Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 01410/24

El Expediente Ente Regulador N° 61.049 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS N° 290139 B° 80 VIVIENDAS /UNIVERSIDAD CATÓLICA Y N° 20231 DE B° LAMADRID) - SALTA CAPITAL-, el Acta de Directorio N° 45 /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 buscando logar 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 las pérdidas no habían sido reparadas, con fecha 02 de Febrero de 2024 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 Ente Regulador. Puntualmente figuran los reclamos:

- **Usuario N° 20231 de B° Lamadrid** (pérdida de agua en calzada en Cnel. Carlos Forest N° 545). (fs. 05/07). En fecha 22/01/24 se inicia el reclamo según constancias del sistema GESP de Co.S.AySa. (fs.08 vuelta)

- Usuario N° **290139** de B° 80 Viviendas / Universidad Católica. Fecha en la cual se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada (Sistema GESP): 16/01/24. (fs. 08)

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.02/11 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 25 de Marzo de 2024, la Gerencia reitera la intimación otorgando ahora un plazo de 10 (diez) días para evacuar el traslado. A continuación la Prestadora informa que una de las pérdidas fue reparada y que respecto de la otra, se encuentra gestionando una nueva PSC (presolicitud de compra) y que tales datos pueden ser observados en el Sistema.

Que a partir de allí se produce un intercambio de opiniones entre el Prestador y este Organismo Regulador respecto al reclamo pendiente hasta que finalmente se emite un Informe Técnico (fs.21/22), que resume todo el derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos. Deja constancia de los siguientes detalles en cada caso:

- **Usuario N° 20231 de B° Lamadrid** En fecha 22/03/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la Prestadora reparó la pérdida de agua en calzada. (09 y 11). En fecha 25/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la Prestadora realizó la reposición de calzada dando solución definitiva al reclamo (15/16). Pendiente: sin pendientes.

- **Usuario N° 290139 de B° 80 Viviendas / Universidad Católica**. En fecha 22/03/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa la pérdida de agua en calzada. (09/10). En fecha 25/07/24 personal técnico del Ente Regulador verificó que se reparó pérdida de agua pero falta reponer calzada: pozo profundo, peligroso y que OBSTRUYE INGRESO A GARAJE. (fs. 13/14). En fecha 09/08/24 personal técnico del Ente Regulador verificó que aún falta reponer calzada donde se encuentra un pozo profundo, peligroso y que OBSTRUYE INGRESO A GARAJE.

(fs. 19/20). Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **211 días** (16/01/24 fecha en que se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada – 14/08/24 fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: falta reponer calzada con un pozo profundo, peligroso y que OBSTRUYE INGRESO A GARAJE en Mza. A Casa 14 de Bº 80 Viviendas / Universidad Católica

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar sanción menor al usuario que sigue afectado. Asimismo entiende que corresponde intimar a la Prestadora para que proceda a dar una solución inmediata a las tareas de reposición de calzada en la Manzana A – Casa 18 del Barrio.

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 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 la Prestadora no ha brindado solución definitiva a uno de los reclamos interpuestos, 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 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 (identificado con N° 290139), 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.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar las tareas de reposición de calzada que se encuentran pendientes (Usuario N° 290139 – Manzana A – Casa 14 de B° 80 Viviendas) 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. Fernando Antonio BENÍTEZ – Identificado como Usuario N° 290.139 - con domicilio en Manzana A – Casa 14 de Barrio 80 Viviendas/ Universidad Católica - Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: 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 de 5 (cinco) días de haber efectivizado el crédito del art. 2° 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 4°: ORDENAR a la Prestadora que en igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente, bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

ARTÍCULO 5°: 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