Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00992/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-58932 /2023, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 287.208 Y N° 50502 Bº 9 DE JULIO) - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 32 /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, todos 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 12 de Mayo de 2.023 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** Nº 287.208 B° 9 de Julio: Pérdida de agua en calzada, mza. 430 casa 2 (fs.02/04 y 19/21).

- **Usuario Nº 50.502 Bº 9 de Julio:** Pérdida de agua en calzada, Reconquista 57 (fs.06/10). La pérdida de agua inicia en fecha 13/04/23

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.02/12, 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 29 de Mayo de 2.023, la Prestadora informa que se encuentra reparada una de las pérdidas, mientras que la otra ha sido reprogramada para su pronta ejecución. Personal Técnico de este Organismo concurre a los lugares, a los fines de verificar dichos extremos invocados. Se advierte que en el caso de la pérdida reparada, restaban los trabajos de reposición.

Que a continuación, y hasta fs.55 las partes realizan un intercambio de observaciones. Por un lado la Empresa aduce haber reparado de manera integral la apertura de calzada y este Organismo, luego de realizar las verificaciones pertinentes, advierte que todavía quedaban trabajos pendientes. Esta posición se demuestra en la presentación de fs.55, donde la Prestadora hace saber que se encuentra negociando con nuevos contratistas, para endilgarles las tareas de reposición. Finalmente se emite un Informe Técnico que resume todo lo actuado (ver fs.58/59).

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 uno de los reclamos tienen tareas pendientes a la fecha. A continuación el detalle:

- **Usuario N° 287.208 B° 9 de Julio**: Pérdida de agua en calzada, mza. 430 casa 2 (fs.02/04 y 19/21). En fecha 10/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica reclamo solucionado (fs.22/23). Pendiente: Sin pendientes.

- **Usuario N° 50.502 B° 9 de Julio:** Pérdida de agua en calzada, Reconquista 57 (fs.06/10). El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 13/04/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.11/12). En Nota N° 1.435/23 de fecha 31/05/23 Cosaysa informa, que se programa la reparación a la brevedad OT 1630433 (fs.13). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 10/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente reponer la calzada (fs.24/25). El día 27/10/23 (corresponde 03), esta gerencia solicita a Cosaysa la solución al reclamo por pozo

en calzada peligroso y sin señalizar en Reconquista 57 y otra reposición de calzada pendiente en Reconquista 83 (fs.28). La Prestadora no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 24/10/23 Personal Técnico del Ente Regulador concurre al lugar nuevamente y verifica en calle Reconquista 57 pozo en calzada peligroso y sin señalizar y reposición de calzada pendiente en calle Reconquista 83 (fs.29/31). En Nota Nº 3.239/23 de fecha 09/11/23 Cosaysa informa, que se iniciaron los trabajos de reposición de calzada, verificando apertura con pérdida, la cual se dará cumplimiento mediante OT 1737356 (fs. 32). Personal Técnico del Ente Regulador en fecha 23/02/24 verifica la zona y continúan pendientes las reposiciones de calzada en ambas direcciones (fs.43/45). El día 05/03/24 (corresponde 06), esta gerencia reitera a Cosaysa la solución al reclamo por reposición de calzada en calle Reconquista 83, ya que el reclamo del calle Reconquista 57 se encuentra en tratamiento en Expte. Nº 267-58319/23 bajo el reclamo gestionado por el usuario Nº 50.492 (fs.46). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 10/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continúa pendiente la reposición de calzada (fs.47/48). Personal Técnico del Ente Regulador en fecha 17/05/24 verifica nuevamente reposición de calzada pendiente (fs.56/57). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): 214 días (desde el 27/10/23, fecha que este Organismo solicita a la Prestadora reponer calzada en calle Reconquista 83, luego de trabajos realizados en la zona, hasta el 28/05/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reponer calzada en calle Reconquista 83.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una sanción menor a favor del usuario N° 50.502, pero además sugiere que se proceda a intimar a la prestadora a dar una solución inmediata a las tareas pendientes en Barrio 09 de Julio (Reponer Calzada en calle Reconquista N° 83).

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 N° 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-, 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 uno de los 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 del usuario afectado, consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (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. El Área Legal entiende que es la solución que mejor aplica a los casos concretos y que de alguna manera compensa al usuario sobre los malestares y molestias que debió tolerar en su domicilio.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar las tareas de reposición 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 1º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el usuario: Sr. Osvaldo E. FIGUEROA – identificado como Usuario N° 50502, con domicilio en calle Reconquista N° 12 del Barrio 09 de Julio 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 del usuario señalado, 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 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 que han sido señaladas en los considerandos de la presente Resolución (Reponer calzada en calle Reconquista N° 83), bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA