RESO 267 - DP N° 1695 - 2024	27/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 62092 / 2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 278253 Bº DOCENTE – 300 VIVIENDAS SECCIÓN R Y Nº 69482 DE Bº INTERSIDICAL) - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 50/24; 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, todos relacionados con pérdidas de agua que se detallan a continuación la nómina de reclamos pendientes de solución:

Usuario Nº 278.253 B° Docente 300 Viviendas sección R: Pérdida de agua en calzada de adoquines, mza. 3 casa 1-Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 25/04/24. Duración de la pérdida: **13 días**, al 08/05/24.

Usuario N° 69.482 B° Intersindical: Pérdida de agua en calzada, Diario Los Andes de Mendoza 2.962 Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA 04/04/24. Duración de la pérdida: **34 días**, al 08/05/24.

Que cabe aclarar que éste Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de e- mails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente.

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, deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días corridos, toda la documentación que acredite la solución de cada uno de los reclamos detallados, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos.

Que entre fs.02/10 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 a fs. 11, con fecha 29/05/24 se comunica a COSAYSA que no habiendo remitido informe sobre la finalización de tareas pendientes, deberá enviar detalle de las actuaciones en un plazo de 48 hs., bajo expreso apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 12 COSAYSA remite Nota **N° 1303 / 2024** de fecha 06/06/24 informa que se encuentra realizando relevamiento en distintas zonas del Ejido Capitalino, con el propósito de verificar e identificar pérdidas de agua y programar su intervención acorde a la relevancia de las mismas

Que en función de ello, se informa: 1) **Usuaria 278253** - **B° Docente 300 Viviendas secc. R**; se programa intervención mediante OT 1846945, dentro de los próximos 15 días hábiles. 2) **Usuaria 69842 Bº Intersindical, calle Diario Los Andes de Mendoza 2962;** se programa intervención mediante OT 1837829, a ejecutarse dentro de los próximos 15 días hábiles.

Que asimismo, eleva a conocimiento que una vez intervenidas se informarán mediante nota complementaria.

Que a fs. 13 se agrega Acta de Constatación de fecha 23/07/24 que verifica que continúan sin solución integral los reclamos de las usuarias Nº 278253 y Nº 69842 (fs. 14 y 15).

Que a fs. 16 se remite nota simple a COSAYSA (con fotografías) informando que personal técnico del ENRESP realizó nuevas verificaciones en las que se observó que continúan pendientes de atención los reclamos de las usuarias de referencia. En consecuencia se concede un improrrogable plazo de 15 (quince) días para que informe sobre el tratamiento dado a los mismos, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. (fotos de fs. 18/19).

Que a fs. 20 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 el presente Expediente se inicia en fecha 10/05/24 ante lo cual éste 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. 02/10)

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: Nº 278.253 8 Docente - 300 Viviendas sección R y N° 69.482 B" Intersindical.

Que se informa que la Prestadora NO ha dado solución a los siguientes reclamos: 1) **Usuaria N° 278.253** B" Docente - 300 Viviendas sección R Detalle del Reclamo, Pérdida de agua en calzada de adoquines, Mza 3 - Casa 1 (fs. 02/04). Observación Ente Regulador. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 25/04/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.05). La Prestadora no remite el informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 31/05/24 (corresponde 01) la Gerencia reitera a COSAYSA el pedido de informe (fs.11). La Prestadora en nota N° 1,303/24 de fecha 07/06/24 informa que se programa intervención dentro de los próximos 15 días hábiles bajo OT 1846945 (fs. 12). En fecha 23/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente acondicionar calzada (fs. 13 y 15). En fecha 25/07/24 (corresponde 02), esta gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por acondicionamiento de

calzada (fs. 16). La Prestadora no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 02/09/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa calzada hundida sin acondicionar (fs. 17/18). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (acondicionamiento de calzada hundida), **144 días** (desde el 25/04/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 16/09/24). **Pendiente**: Acondicionar calzada de adoquines (hundida), en Mza. 3 - Casa 1. 2) **Usuaria N° 69.482 B Intersindical:** Detalle del Reclamo Pérdida de agua en calzada, Diario Los Andes de Mendoza 2.962 (fs.06/09). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 04/04/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs. 10). La Prestadora no remite el informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 31/05/24 (corresponde 01) esta gerencia reitera a COSAYSA el pedido de informe (fs.11). La Prestadora en Nota Nº 1.303/24 de fecha 07/06/24 informa que se programa intervención dentro de los próximos 15 días hábiles bajo OT 1837829 (fs. 12). En fecha 23/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada (la cual era en vereda), quedando pendiente reponer la vereda (fs 13/14). En fecha 25/07/24 (corresponde 02), esta gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda (fs 16). La Prestadora no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 02/09/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa vereda sin reponer (fs.17 y 19). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda) **165 días** (desde el 04/04/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 16/09/24). **Pendiente**: Reponer vereda, en calle Diario Los Andes de Mendoza 2.962

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora NO ha dado solución a los siguientes reclamos: a) **Usuaria N° 278.253** B Docente 300 Viviendas sección R. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (acondicionamiento de calzada hundida): **144 días** (desde el 25/04/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 16/09/24, fecha que se eleva el presente informe). **Pendiente**: Acondicionar calzada de adoquines (hundida), en Mza 3 - Casa 1. **Usuaria N° 69.482** B Intersindical. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra

demorando la atención del reclamo (reponer vereda) **165 días** (desde el 04/04/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 16/09/24). **Pendiente**: Reponer vereda, en calle Diario Los Andes de Mendoza 2.962.

Que se sugiere **aplicar una sanción** a la Prestadora a favor de las Usuarias. Nº 278.253 B Docente 300 Viviendas sección R y N° 69.482 B° Intersindical. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se requiere **intimar** a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar los reclamos gestionados por las **Usuarias Nº 278.253 B Docente 300 Viviendas sección R** (acondicionar calzada de adoquines hundida, en mza. 3 casa 1) y **N° 69.482 B Intersindical** (reponer vereda, en calle Diario Los Andes de Mendoza 2.962).

Que se solicita que se proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) 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 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 a los reclamos de las 2 (dos) usuarias 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= $ 128,72 (Res. ENRESP Nº 1739/23), esto es, la suma de $ 38.616,00 (Pesos treinta y ocho mil seiscientos dieciséis 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, 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 las Sras. **MARÍA GRACIELA ARMELLA,** identificada como **Usuaria Nº 278253**, con domicilio en calle Mza. 31 – B° Docente – 300 Viviendas – Sección R y **DORIS EMILCE MOYA**, identificada como **Usuaria N° 69482** con domicilio en calle Diario Los Andes de Mendoza 2962, ambos 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 cada una de las nombradas, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 128,72 (Res. ENRESP Nº 1739/23), esto es, la suma de $ 38.616,00 (Pesos treinta y ocho mil seiscientos dieciséis 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 15 (quince) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (Acondicionar calzada de adoquines (hundida), en Mza 3 - Casa 1 y reponer vereda, en calle Diario Los Andes de Mendoza

2.962). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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