Salta, 14 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO: 01461/24

El Expediente Ente Regulador **N° 267 61980/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 70768 DE Bº MIGUEL ARÀOZ y Nº 60993 DE B° EL TRIBUNO) - 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:

- **Usuaria N° 70768 - Bº MIGUEL ARÀOZ:** Pérdida de agua en calzada en calle J.V. González Nº 2.405 y Nº 2450. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 05/03/24. Duración de la pérdida, **51 días al 25/04/24.**
- **Usuario N° 60993 – Bº EL TRIBUNO:** Pérdida de agua en cordón cuneta en calle Diario la Nueva Provincia Nº 2518. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 13/02/24. Duración de la pérdida, **72 días al 25/04/24**.

Que entre fs.02/13 se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; reiteraciones, fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que con fecha 20 de Mayo de 2.024 (fs.13), y ante la falta de respuesta verificada, el Organismo intima a la Prestadora una vez más, otorgando ahora un plazo de 48 hs. días para remitir el informe correspondiente. Todo bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 14, en fecha 28/05/2024 la Prestadora, mediante nota Nº 1196/2024 a efectos de informar lo siguiente: a) Usuaria N.º 70.768 B° Miguel Araoz J. V. Gonzales Altura 2400. Se informa que en fecha 26 del corriente mes, personal operativo de la división aguas, efectuó apertura en calzada de hormigón, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria con OT 1823795, tapado y señalizado. Se verificó una segunda pérdida en calzada, para la cual se programó intervención bajo OT 1846676, la que una vez ejecutada sería informada a la brevedad. b) Usuario Nº 60.993 B° El Tribuno Diario La Nueva Provincia N.° 2518. Se programó intervención bajo OT 1813807, la que una vez ejecutada sería informada a la brevedad.

Que a fs. 16 se agrega Acta de Constatación de fecha 27/06/24 que verifica lo siguiente: **a) Usuaria Nº 70768: calle J.V. González Nº 2409:** falta reposición de calzada, **calle J.V. González Nº 2450:** falta reponer calzada

Que a fs. 19 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 27/06/24 que verifica que respecto del usuario **Nº 60993**, falta reponer vereda.

Que a fs. 22, en fecha 05/07/24 mediante nota Nº 1196/24 COSAYSA remite información complementaria con respecto a la intervención efectuada en Bº Miguel Aráoz, calle J.V. González altura Nº 2400 (asociado a Usuario Nº 70887). En ese sentido se comunica que el 21/06/24 con apertura de calzada de hormigón se reparó pérdida en cañería de conexión domiciliaria con OT 1846676. Tapado y señalizado.

Que a fs. 24 mediante nota Nº 1757/24 y en fecha 24/07/24 COSAYSA informa lo siguiente: **a) Usuaria Nº 70.768** - Bº Miguel Aráoz - J. V. González Nº 2450 y N° 2409. Se informa que personal responsable del sector de Vía Pública de la empresa después de inspección conjunta realizada en fecha 5 del corriente mes, asumió el compromiso de realizar limpieza de escombros, relleno de excavación y reposición con material bituminoso de manera provisoria, hasta tanto la contratista de bacheo pueda finalizar la misma, con intervenciones programadas con OT N.º 1860404 y OT 1874617; b) **Usuario N.° 60.993** - B° El Tribuno - Diario La Nueva Provincia N.° 2518. Luego de la reparación de pérdida en cañería de conexión domiciliaria efectuada bajo OT 1813807, se programó reposición de vereda-con OT 1871933, la cual una vez se haga efectiva será informada a la brevedad

Que a fs.25 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 09/08/2023 que verifica que el reclamo del usuario Nº 60993 se encuentra pendiente (reponer

vereda, fs.26) y respecto de la usuaria N°70768 falta reponer calzada en calle J.V. González N° 2409 y en el N° 2450 falta tapar pozo y reponer vereda (fs.28).

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. En ese sentido se hace saber que el presente Expediente se inicia en fecha 29/04/24 ante lo cual el 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. 2/12).

Que en estas actuaciones se tratan los reclamos de los Usuarios. N° 70.768 B Miguel Araoz y N° 60.993 B" El Tribuno. Al respecto se comunica que la Prestadora no dio solución a los siguientes reclamos.

