Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01408/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 61258 /2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA DE LOS USUARIOS Nº 323106 B° CÍRCULO VII, N° 76382 DE Bº VILLA MÓNICA - 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 tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución a los reclamos señalados a fs.1, ambos relacionados a distintas reposiciones de calzada que se encontraban pendientes y que habían sido oportunamente verificadas, por Personal Técnico de este Organismo.

Que atento a ello, y considerando que las reposiciones no habían sido reparadas, con fecha 22 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 Regulador. Puntualmente figuran los reclamos:

- **Usuario Nº 76.382 Bº Villa Mónica** (fs.08/10): Falta retirar escombros en calle Italia 1.219.

- **Usuario Nº 323.106 Bº El Círculo VII:** Falta reponer vereda en mza. A casa 4 (fs.02/06). El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 11/12/23, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.25).

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 a mediados del mes de Junio del corriente, se vuelve a verificar que los trabajos no habían sido realizados. Estos datos surgen de las Actas de Constatación incorporadas entre fs.15. Por tal motivo se vuelve a intimar en iguales términos a la Empresa para que informe sus acciones respecto a cada reclamo pendiente.

Que a continuación la Prestadora informa la finalización del reclamo sobre calle Italia N° 1218 y hace saber que la reposición de vereda para el otro usuario será realizada dentro de los 15 (quince) días, contados a partir de la presentación de su escrito.

Que a partir de allí existen constancias de intimaciones y verificaciones sin resultado positivo alguno. La Empresa seguía manifiestado de tareas programadas que se mantenían sin ejecución. Finalmente y ya cansada de infructuosos intentos, la Gerencia 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 de que parte de lo reclamado, hasta la fecha, continúa pendiente. A continuación el detalle:

- **Usuario N° 76.382 B° Villa Mónica (fs.08/10):** En fecha 25/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que se encuentra solucionado el reclamo del usuario (fs.19/20).

Usuario N° 323.106 B° El Circulo VII: En fecha 14/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer vereda (fs.12/13). En fecha 05/07/24 La Prestadora informa en Nota N° 1.580/24 que "...Se verifico falta de reposición de

vereda, por lo que se programó intervención... " (fs,17). En fecha 22/07/24 La Prestadora informa en Nota N° 1.717/24 que "...Se informa que se verifico pérdida en el domicilio por lo que se programó intervención... " "...la que se ejecutara en un plazo de 15 días hábiles, para posteriormente efectuar la reposición de vereda..." (fs,18). En fecha 12/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que observa pérdida de agua en vereda, además de la reposición de vereda pendiente (fs.23/24). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **254 días** desde el 11/12/2023 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 21/08/24 (fecha del informe) Pendiente: Reparar pérdida de agua en vereda y reposición de vereda en Mza. A - Casa 4.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el informe técnico sugiere aplicar una sanción menor a favor del usuario faltante y además, a intimar a que se proceda a dar una solución inmediata a las tareas pendientes de atención.

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, el que ha sido resuelto de manera extemporánea y 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 N° **323106** de Bº El Círculo VII, 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 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 el Sr. Sergio CAMACHO – identificado como Usuario Nº 323106, con domicilio en Manzana A – Casa 04 del Barrio El Círculo VII 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 del mismo 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 fueron indicadas en los considerandos de la presente (reponer vereda en Manzana A – Casa 04 de B° El Círculo VII), 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 PUBLICOS

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