RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 60728/23, caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS N° 306951 DE BARRIO LA LOMA Y N° 62546 DE B° 20 DE FEBRERO) - SALTA CAPITAL”; el Acta de Directorio Nº 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, ambos relacionados a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 28 de Diciembre de 2.023, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre los reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

Usuario N° 306951 B° La Loma: Pérdida de agua en calzada, Mza 88 Lote 23 (fs.02/05)**.** El reclamo inicia en fecha 31/10/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.05).

Usuario N° 62546 Bº 20 de Febrero: Pérdida de agua en calzada, Pje Guido N° 1715 (fs.06/09)**.** El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 05/10/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.09).

Que la Gerencia interviniente, continúa su nota aclarando que en varias oportunidades solicitó -a través de sendos correos eléctricos dirigidos al área de Programación de la Empresa- la solución de los reclamos antes descriptos.

Que entre fs.02/09, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema Gesp, entre otras.

Que a continuación se debe intimar una vez más a la Empresa en iguales términos a su anterior misiva, por cuanto no había mandado respuesta alguna. En el mes de Enero del año en curso, existen constancias de una tercera intimación. Cada una de ellas, acompañada con las Actas de Constatación respectivas que dan fé de la inexistencia de los trabajos.

Que Cosaysa presenta finalmente la nota N° 722 /24 en virtud de la cual informa la intervención y reparación de ambas pérdidas. Señala los trabajos realizados y las “ordenes” respectivas que fueron confeccionadas, las que incorpora en autos. Verificados los trabajos se advierte que en ninguno de los casos se ejecutó la reposición de calzada.

Que hasta fs.53 inclusive existen antecedentes respecto a los trabajos faltantes. Cosaysa reconoce que ha vuelto a verificar pérdida en la zona y procede una y otra vez a realizar las reparaciones.

Que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, advirtiendo que el otro reclamo se mantenía con trabajos pendientes que ni siquiera fueron informados por la interesada, genera un nuevo Informe Técnico que incorpora entre fs.54/55. El informe deja constancia de todo lo actuado:

Usuario N° 306951 B° La Loma: En fecha 26/01/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida continúa, (fs.11, 12). En fecha 22/03/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida de agua en calzada continúa, (fs.15, 16). En fecha 08/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida fue reparada, quedando pendiente reposición de calzada (fs.18, 19). En fecha 05/08/24 la Prestadora informa en Nota N° 1844/24 que se programa la reposición de calzada (fs.35). Al día de la fecha la prestadora no ha remitido informe sobre la solución del reclamo. Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 316 días (desde el 31/10/23,

fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 11/09/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reposición de calzada.

Usuario N° 62546 Bº 20 de Febrero: En fecha 26/01/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida continúa, (fs.11/13). En fecha 08/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que en la zona se encuentra la calzada abierta (pozo con pérdida de agua y escombros) (fs.18 y 20). En fecha 17/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida de agua en pje. Guido N°1715, se encuentra reparada, falta reponer calzada y vereda, además se observa pozo en casa vecina de Pje. Guido N° 1715 (Maipú esp. Guido) con agua y escombros, el mismo se llena de agua aparentemente de gua que proviene de Pje. Guido N° 1743 (fs. 23/26). La Prestadora en Notas N° 1102/24 (fecha 24/05/24) y N° 1844/24 (fecha 05/08/2024 informa que en cuanto a Pje. Guido N° 1715 y Pje. Guido N°1743 esq. Maipú se programan los trabajos de reposición (fs. 29 y 35). Que personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 05/08/2024 que continúan pérdidas de agua en Pje. Guido N° 1743, N° 1715 y en Maipú esq. Pje. Guido (fs. 36/41). En fecha 19/08/24 (corresponde 05), esta gerencia solicita a Cosaysa una verificación conjunta para verificar los trabajos pendientes por parte de Cosaysa en el lugar (fs.43). En fecha 22/08/24 Se realiza verificación conjunta con personal de Cosaysa y Personal Técnico del Ente Regulador donde se constata: a) Pérdida en calzada en Pje. Tomas Guido frente al N° 1743; b) Falta reposición de calzada y vereda en Pje. Tomas Guido N° 1715; c) Pozo con agua en Maipú N° 945 esquina Pje. Tomas Guido, informa Ing. Cugat de Cosaysa que una vez reparada la pérdida de agua en Pje. Tomas Guido N° 1743 se verificará si en dicho pozo continua pérdida de agua (fs. 44/47) Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 342 días (desde el 05/10/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 11/09/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Tapar pozo y reponer de calzada. (Ingreso a garaje) en Pje. Guido N° 1743; Tapar pozo y reponer calzada en Pje. Guido N° 1715 y Reparar pérdida de agua (pozo con agua) y reponer calzada en Maipú N° 945 esquina Pje. Guido.

