RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 61065 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA DE LOS USUARIOS Nº 90274 Bº MUNICIPAL Y Nº 100247 Bº SAN IGNACIO- SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 49/2024; 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 se hace saber que atento los reclamos ingresados al Call Center del Organismo y habiendo verificado Personal Técnico del Ente Regulador que continúan pendientes las reposiciones de Calzada de los usuarios que se detallan a continuación.

Usuaria Nº 90.274 - B° Municipal - Falta reponer calzada en calle Anselmo Rojo 84. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 21/12/23. Cantidad de días pendientes de reposición **43 días**, al 02/02/24

Usuario N° 100.247 - B° San Ignacio. Falta tapar pozo, reponer calzada y retirar escombros en mza. N° 25 - casa N° 14. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 15/12/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **49 días**, al 02/02/24.

Que considerando que se encuentra incumplido el Art. 7.1. del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios "Presentado el reclamo, la Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada...", es que

deberá dar solución a los mismos, remitiendo además el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 15 (quince) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones -

Que cabe aclarar que el Organismo solicitó la solución de cada uno de los reclamos pendientes a través de reiterados e-mails.

Que entre fs. 2/23 se incorporan 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 en fecha 18 de Abril de 2024 (fs. 24) COSAYSA, en fecha 18/04/24 a través de nota N° 803/24 informa que respecto de la usuaria N° 90274 de calle Anselmo Rojo N° 84 – B° Municipal, informa que se encuentra transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. No obstante, ello se informa que provisoriamente se ejecutaron tareas de relleno de apertura y señalización para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular.

Que a fs. 25, la Prestadora, en fecha 25/04/24, mediante nota N° 905/24 informa que con el objeto de dar respuesta respecto del usuario N.º 100.247B° San Ignacio-mza 25 N.º 14 manifiesta que, si bien han finalizado con los procesos de contratación de proveedores/contratistas para bacheo, actualmente se encuentran con las planificaciones de las distintas zonas para asignar las reposiciones de calzadas que se encuentran pendientes de ejecución.

Que no obstante, en pos de brindar atención a los reclamos efectuados por los usuarios, se informa que de manera provisoria se realizarán tareas de relleno de aperturas, las que serán ejecutadas por personal de COSAYSA con el fin de mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular.

Que una vez definidas las zonas, recién será posible asignar los trabajos a los contratistas, a efectos de que estos últimos ejecuten las

reposiciones asignadas, las cuales serán informadas al ENRESP una vez que se encuentren ejecutadas.

Que a fs. 26 se agrega el Acta de Constatación de fecha 17/05/24 que verifica el estado de los reclamos, e informa que siguen sin solución los correspondientes a los usuarios N° 90274 de B° Municipal y N° 100247 de B° San Ignacio (fotos de fs 27/28).

Que a fs. 29, en fecha 22/05/24 se remite nota simple a COSAYSA a efectos de comunicar que Personal Técnico del ENRESP verificó que continúan pendientes los siguientes reclamos: **a) Usuaria N° 90274** – B° Municipal: Falta reponer calzada en calle Anselmo Rojo N° 84. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 21/12/23. Cantidad de días pendientes de atención: **153 días** al 22/05/24**; b) Usuario N° 100247** – B° San Ignacio: Continúa pérdida de agua en Mza. N° 25 – Casa N° 14. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 15/12/23. Cantidad de días pendientes de atención: **159 días,** al 22/05/24.

Que se otorga un plazo de 7 (siete) días para solucionar el reclamo pendiente. También deberá remitir en el mismo plazo toda la documentación y material fotográfico que acredite los trabajos ejecutados, bajo apercibimiento de iniciar un proceso de aplicación de sanciones.

Que a fs. 30 se incorpora el Acta de Constatación que verifica que aún falta solucionar de manera integral el reclamo del usuario N° 100247.

Que a fs. 31 rola un mail dirigido al Servicio de Cloacas de COSAYSA solicitando que con carácter de urgente dar solución al reclamo del usuario (**desborde cloacal en calzada)**. Se hace notar que el mencionado reclamo se encuentra pendiente desde el 22/05/24. Se requiere además que se proceda a la desinfección del lugar e informar el tratamiento realizado (foto de fs. 32).

