mismo será informado, bajo la programación de OT 1778986.

Que a fs. 35 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 12 / 07 / 2024 que verifica que respecto del usuario Nº 35591 todavía faltan levantar escombros y reponer calzada. (ver. fs.36).

Que a fs. 37/38 se agrega el Informe Técnico 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. Al respecto se informa que el presente expediente se inicia en fecha 27/10/23 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 pérdidas de agua en calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios (fs. 01).

Que en estas actuaciones se tratan los reclamos de los usuarios N° 35591 de B° Don Ceferino y N° 19939 de V° Chartas.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: a) Usuario N° 19939 de V° Chartas (pérdida de agua dentro del canal ubicado en calle Laprida y Pje. Guachipas) (fs. 06/09).

Que en fecha 01/11/23 la Prestadora informa en nota Nº 3143/23 que la pérdida de agua, ya se encuentra reparada (fs. 11 y 13)

Que en fecha 02/02/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la Prestadora reparó la pérdida de agua dando solución definitiva al reclamo (18/19). Pendiente sin pendientes.

Que se informa que la Prestadora No ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 35591** de B° Don Ceferino. Fecha en la cual se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada (Sistema GESP) 04/08/23. (fs. 10) Detalle del Reclamo pozo con agua en calzada en Catamarca esquina De la Zerda (fs 02/05). La Prestadora informa en nota N° 3143/23 que *"...en fecha 23/10 personal operativo realizó una primera intervención donde realizó apertura en vereda y calzada de hormigón sobre calle Catamarca N° 1696 (...) se necesita ampliar la misma y romper parte de la base de la columna del tendido eléctrico, por lo que los trabajos se deben programar para utilizar compresor..." (fs. 11/12).*

Que en fecha 27/12/23 la Prestadora informa en nota N° 3544/23 que *"...en fecha 17/11 personal operativo realizó trabajos de apertura en vereda y calzada, y posterior reparación de red de agua. La misma se encontraba debajo de un dado de hormigón que pertenece a la columna del tendido eléctrico, encontrando pérdida de agua, se verificó que se debe realizar otra intervención (...) dejando señalizado con cinta peligro..."* (fs. 14/15)

Que en fecha 02/02/24 personal técnico del Ente Regulador verificó que continúa pozo con agua en calzada "peligroso y sin señalizar" (fs. 16/17)

Que en fecha 06/02/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se reitera el pedido de solución respecto a la finalización de trabajos pendientes, pozo con agua en calzada "peligroso y sin señalizar." (fs. 20)

Que en fecha 16/02/24 la Prestadora informa en nota N° 348/24 que *"...personal operativo verificó en fecha 07/02 y constató que el agua que se observa en la apertura, es agua acumulada proveniente de la lluvia. Sin existencia de pérdida."* (fs. 21/23)

En fecha 23/02/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de calzada donde se encuentra un pozo "peligroso y sin señalizar (fs. 24)

Que en fecha 01/03/24 la Prestadora informa en nota N° 458/24 que *"...nos encontramos transitando los procesos de contratación de proveedores para bacheo. Los mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de precios y la incertidumbre económica reinante, debido a la inexistencia de precios de referencia como consecuencia de los procesos que se encuentra atravesando nuestra Nación*

(...) provisoriamente se ejecutaron tareas de relleno de apertura con nuestras cuadrillas operativas..." (fs. 25)

Que en fecha 14/03/24 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 calzada. (fs. 26)

Que en fecha 19/03/24 la Prestadora remite en nota Nº 599/24 que *"...provisoriamente se ejecutó la reposición de vereda..."* y reitera la informado en nota N° 458/24 del 01/03/24 respecto al proceso de contratación de proveedores para bacheo. (fs. 27/28).

Que por lo expuesto la Gerencia de Aguas recomienda INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario N° 35591 (reponer calzada y retirar escombros en Catamarca esquina De la Zerda de Bº Don Ceferino) y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) dias hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo

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 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 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= $ 12,7828), esto es, la suma de $ 3.834,84 (Pesos tres mil ochocientos treinta y cuatro con 84/100), 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 N° 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. **LUIS GÓMEZ,** identificado como **Usuario N° 35591, con domicilio em B° Don Ceferino – calle Catamarca esqu. De la Zerda.**. 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" (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 de10 (diez) 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 (faltan levantar escombros y reponer calzada. ver. fs. 36). 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 -

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

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