RESO 267 - DP N° 1562 - 2024	14/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 - 62228 / 2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 28634 B° FERROVIARIO Y N° 545 B° Vª LUJÁN) - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 49/24; 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 remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en los reclamos señalados, ambos relacionados con pérdida de agua en calzada y vereda de los usuarios que se detallan a continuación:

- **Usuario N° 28.634 B° FERROVIARIO – calle Los Cardones Nº 87:** Pérdida de agua en cazada y vereda. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 20/03/24. Duración de la pérdida: **61 días al 20/05/24.**

- **Usuario N° 545 B° VILLA LUJÁN – calle Pedernera N 1280** Pérdida de agua en calzada. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 27/04/24. Duración de la pérdida, **23 días al 02/05/24**.

Que se deja constancia que el ENRESP reiteró en varias oportunidades a través de mails la solución de cada reclamo. Se concede un término de 7 (siete) días para que se remita toda la documentación que acredite su solución definitiva.

Que entre fs.02/12 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 31 de Mayo de 2024 (fs.12), mediante nota **Nº 1239/24,** la Prestadora informa lo siguiente: **A) Usuario N° 28634: B° Ferroviario**, calle Los cardones casa N° 87. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua en calzada bajo OT N° 1828936 y que se informará el cumplimiento de la misma, **B) Usuario N° 545: B° Villa Lujan**, calle Pedernera casa N° 1208. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua en calzada bajo OT N° 1863066 y que se informará el cumplimiento de la misma.

Que a fs. 13 se agrega el Acta de Constatación de fecha 13 de Junio de 2024 que verifican que los reclamos seguían sin ser atendidos.

Que a fs. 19 la Prestadora en fecha 24/06/24 mediante nota **Nº 1453/24**

Informa: **A) Usuario N° 28634: B° Ferroviario**, calle Los cardones casa N° 87. Desde la Compañía se informa que se programa los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de vereda y calzada mediante O.T. 1867338 – 1867068 respectivamente a fin de ejecutar la tarea. **B) Usuario N° 545: B° Villa Lujan**, calle Pedernera casa N° 1208. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua en calzada bajo OT N° 1873990 y que se informará el cumplimiento de la misma.

Que a fs. 20, en fecha 04/07/24, a través de nota **Nº 1575 /24** la Prestadora informa que respecto del usuario Nº 545 de Bº Villa Luján, calle Pedernera Nº 1208, en fecha 14/06 personal operativo realizó la apertura de calzada y posterior reparación de pérdida de conexión domiciliaria, bajo O.T. 1863066.

Que a fs. 22, en fecha 24/07/24, mediante nota Nº **1747/24 COSAYSA** informa que con relación al usuario Nº 545 de Bº Villa Lujan, calle Pedernera Nº 1208, personal operativo en fecha 24/07 verifica reposición de calzada ejecutada por la Municipalidad de la Ciudad de Salta.

Que a fs. 23 se agrega el Acta de Constatación de fecha 06/08/24 que verifica que el reclamo del usuario Nº 28634 continúa si solución (fotos de fs. 24/25).

Que a fs. 26 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 06/08/24 que da cuentas que el reclamo del usuario Nº 545 se encuentra solucionado. (ver fs. 27).

Que a fs. 28 el ENRESP envía nota simple a la Prestadora expresando que atento a lo informado en Nota N° 1.453/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de la fecha continúa pendiente de atención el reclamo del usuario N° 28.634 – Bº Ferroviario por pozo con pérdida de agua en calzada y falta tapar pozo y reponer vereda, en calle Los Cardones 87.

Que se comunica que se deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un plazo improrrogable de 5 (cinco) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 29, en fecha 21 de Agosto de 2024, mediante nota **Nº 2050/24**

COSAYSA informa que respecto: del Usuario N. 28635: B° Ferroviario, calle Los Cardones casa N° 85., la Compañía informa que se ejecutó la reposición de vereda mediante OT 1855077 y con relación al usuario Nº 28634 – 28632 Bº Ferroviario, calle Los Cardones Nº 87 se informa que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de vereda y calzada, mediante OT 1867338-1967068, respectivamente, a fin de ejecutar la finalización de la tarea.

