RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 61691 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA – USUARIOS Nº 51582 – Bº DON EMILIO Y Nº 71790 / 71805 – Bº BANCARIO - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 52/24; 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 (pérdida de agua).

Que se detallan a continuación una nómina de reclamos pendientes, que al día de la fecha continúan sin solución: **1) Usuario N° 51.582 B° Don Emilio**: Pérdida de agua en calzada, calle Teresa Hessling 249. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 28/02/24. Duración de la pérdida: **36 días**, al 04/04/24. **2) Usuarios N° 71.790 / 71.805 - B Bancario:** Pérdida de agua en calzada, en calle San Justo 1.633. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 29/02/23. Duración de la pérdida: **35 días**, al 04/04/24.

Que cabe aclarar que el 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.02/11 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo 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. 12, mediante nota Nº 798 / 24 y en fecha 17/04/24 COSAYSA informa lo siguiente respecto de los reclamantes. Con relación a la Usuaria N° 51582 de B° Don Emilio. Personal de la división aguas efectuó la apertura en vereda, observando que la pérdida de agua proviene del domicilio vecino. Se repara cambio de tramo de conexión desde la llave de paso. Topo tapado y balizado c/OT 1821479. Y en referencia a la Usuaria N° 71790 / 71805 de B° Bancario, se programó su intervención con OT 1821522.

Que a fs. 14 se agrega el Acta de Constatación de fecha 03 de Mayo de 2024 verificando que en relación a las dos usuarias continúan sin solución integral ambos reclamos (foto de fs. 15/16).

Que a fs. 17 el ENRESP envía una nota simple a COSAYSA comunicando que continuando con el tratamiento del presente Expediente y atento a lo informado por esa Prestadora en Nota N° 798 / 24 y luego de nuevas verificaciones realizadas por el personal técnico del Organismo se verificó que respecto de la Usuaria N° 51582 – B° Don Emilio – calle Teresa Hessling: Falta reponer vereda. Asimismo, y en relación a las usuarias – B° Bancario – calle San Justo N° 1633.

Que por las razones expuestas en la citada nota se emplaza a COSAYSA para que proceda a solucionar a la brevedad e informar en un plazo improrrogable de 5 (cinco) el tratamiento dado al reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 18 se agrega el Acta de Constatación de fecha 27/05/24 que refiere y verifica la falta de atención integral a los reclamos de las usuarias de referencia en este expediente. (Ver fotos de fs. 19 y 20).

Que a fs. 21, en fecha 28 de Mayo de 2024 el Organismo remite una nota simple a COSAYSA haciendo saber que envió el informe técnico solicitado y luego de nuevas verificaciones realizadas continúan pendientes los siguientes reclamos: Usuaria N° 51582 – B° Don Emilio: Falta reponer vereda, calle Teresa Hessling N° 249 y Usuarias N° 71790 y 71805 – B° Bancario: Falta tapar pozo y reponer calzada (peligroso y sin señalizar), calle San Justo N° 1633.

Que por lo expuesto se solicita a COSAYSA para que solucione los reclamos otorgando un plazo de 15 días e informe el tratamiento dado a los mismos, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 22, en fecha 27/05/24, mediante nota N° 1189 / 24, la Prestadora informa lo siguiente: **1) Usuario N° 71790 / 71805 – calle San Justo 1635 – Bº Bancario:** En fecha 18/05/24 personal de la división aguas efectuó relevamiento, observando pérdida abundante en calzada, la cual se programó para intervenir con motocompresor con OT 1856959, la cual fue ejecutada el 24/05/2024 con apertura en calzada de hormigón, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria. 2) **Usuario N° 51582 – calle Teresa Hessling N° 249 – B° Don Emilio:** Se programó ejecución bajo asignación OT 1842604. La misma se hará efectiva dentro del plazo de 30 días hábiles.

Que en fecha 03 / 06 /24, mediante **nota N° 1260/24** la Prestadora informa en respuesta a los requerimientos en estas actuaciones: **1) Usuaria 51582 – B° Done Emilio:** Se programó ejecución bajo asignación OT 1842604, dentro del plazo de 30 días hábiles. **2) Usuario de referencia 71.790/71805 – B° Bancario – San Justo N° 1633:** En fecha 01 de Junio de 2024, personal del sector de Vía Pública, de manera provisoria, procedió a tapar con relleno de excavación la calzada, programando ejecución de reposición con OT 1860119. (foto de fs.24 vta.).

Que a fs. 25, la Prestadora mediante nota N° 1189/24 de fecha 27/05/24 informa: **a) Usuario de referencia 71790 / 71805 – B° Bancario –**

calle San Justo: En fecha 18/05/24 personal de la división aguas efectuó relevamiento, observando pérdida abundante en calzada, la cual se programó para intervenir con motocompresor con OT 1856959 y fue ejecutada el 24/05/24 con apertura en calzada de hormigón, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria; **b) Usuaria N° 51582 – B° Don Emilio – Teresa Hessling N° 249.** Se programó ejecución bajo asignación OT 1842604 dentro del plazo de 30 días hábiles.

Que a fs. 27 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 12/06/24 que verifica que con relación al usuario 71790 / 17805, la pérdida fue reparada. Aún falta reponer la calzada. (foto de fs.28).