Que hasta la fecha del Informe, y encontrándose las tareas señaladas en estado de “pendientes” conforme surge del mismo, la Gerencia Técnica remite a la Gerencia Jurídica las actuaciones. Inmediatamente después Cosyasa acredita la finalización de las tareas para el Usuario N° 306951, lo que es ratificado por el Área Técnica.

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 N° 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 1.200/23-, 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 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 para tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no habría brindado solución definitiva a uno de los reclamos interpuestos por los vecinos de esta ciudad, ni tampoco intentó un descargo integral que acredite la culminación de las tareas.

Que finalmente, trascurrido un tiempo prudente desde que el Organismo corriera traslado a CoSAySa de los reclamos formulados y ante la

falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** a la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, lo que importa un claro incumplimiento por parte de CoSAySa a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, razón por la cual el Área Jurídica recomienda el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que el derrotero puesto de manifiesto, con la pérdida de tiempo y recursos que implica, obligó a la Gerencia de Aguas a darse por vencida y finalizar su intervención, remitiendo el Expediente al Área Jurídica, como dijimos.

Que ante todo lo hasta aquí desarrollado, corresponde recordar que la Ley N° 6835, art. 31, estableció el Régimen Contravencional y de Sanciones aplicables a las Prestadoras de los Servicios Públicos, disponiendo: "*Cada una de las violaciones o incumplimientos de la presente ley y de sus reglamentaciones serán sancionados con: a) Apercibimiento; b) Multa; c) Suspensión del servicio; d) Inhabilitación; e) Revocación de la licencia; f) Revocación de la concesión. Las sanciones serán aplicadas y razonablemente graduadas por el Ente en función de la naturaleza del acto o hecho punible, antecedentes del infractor en cuanto a su grado de observancia del ordenamiento, antecedentes en materia de quejas o reclamos de los usuarios, y la incidencia de la infracción con relación a la prestación del servicio".*

Que a su vez, el Decreto Nº 3652/10 - art. 106-, en cuanto al procedimiento a seguir, establece que se debe realizar "*con el debido resguardo de las garantías del debido proceso y la inviolabilidad de la garantía de la defensa*" (conf. art. 38 - Ley N° 6835).

Que todo lo cual, lleva a la Gerencia Jurídica a dictaminar que corresponde iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa, por el incumplimiento prima facie detectado a los arts. 6°, 7°, 26 -inc. a) y b), todos del Decreto N° 3652/10 y arts. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1200/23, dictando para ello el acto administrativo pertinente; emplazándola -en resguardo del derecho de defensa que le asiste-

a formular el pertinente descargo, en un término de 10 (diez) días de recibida la notificación de la correspondiente Resolución (conf. art. 106 Decreto Provincial Nº 3652/10).

Que el inicio del presente P.A.S. no exime a la Prestataria del acatamiento, en tiempo y forma, de sus obligaciones, debiendo proceder a realizar las acciones necesarias y conducentes que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones asumidas en razón del servicio que le fuere encomendado, en particular, aquellas tendientes a dar solución definitiva a la problemática constatada en autos, razón por la cual se deberá **ORDENAR** a CoSAySa proceda al inmediato tratamiento y solución de los reclamos correspondientes, acreditando tal hecho en el mencionado Descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevas sanciones y/o de aplicar astreintes (conf. art. 105 inc. c- del Marco Regulatorio).

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa S.A. (conf. art. 104 y 106 Decreto N° 3652/10); por encontrarse la misma, prima facie, incursa en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6°, 7°, 26 -inc. a) y b), todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) y arts. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1200/23 (“Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos), y en los referentes al deber de brindar una correcta y oportuna atención técnica, en los plazos y formas que éste le indique; ello así en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: EMPLAZAR a CoSAySa, para que en el término de diez (10) días de notificada la presente, acompañe informe exhaustivo de todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Prestadora para que en el mismo plazo del artículo precedente remita a este Ente Regulador las constancias de cumplimiento del reclamo efectuado por el Usuario N° 62546 de B° 20 de Febrero (Tapar pozo y reponer de calzada (Ingreso a garaje) en Pje. Guido N° 1743; Tapar pozo y reponer calzada en Pje. Guido N° 1715 y Reparar pérdida de agua (pozo con agua) y reponer calzada en Maipú N° 945 esquina Pje. Guido). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 26/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/11/2024