Salta, 14 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01459/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador **N° 267 61944 / 2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 227144 B° LA UNIÓN I – PARQUES NACIONALES Y N° 14427 B° VILLA CRISTINA) - SALTA CAPITAL"**, el Acta de Directorio N° 47 /2024; 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, esto es un plazo de 7 (siete) días, ambos relacionados con pérdida de agua en vereda de los usuarios que se detallan a continuación:

-Usuario N° 227.144 B° Unión I - Parques Nacionales: Pozo con pérdida de agua en vereda / pérdida de agua en gabinete, Parque Nacional El Rey 3.351-Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 22/12/23. **Duración de la pérdida:** 122 días, al 22/04/24

-Usuario N° 14.427 B° Villa Cristina: Pérdida de agua en gabinete del medidor, Pje Calixto Gauna 948 Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA 19/03/24. **Duración de la pérdida:** 34 días, al 22/04/24

Que cabe aclarar que éste Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de e- mails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente. Es así que ante el posible incumplimiento de lo dispuesto por el art 15 inciso 15.2 del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios, y en virtud de lo dispuesto en el Marco Regulatorio, se requirió que se remita en un plazo de 7 (siete) días corridos, toda la documentación que acredite la solución

de cada uno de los reclamos detallados, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos.

Que entre fs.02/1, 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 Abril de 2024 mediante nota Nº 920/24 la Prestadora informa lo actuado en relación al reclamo del usuario ubicado en Pje. Calixto Gauna Nº 498 – Vª Cristina de esta ciudad. Comunican que en fecha 26/04/24 personal operativo realizó trabajos de apertura en vereda especial y posterior reparación de pérdida en conexión domiciliaria, asentado bajo OT1831212.

Que a fs. 14 se agrega el Acta de Constatación de fecha 30/05/24 que verifica que se encuentran sin solución los reclamos de los Usuarios Nº 14427 y Nº 227144 (fotos de fs. 15/16).

Que a fs. 17 el Organismo informa a la Prestadora que se encuentran pendientes las soluciones correspondientes a los usuarios ya mencionados. En ese sentido se concede un improrrogable plazo de 15 días para cumplir con las tareas pendientes, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs.18, en fecha 10/06/24, mediante nota Nº 1324/24 COSAYSA informa que respecto del reclamo de reposición de vereda en Pje. Calixto Gauna Nº 948 – Villa Cristina de esta ciudad, se encuentra asentada bajo OT1857051 para su intervención.

Que a fs. 21 en fecha 12/06/24, mediante nota Nº 1367/24, COSAYSA informa que respecto del reclamo correspondiente al domicilio calle Parque Nacional El Rey Nº 3351 de Bº La Unión I – Parques Nacionales de esta ciudad, personal operativo de la división aguas, verificó pérdida en calzada de hormigón con OT 1807991, programándose intervención bajo OT 1788166, en un plazo de 15 (quince) días hábiles..

Que a fs. 21 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 09/08/24 continúan sin solución los reclamos de los usuarios Nº 227144 y Nº 14427. Esto es reponer vereda y reparar pérdida de agua en calzada.(fotos fs. 22 y 23)

Que entre fs. 24/25 se emite un Informe Técnico final 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.

Que en la oportunidad se informa que el presente Expediente se inicia en fecha 24/05/24 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios de la referencia al call center de éste Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs. 02/11).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: Nº 227.144 B° Unión I Parques Nacionales y N° 14.427 B Villa Cristina

Que se informa que La Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: **a) Usuario N° 227.144 - B° Unión I - Parques Nacionales**: Detalle del Reclamo: Pozo con pérdida de agua en vereda / pérdida de agua en gabinete, en calle Parque Nacional El Rey 3.351 (fs. 02/05). Observación Ente Regulador. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 22/12/23, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs. 06). La Prestadora en Nota N° 920/24 de fecha 30/04/24 no brinda informe del reclamo en cuestión (fs. 12). En fecha 30/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente tapar el pozo y reponer la vereda (fs. 14 y 16). En fecha 07/06/24 (corresponde 01), esta gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozo y reposición de vereda pendiente (fs. 17). En Nota Nº 1.367/24 de fecha 13/06/24, COSAYSA informa que se verificó pérdida de agua en calzada y se programa bajo OT 1788166 en un plazo de 15 días hábiles (fs. 19/20). En fecha 09/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida en vereda fue reparada de forma particular por el usuario y que continúa pérdida de agua en calzada (fs.21 y 23). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **234 dias** (desde el 22/12/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 12/08/24). **Pendiente**: Reparar pérdida de agua en calzada, en calle Parque Nacional El Rey 351. **b) Usuario N° 14.427 B° Villa Cristina**. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en gabinete del medidor, Pje. Calixto Gauna 948 (fs.07/10). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 19/03/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs. 11). La Prestadora en Nota N° 920/24 de fecha 30/04/24 informa que en fecha 26/04 se reparó conexión domiciliaria en vereda según OT 1831212 (fs. 12/13). En fecha 30/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de

agua reparada, quedando pendiente reponer vereda y pared (fs. 14/15). En fecha 07/06/24 (corresponde 01), la Gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo reposición de vereda pendiente (fs. 17). En Nota Nº 1.324/24 de fecha 12/06/24 informa que se programa intervención bajo OT 1857051 (fs. 18). En fecha 09/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pared repuesta continua pendiente reponer la vereda (fs.21/22). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **146 días** (desde el 19/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 12/08/24). **Pendiente**: Reponer vereda.

Que atento a lo informado se concluye que: La Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: a) **Usuario N° 227.144** - B° Unión I – Bº Parques Nacionales. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **234 días.** Desde el 12/08/24.fechal 22/12/23, fecha que inicia el reclamo por perdida de agua, hasta 12/08/24). **Pendiente** Reparar pérdida de agua en calzada, en call Parque Nacional El Rey 3351, b) **Usuario N° 14.427** - B Villa Cristina. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **146 dias** (desde el 19/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 12/08/24). **Pendiente** Reponer vereda

Que por lo expuesto se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de los Usuarios N° 227.144 B Unión | Parques Nacionales y N° 14.427 B Villa Cristina. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que también se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar los reclamos gestionados por los usuarios: Nº 227.144 B° Unión I - Parques Nacionales (reparar pérdida de agua en calzada, calle Parque Nacional El Rey 3.351) y N° 14.427 B° Villa Cristina (reponer vereda, en Pje. Calixto Gauna 948).

Que asimismo se debe requerir a la Prestadora que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que en caso de no cumplir La Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente,

se sugiere se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva a los reclamos y sea verificado por Personal Técnico del Ente Regulador

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 que hasta el momento del informe técnico de fs. 24/25, que ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas. Tanto es así que el informe técnico da cuentas que aún se encuentran sin solución los reclamos de los 2 (dos) usuarios correspondientes a estas actuaciones.

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= $ 1042,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos con 0/100), 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 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 los Sres. **RAUL FEDERCICO GONZÁLEZ,** identificado como **Usuario Nº 227144**, con domicilio en calle Parque Nacional El Rey 3351 – Bº Unión I – Parques Nacionales, y **ANGEL JUAN CAUSARANO**, identificado como **Usuario N° 14427,** con domicilio en Pje. Calixto Gauna N° 948 – V° Cristina, ambos de esta ciudad. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de los nombrados, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 1042,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil setecientos treinta y dos con 0/100), 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. 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: 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 (Reparar pérdida de agua en calzada, en calle Parque Nacional El Rey 3351 y Reponer vereda en Pje. Cailxto Gauna N° 948 – V° Cristina,

ambos de esta ciudad). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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