RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 - 62448/2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EM VEREDA (USUARIOS Nº 93235 DE B° LIMACHE / ETAPA 5 Y N° 93528 DE B° LIMACHE/ ETAPA 9) - 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 pérdidas de agua en calzada de los usuarios que se detallan a continuación:

- **Usuario N° 93235 - B° LIMACHE / ETAPA 5:** Pérdida de agua en vereda en Mza. 6 – Casa 14. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 23/05/24. Duración de la pérdida, **21 días al 13/06/24.**

- **Usuario N° 93528 - B° LIMACHE / ETAPA 9:** Pérdida de agua en vereda. En Mza. 5 – casa 1. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 06/05/24. Duración de la pérdida, **38 días al 13/06/24.**

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 a lo dispuesto en el Marco Regulatorio, se requiere a la Prestadora que deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días hábiles, toda la documentación que acredite la solución de los reclamos detallados,

mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos. Cabe aclarar que este Ente Regulador solicitó la solución de los reclamos pendientes a través de e-mails.

Que entre fs.03/10 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 12 de Julio de 2.024 (fs.11), la Prestadora por medio de la nota Nº 1657/24 informa lo siguiente: a) **USUARIO Nº 93235 – Bº LIMACHE – ETAPA 5 – MZA. 6 Nº 13.** Se verificó pérdida de agua en vereda, programándose intervención. Bajo OT 1859789, con un plazo de ejecución de 15 días hábiles, b) **USUARIO Nº 93528 – Bº LIMACHE /ETAPA 9 – MZA. 5 – Nº 1.** Se efectuó reparación de pérdida en conexión con OT 1851586.

Que entre fs. 13 se agrega Acta de Constatación de fecha 27/08/24 que verifica que el reclamo del Usuario 93528 – Mza. 5 – Casa 1 – Etapa 9 – Bº Limache se encuentra solucionado (foto de fs. 14). Y respecto del usuario 93235 de **B° LIMACHE / ETAPA 4 - MZA. 5 – CASA 14,** se informa que continúa pérdida de agua en vereda frente a la Escuela (foto de fs. 15).

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 informa que el presente expediente se inicia en fecha 19/06/24 ante lo cual, el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por los usuarios de la referencia, al call center del Organismo en donde manifiestan pérdidas de agua en vereda Personal. Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios (fs. 01).

Que en el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios N° 93235 de B Limache/Etapa 5 y N° 93528 de 8° Limache/Etapa 9.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo del **usuario N° 93528** de B Limache/ Etapa 9 (pérdida de agua en vereda en Mza. 5 Casa 1) (fs. 07/09). Detalle del Reclamo. En fecha 16/07/24 la Prestadora informa en nota N° 1657/24 que la pérdida fue reparada (fs. 11/12). En fecha 27/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida fue reparada dando solución definitiva al reclamo (fs 13/14). **Sin pendientes**.

Que también se informa que la Prestadora no ha dado solución al reclamo del **Usuario Nº 93235** de Bº Limache / Etapa 5. Observación Ente Regulador. El reclamo por pérdida de agua en vereda se inicia el 23/05/24 (Sistema GESP). (fs 10). En fecha 16/07/24 la Prestadora informa en nota N' 1657/24 que *"Se verificó pérdida en vereda, programándose intervención bajo OT 1859789. Plazo de ejecución 15 días hábiles, lo que se informará una vez finalizada la misma."* (fs.11). En fecha 27/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente la reparación de pérdida de agua en vereda de la escuela. (fs. 13 y 15). Cantidad de días que CO.S.A.YSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **96 días** (23/05/24 desde que se inicia reclamo al 27/08/ 24). Pendiente, pérdida de agua en vereda de la escuela frente a Mza. 6 Casa 14 de Bº Limache / Etapa 5 (donde se ubica la Escuela Legado Gral. Belgrano).

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo **usuario Nº 93528** de Bº Limache / Etapa 9.

Que por su parte **la Prestadora no ha dado solución** al reclamo del usuario **Nº 93235** de Bº Limache / Etapa 5. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **96 dias** (23/05/24 desde que se inicia reclamo hasta el 27/08/24). **Pendiente**: reparación de pérdida de agua en vereda de la escuela frente a Mza. 6 Casa 14 de Bº Limache / Etapa 5 (donde se ubica la Escuela Legado Gral. Belgrano).

Que se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora a favor del usuario Nº 93235 de Bº Limache/Etapa 5 dado que la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que también se indica intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario Nº 93235 (pérdida de agua en vereda en Mza. 6 Casa 15 de Bº Limache/Etapa 5-donde se ubica la Escuela Legado Gral. Belgrano) y que remita 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 COS.AYSA acredite la solución definitiva al reclamo 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 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 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, 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. **JOSÉ FÉLIX MONTERO,** identificado como **Usuario N°** 93235**,** con domicilio en **BARRIO LIMACHE / ETAPA 5 - Mza. 6 – Casa 14,** 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 nombrada, 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 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. 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