SALTA, 14 OCT 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°** 01462/24

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62874 / 2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMO POR PÈRDIDA DE AGUA EN VEREDA CON FILTRACIONES QUE AFECTAN A FOSA DE TALLER MECÁNICO COLINDANTE (USUARIO N° 51648 DE Vª DE JUNIO) – SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 47 /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.

Que a tal fin, en fecha 25 de Julio de 2024 se remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado relacionado con pérdida de agua en vereda con filtraciones que afectan a fosa de taller mecánico colindante.

**Usuaria N° 51648 – Vª 20 de Junio:** Pérdida de agua en vereda con filtraciones que afectan a fosa de taller mecánico colindante de taller mecánico colindante en calle Francisco Márquez Miranda N° 2297. El reclamo se encuentra pendiente en GESP desde el día 07/05/24. Cantidad de días pendientes de reparación: **79** al 25/07/24.

Que ante la gravedad y urgencia del reclamo se requiere que en un plazo de 7 (siete) días remita toda la documentación que acredite su solución.

Que se deja constancia en la nota de referencia que anteriormente el ENRESP solicito la atención del reclamo mediante e mails.

Que entre fs. 02 y 08 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo 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 fs. 09, la Prestadora en fecha 06 de agosto, a través de la **nota N° 1888/24** informa con el objeto de dar respuesta a lo manifestado bajo expediente de referencia en lo que respecta a pérdida de agua en vereda en Francisco Marquez Miranda N° 2.297, con filtraciones que afectan a fosa de taller mecánico colindante, en fecha 05 de junio, personal operativo de la división aguas, verifica pérdida de agua que ingresa a domicilio del vecino, llenando la fosa con liquido por lo que se solicitó intervención del sector de fugas.

Que ya en el lugar. determina ruido en gabinete de pared (OT 1865848).. Posteriormente, bajo OT 1869084, operarios del sector agua, al momento de la visita no les fue posible identificar la pérdida, por cuanto se reprograma intervención con la cuadrilla que intervino primeramente (OT 1891938). Menciona que una vez finalizados los trabajos se informará a la brevedad.

Que a fs.12, en fecha 19/08/24 el ENRESP envía una nota a la Prestadora y manifiesta que continuando con las actuaciones y habiendo tomado conocimiento de lo planteado en nota **N° 1888/24** de fecha 07/08/24 y atento a la gravedad de la situación deberán en un plazo de 48 horas dar solución al reclamo de la Usuaria N° 51648 respecto de la pérdida de agua en vereda con filtraciones que afectan a fosa en taller mecánico colindante en calle Francisco Márquez Miranda N° 2297 de Vª 20 de Junio, de esta Ciudad. Ello bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que se trata de un reclamo grave que afecta el interior del domicilio y que **lleva 104 días sin solución.**

Que a fs.13 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 27/08/24 que informa que se reparó la pérdida pero igualmente la fosa continúa con agua y falta reponer vereda (fotos de fs. 14 y 15).

Que a fs. 16, en fecha 27/08/24 mediante nota **N° 2.014/24** COSAYSA INFORMA QUE EN FECHA 08/08/24 personal operativo de la división aguas, bajo OT 1891938 finalizó las tareas de reparación dando solución al problema de filtraciones de agua, realizando aperturas en vereda de hormigón, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria, asignando reposición de vereda a contratista con la OT 1898081.

Que a fs. 18 se agrega el Acta de Constatación de fecha 29/08/24 que verifica que la usuaria desagotó la fosa el día 28/08/24 pero la filtración volvió y que falta reponer vereda (foto de fs. 19).

Que a fs. 20 la GAPYS emite su informe técnico que informa que el presente expediente se inicia en fecha 26/04/24 ante lo cual, el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center del Organismo en donde manifiesta pérdida de agua en vereda que provoca filtraciones en fosa de taller mecánico colindante. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario (fs. 01).