-Usuaria N° 70.768 B° Miguel Araoz: Detalle del Reclamo: Pérdidas de agua en calzada, J V. González 2.409 y 2.450 (fs. 02/06). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 05/03/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.07). La Prestadora no remite el informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 27/05/24 (corresponde 01) se reitera a COSAYSA la solución del reclamo (fs 13). La Prestadora en Nota N° 1.196/24 de fecha 30/05/24 informa que el día 26/05 reparó una pérdida de agua según OT 1823795. Informa también que además se verificó una segunda pérdida de agua y que se programa la intervención mediante OT 1846676 (fs 14/15). En fecha 27/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdidas de agua reparadas, quedando pendiente reponer la calzada en calle J. V. González 2 409 y 2.450 (16/18). En fecha 05/07/24 (corresponde 02), se solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposiciones de calzada pendientes (fs. 21). En nota complementaria N° 1.196/24 de fecha (10/7) / 24 COSAYSA informa que el día 21/06 se reparó pérdida según OT 1846676 (fs. 22/23) Luego en Nota N° 1.757/24 de fecha (25/7) / 24 COSAYSA informa que el sector de vía publica asumió el compromiso de realizar limpieza de escombros, relleno de excavación y reposición de bituminoso de manera provisoria hasta que la empresa contratista de bacheo finalice con Intervenciones programadas con OT 1800404 y 1874017 (fs. 24). En fecha 09/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente tapar pozo y reponer la calzada en calle J. V. González 2 450 y que falta reponer calzada en calle J V González 2 409 (ts. 25 y 27/28). Cantidad de

días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo, **162 días** (desde el 05/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 14/08/24). **Pendiente**: Tapar pozo y reponer calzada en calle J. V González 2450 y reponer calzada en calle J. V. González 2 409.

Usuario N° 60 993 8 El Tribuno. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en cordón cuneta, Diario La Nueva Provincia 2518 (08/11). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 13/02/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs. 12). Le Prestadora no remite el informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 27/05/24 (corresponde 01) se reitera a COSAYSA la solución del reclamo (fs. 13). La Prestadora en Nota N° 1.196/24 de fecha 30/05/24 informa que se programa intervención mediante OT 1813807 (fs.14). En fecha 27/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente reponer la vereda (fs. 19/20). En fecha 05/07/24 (corresponde 02), se solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda pendiente (fs. 21vta). En Nota N° 1757/24 de fecha 25/07/24, COSAYSA informa que se programó intervención mediante OT 1871933 (fs.24). En fecha 09/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente reponer la vereda (fs 25/26). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **183 dias** (desde el 13/02/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 14/08/24). **Pendiente:** Reponer vereda, en calle Diario La Nueva Provincia 2.518.

Que por lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos:

Usuaria Nº 70.768 Bº Miguel Araoz. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **162 días** (desde el 05/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 14/8/24. **Pendiente**. Tapar pozo y reponer calzada en calle J. V. González 2.450 y falta reponer calzada en calle J. V. González 2.409.

Usuario N° 60.993 Bº El Tribuno. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **183 días** (desde el 13/02/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 14/08/24). **Pendiente:** Reponer vereda

Que por lo expuesto se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de los usuarios Nº 70.768 de Bº Miguel Aráoz y Nº 60.993 de Bº El Tribuno, por cuanto 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. N° 70.768 - B° Miguel Araoz (tapar pozo y reponer calzada en calle J. V. González 2.450 y falta reponer calzada en calle J. V González 2.409) y Nº 60.993 - B° El Tribuno (reponer vereda, Diario La Nueva Provincia 2.518). Se requiera que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) días, a partir de la notificación del Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo

Que en caso de no cumplir laPrestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se sugiere que 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 prima facie verificado, que ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas. Por si esto fuera poco, los reclamos no han sido resueltos de manera integral y todavía tienen 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= $ 102,44), 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 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 los usuarios **Sra. Rutilia VILTE,** identificada como **usuaria N° 70768**, con domicilio en calle Radio Joaquín V. González 2436 – B° Miguel Aráoz y Sr. **Raúl JIMÉNEZ**, identificado como **Usuario N° 60993** identificado como **Usuario N° 60993** con domicilio sito en calle Diario la Nueva Provincia N° 2518 – B° El Tribuno, de esta ciudad. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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= $ 102,44), 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: ORDENAR a la Prestadora que en el plazo de 15 (quince) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente. Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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