Que a fs. 23, en fecha 05/06/24, mediante nota **N° 1280/24** COSAYSA informa que respecto del usuario N° 100.247 – B° San Ignacio – Mza. N° 25 – Casa N° 14, personal operativo de la empresa se apersonó en el

domicilio del reclamo verificando que tiene problemas en las instalaciones internas, lo cual fue constatado con anterioridad con personal del ENRESP. Razón por la cual escapa a la competencia de la empresa, lo que fue notificado al usuario oportunamente.

Que a fs. 35 se agrega el Acta de Constatación de fecha 18/06/24 que verifica que continúan pendientes de solución integral los reclamos de los usuarios N° 100247 y N° 90274 (fotos de fs. 36/37).

Que a fs. 38, en fecha 19/06/24 el Organismo remite nota simple a COSAYSA y comunica que Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo siguiente: a) **Usuario N° 90.274 – B° Municipal:** Falta reponer calzada en calle Anselmo Rojo N° 84. Reclamo pendiente en sistema GESP desde el 21/121/23. Cantidad de días pendientes de atención: **181 días al 19/06/24.,** b) **Usuario N° 100.247 – B° San Ignacio:** Continúa pérdida de agua en Mza. N° 25 – Casa N° 14. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 15/12/23. Cantidad de días pendientes de atención: **187 días, al 19/06/24.**

Que asimismo informa que deberá proceder a finalizar con las tareas pendientes en un plazo de 7 (siete) días. Y en el mismo plazo deberá remitir toda la documentación y material fotográfico que acredite los trabajos efectuados, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanciones.

Que a fs. 39, en fecha 26/06/24 COSAYSA remite nota N° 1661/24 informando que en fecha 12/06/24 personal operativo efectuó un relevamiento del domicilio del usuario N° 100247 – B° San Ignacio, observando que la pérdida de agua proviene de Mza. N° 26 – Casa N° 2, por lo que se programó intervención bajo OT 1872641.

Que a fs. 40 se agrega el Acta de Constatación de fecha 25/07/24 que verifica que **continúan si solución** los reclamos de los usuarios N°90274 y N° 100247 (fotos de fs.41,42).

Que a fs. 43 se incorpora una nueva Acta de Constatación, esta vez de fecha 26/07/24 que verifica que respecto del reclamo de la usuaria N° 90274

aún falta reponer calzada (foto de fs. 44).

Que a fs. 45 el ENRESP remite nota a COSAYSA haciendo notar que el reclamo de la usuaria N° 909274, continúa sin solución desde el 21/12/23. Cantidad de días pendientes de atención: **230 días al 07/08/24.** Por su parte, con relación al usuario N° 100247 – B° San Ignacio: Continúa pérdida de agua en Mza. N° 25 – Casa N° 14, continúa la pérdida de agua. El reclamo se encuentra pendiente desde 15/12/23. Cantidad de días pendientes de atención: **236 días al 07/08/24**.

Que asimismo se otorga un plazo de 7 (siete) días para finalizar las tareas y remitir toda la documentación y material fotográfico que acredite los trabajos ejecutados, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanciones.

Que a fs. 46, en fecha 19/08/24, mediante nota **N° 1997/24** COSAYSA informa en referencia a la usuaria N° 90274, calle Anselmo Rojo N° 84, Barrio Municipal, se realizó la reposición de calzada de hormigón solicitada, bajo OT 1787736. También se informa que se señalizó el lugar y cuando finalice el proceso de fraguado se realizará la habilitación vehicular.

Que a fs. 47 se agrega el Acta de Constatación de fecha 22/08/24 que verifica que el reclamo de la usuaria N° 90274 (B° Municipal – calle Anselmo Rojo 84) se encuentra reparado. También manifiesta que con relación al usuario 100247 (B° San Ignacio – Mza. N° 25 – Casa N° 26, no hay pérdida de agua, pero falta retirar escombros y reponer calzada (foto de fs.48,49 y 50).