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **Usuaria N° 51648** de V° 20 de Junio: Detalle del Reclamo: pérdida de agua en vereda con filtraciones que afectan a fosa de taller mecánico colindante (fs. 02/07). Observación Ente Regulador: "El reclamo por pérdida de agua en vereda se inicia el 07/05/24 (Sistema GESP). (fs.08). En fecha 07/08/24 la Prestadora informa en nota N° 1888/24 que en fecha 05 de junio, personal operativo de la división aguas, verifica pérdida de agua que ingresa al domicilio del vecino, llenando la fosa con liquido por lo que se solicitó intervención del sector de fugas. Ya en el lugar, determina ruido en gabinete de pared (1) Posteriormente, bajo OT 1869084, operarios del sector agua, al momento de la visita no les fue posible identificar la pérdida, por cuanto se reprograma intervención con cuadrilla que intervino primeramente () Una vez finalizados los trabajos se informará a la brevedad (fs. 09/11). En fecha 20/08/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1) Se reitera solicitud de reparación de pérdida de agua otorgándose para tal fin, un plazo de 48 horas. (fs. 12). En fecha 27/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que se reparó pérdida de agua pero continúa agua en fosa de taller mecánico. También queda pendiente la reposición de vereda. (fs. 13/15). En fecha 28/08/24 la Prestadora informa en nota N° 2104/24 que *"...en fecha 08 del corriente mes, personal operativo de la división aguas, bajo OT 1891938, finalizó las tareas de reparación, dando solución al problema de filtraciones de agua, realizando aperturas en vereda de hormigón, reparando pérdida en cañeria de conexión domiciliaria, asignando reposición de vereda a contratista."* (fs. 16/17). En fecha 29/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que el usuario desagotó la fosa pero continúan las filtraciones. También falta reponer vereda (fs. 18/19). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **115 días** (07/05/24 desde que se inicia reclamo hasta el 30/08/24). **Pendiente**: pérdida de agua que continúa afectando con filtraciones a fosa de taller mecánico colindante y reposición de vereda en calle Francisco Márquez Miranda N° 2297 de V° 20 de Junio, de esta Ciudad.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución al reclamo de la Usuaria Nº 51648 de V° 20 de Junio. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo **115 días. Pendiente**: pérdida de agua que continúa afectando con filtraciones a fosa de taller mecánico colindante y reposición de vereda en Francisco Márquez Miranda N° 2297 de V° 20 de Junio de esta Ciudad.

Que se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor de la Usuaria N° 51648 de Vº 20 de Junio dado que la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que asimismo se sugiere también Intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo de la Usuaria N° 51648 (pérdida de agua que continúa afectando con filtraciones a fosa de taller mecánico colindante y reposición de vereda en calle Francisco Márquez Miranda N° 2297 de V° 20 de Junio) y que además remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, 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 Co.S.A.ySa acredite la solución definitiva al reclamo y sea verificado por Personal Técnico del ENRESP.

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 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. En suma, el reclamo no ha sido resuelto de manera integral y todavía tiene 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. La sanción se justifica en que la usuaria ha cumplido con su obligación de denunciar el potencial peligro para la salud pública y han sido individualizados por la propia Empresa. Por lo expuesto no cabe otra alternativa que disponer una sanción menor. Las constancias del expediente en su conjunto (Actas de Constatación y fotografías) son más que elocuentes.

Que por todo lo expuesto y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor de la usuaria afectada, 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 las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar los trabajos necesarios para dar solución definitiva a los desbordes, y que ha sido referida 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:**

01462/24

**ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR** al reclamo interpuestos por la Sra. **SANTOS DAMIANA CARO** - identificada como **Usuaria Nº 51648** – con domicilio en calle Francisco Márquez Miranda 2297 - Vª 20 de Junio, 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 la usuaria 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 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 10 (diez) 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 (pérdida de agua que continúa afectando con filtraciones a fosa de taller mecánico colindante y reposición de vereda en calle Francisco Márquez Miranda N° 2297 de V° 20 de Junio de esta Ciudad) 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. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