Que a fs. 30 se agrega el Acta d Constatación de fecha 29/08/24 que verifica continúa sin solución el reclamo del usuario Nº 28634 (fotos de fs. 31 y 32).

Que entre fs.33/34 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 expresa que el presente Expediente se inicia en fecha 27/05/24 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 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. N° 28.634 - B Ferroviario y N° 545 - B Vila Luján.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **usuario Nº 545** B Villa Lujan Pérdida de agua en calzada, Pedernera 1.208 (fs 07/10). En fecha 06/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica reclamo solucionado (fs 26/27). Pendiente: **Sin pendientes.**

Que asimismo se informa que La Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: **usuario N° 28 634** B Ferroviario. Detalle del Reclamo Pérdidas de agua en calzada y en vereda, calle Los Cardones N° 87 (ts:02/05). Observación Ente Regulador. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 20/03/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (Is. 06).

Que la Prestadora en Nota N° 1.239/24 de fecha 03/06/24 informa que se programa reparación bajo OT 1828936 (fs.12). En fecha 13/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que las pérdidas de agua en calzada fueron reparadas, quedando pendiente tapar pozos, reponer calzada y vereda (fs 13/16). En fecha 19/06/24 (corresponde 01), la Gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozos, reposiciones de calzada y vereda pendientes (fs. 18). La Prestadora en Nota N° 1.453/24 de fecha 26/06/24

informa que se programan los trabajos y se darán cumplimiento mediante OT 1867338-1867068 (fs. 19). En fecha 06/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pozo en calzada con pérdida de agua, falta tapar pozos y reponer en calzada y vereda (fs.23/25). En fecha 09/08/24 (corresponde 02), esta gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozo en calzada con pérdida de agua, falta tapar pozos y reposiciones de calzada y vereda pendientes (fs.28).

Que la Prestadora en Nota Nº 2.050/24 de fecha 22/08/24 reitera informe anterior de nota N° 1.453/24 respecto al usuario N° 28634 (fs. 29). En fecha 29/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente el lugar y observa pozo con pérdida de agua en calzada, pozos en vereda (sin señalizar) y reposiciones de calzada y vereda pendientes (fs.30/32). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: 170 días (desde el 20/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 06/09/24). Pendiente: Reparar pérdida de agua en pozo ubicado en calzada, tapar pozos y reponer calzada y vereda (vereda sin señalización). Los Cardones 87

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: Usuario N° 545 B° Villa Lujan.

Que asimismo se determina que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: Usuario N° 28.634 B Ferroviario. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo **170 días** (desde el 20/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 06/09/24). Pendiente: Reparar pérdida de agua en pozo ubicado en calzada, tapar pozos y reponer calzada y vereda (vereda sin señalización), calle Los Cardones N° 87.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario: N° 28.634 B Ferroviario por cuanto la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el usuario N° 28.634 B°

Ferroviario (reparar pérdida de agua en pozo ubicado en calzada, tapar pozos y reponer calzada y vereda (vereda sin señalización), calle Los Cardones N° 87.

Que asimismo se solicita que la Prestadora proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días, 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 prima facie verificado, que ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas. Por si esto fuera poco, uno de los reclamos 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.

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 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 las tareas que se encuentran pendientes y que han sido referidas en el Informe Técnico final en un plazo de 5 (cinco) días, 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. **RODOLFO OMAR BOHUID,** identificado como **usuario N° 28634,** con domicilio en calle Los Cardones N° 73. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 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= $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 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 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (pérdida de agua en pozo ubicado en calzada, tapar pozos y reponer calzada y vereda (vereda sin señalización). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 5º: 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