Que entre fs. 52/53 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 informa que el presente Expediente se inicia en fecha 05/02/24 ante lo cual este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios de la referencia al call center de este Organismo, donde manifiestan reposición de calzada pendientes y

donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs. 01).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios N° 90.274 del B Municipal y N° 100.247 del B San Ignacio.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo detallado a continuación: a) Usuario Nº 90.274 Bº Municipal (fs 02/07). Detalle del reclamo: Falta reponer calzada en calle Anselmo Rojo Nº 84. En fecha 20/08/2024 La Prestadora informa en Nota N° 1.997/24 que se realiza la reposición de calzada de hormigón solicitada. (fs.46). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 22/08/24, se encuentra solucionado (fs.47/48). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: Usuario N° 100.247 B° San Ignacio. Detalle del Reclamo: Falta tapar pozo, reponer calzada y retirar escombros en Mza Nº 25 - Casa Nº 14 (fs. 09/18, 20/23 y 30/32). Observación Ente Regulador: El reclamo inicia por pérdida de agua en calzada, fecha 24/10/23, según la información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs 19 y 51). En fecha 26/04/24 La Prestadora informa en Nota N° 905/24 que *"... nos encontramos con las planificaciones de las distintas zonas para asignar las reposiciones de calzadas..."* (fs. 25). En fecha 17/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua nuevamente en Mza. Nº 25 - Casa Nº 14 y pendiente la reposición de calzada y retiro de escombros (fs.26 y 28). Que en fecha 27/05/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1) Se solicita solución a la pérdida de agua en el lugar (fs.29). En fecha 06/06/24 La Prestadora informa en Nota N° 1.280/24 que *"el usuario tiene problema en las instalaciones internas, lo cual fue constatado con anterioridad con personal de vuestro Organismo..."* (fs. 33/34). En fecha 18/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pérdida de agua en calzada (fs.35/36). En fecha 26/06/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2) Continua pérdida de agua (fs. 38). En fecha 18/07/24 La Prestadora informa en Nota N° 1.661/24 que "*... personal operativo efectuó relevamiento en el domicilio informado, observando que la pérdida de agua proviene de mza 26 casa N° 2..."* (fs. 39). En fecha 25/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pérdida de agua afectando la zona y

falta reponer calzada y retirar escombros (fs. 40 y 42). En fecha 09/08/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 3). Continúa pérdida en la zona (fs.45). En fecha 22/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el agua que hay en el lugar proviene de mza. 25 casa 26 y que afecta al domicilio del usuario reclamante, además en Mza 25 casa 14 falta reponer calzada y retirar escombros (fs.47, 49/50). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo 321 días desde el 24/10/2023 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 09/09/24 (fecha que se eleva el presente informe) **Pendiente**: Reparar pérdida de agua que proviene de Mza. N° 25 – Casa N° 26, que afecta al Domicilio del usuario reclamante, reponer calzada y retirar escombros en Mza N° 25 – Casa Nº 14.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 90.274** - B° Municipal.

Que por su parte la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 100.247** - B° San Ignacio. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **321 días** desde el 24/10/2023 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 09/09/24. **Pendiente**: Reparar pérdida de agua que proviene de mza. 25 casa 26, que afecta al domicilio del usuario reclamante, reponer calzada y retirar escombros en mza. 25 casa 14.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 100.247 del B San Ignacio, quien reclama a este Organismo en reiteradas oportunidades. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente

Que se debe intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar al reclamo gestionado por el N° 100.247 B San Ignacio (Reparar pérdida de agua que proviene de mza. N° 25 - casa N° 26, que afecta al domicilio del usuario reclamante, reponer calzada y retirar escombros en Mza. N° 25 - Casa N° 14).

Que asimismo deberá proceder a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo

de 10 (diez) 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. 52/53, 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

encuentra sin solución el reclamo del usuario Nº 65945 del Bº San Remo, con una **mora de 321 días**.

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 el Sr. **ALFREDO MANUEL QUIROGA (**titular postal)**,** identificado como **usuario Nº 100247**, con

domicilio en **B° San Ignacio** - Mza. N° 25 - Casa N° 14, de esta Ciudad. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

A**RTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR** a favor del nombrado, 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 10 (diez) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (reposición de vereda en calle Mar Ártico 1.380 y del domicilio del vecino). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 12/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 14/11/2024