Que a fs. 29 el Organismo envía nota simple a COSAYSA informando que luego de que Personal Técnico del ENRESP realizara nuevas verificaciones se observa que respecto de la Usuaria N° 51582, falta reponer vereda y con relación a los Usuarios 71790 /17805, falta reponer calzada. Se concede un plazo de 15 (quince) días para que COSAYSA informe el tratamiento y solución al reclamo, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 22, en fecha 03 de agosto de 20242, a través de nota **N° 1850/24**, la Prestadora comunica que con relación al Usuario N. 12745: B° San Cayetano, Calle Bernardino Rivadavia N° 2015 **se realizó cambio de curva, dejando el servicio normalizado.** Se adjunta orden de trabajo N° 1892009, donde se detallan lo arriba descripto.

Que asimismo se informa que luego de ejecutados los trabajos al día de la fecha, usuario de referencia no ingresó nuevo reclamo por problemas cloacales.

Que a fs. 24 se agrega el Acta de Constatación de fecha 14 / 08 / 2024 que verifica que el reclamo fue solucionado parcialmente, quedando pendiente reponer la calzada (foto de fs.25).

Que a fs. 26 el Organismo remite nota simple a COSAYSA informando que atento a la respuesta de Prestadora en nota Nº 1730/24,

Personal Técnico del ENRESP concurrió a la zona verificando que está pendiente la reposición de calzada en calle Rivadavia Nº 2015 – Bº San Cayetano. Se aclara además que señalización es precaria. Por ello se concede un plazo improrrogable plazo de 15 (quince) días para que remita la información correspondiente detallando las tareas realizadas con material fotográfico que así lo acredite.

Que a fs. 27, en fecha 28/08/24, mediante nota Nº 2119/24 EDESA informa que se encuentran coordinado con la contratista de bacheo en la zona para la reposición de calzada, mediante OT 1895177.

Que a fs. 28 se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica que continúa pendiente la reposición de calzada. (foto de fs. 29).

Que a fs. 30 / 31 se incorpora el informe técnico que expone, en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este expediente. En tal sentido se detalla lo siguiente: a) Usuaria Nº 51582 – Bº Don Emilio – calle Teresa Hessling Nº249. Se informa que en fecha 13 de junio de 2024, personal operativo del sector de Vía Pública, ejecutó reposición de vereda de 0,80 x 0,40 con colocación de baldosas; b) Usuaria de referencia Nº 71790/71805 – Bº Bancario – calle San Justo Nº 1633. En fecha 01 de Junio de 2024, personal del sector Vía Pública, de manera provisoria, procedió a tapar con relleno de excavación la calzada, programando ejecución de reposición con OT 1860119, la que estima ejecutar en un plazo de 45 días hábiles.

Que a fs. 31 se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica que el reclamo de la usuaria Nº 71790 se encuentra sin cumplimiento, esto es reponer calzada (ver foto de fs. 32).

Que a fs. 33 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica que continúa sin solución integral el reclamo de la usuaria Nº 51582 (falta reponer vereda). (ver foto de fs. 34)

Que a fs. 35 se incorpora finalmente el Acta de Constatación de fecha 27/09/24 que verifica que el reclamo se encuentra solucionado

parcialmente. Falta reponer vereda (foto de fs.36).

Que a fs. 37 se incorpora el informe técnico final que resume todo lo actuado para lograr que la Prestadora atienda los reclamos. Y en ese sentido expone:

Que el presente Expediente se inicia en fecha 08/04/24 ante lo cual el 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 2/11). En el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios N° 51 582 B° Don Emilio y N° 71.790/71.805 B Bancario:

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos Usuario Nº 51.582 B" Don Emilio. Detalle del reclamo: Pérdida de agua en calzada, Teresa Hessling 249 (0.02/4). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 28/02/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.05). La Prestadora en Nota N° 798/24 de fecha 18/04/24 informa que el día 16/04 se reparó tramo de conexión desde la llave de paso del vecino según OT 1821479 (fs. 12/13). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 03/05/24 que la pérdida de agua fue reparada quedando pendiente reponer la vereda (fs. 14/15). En fecha 09/05/24 (corresponde 01), la Gerencia solicita a COSAYSA la solución del reclamo por reposición de vereda (fs. 17). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 27/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente que continúa la vereda sin reponer (fs.18/19). En fecha 30/05/24 (corresponde 02), la Gerencia reitera a COSAYSA la solución del reclamo por reposición de vereda (fs 21). En Notas N° 1 189/24 y N° 1.280/24 COSAYSA informa que se programa la ejecución en un plazo de 30 días hábiles bajo OT 1842604 (fs. 22vta. y 24) En fecha 14/06/24 (corresponde 03), la Gerencia reitera a COSAYSA la solución del reclamo por reposición de vereda en un plazo improrrogable de 15 días (fs. 29). La Prestadora en Nota N° 1.438/24 de fecha 26/06/24 informa que el 13/06/24 se ejecutó reposición de vereda y adjunta fotografía del lugar (fs.30). Personal Técnico del Ente

Regulador verifica en fechas 20/09/24 y 27/09/24 que COSAYSA repara vereda en un sector y que falta reponer en otro (fs.33/36). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **223 días** (desde el 28/02/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 08/10/24). **Pendiente**: **Reponer vereda**, en calle Teresa Hessling 249; **b) Usuarios N' 71.790/71.805:** Bº Bancario. Detalle del Reclamo. Pérdida de agua en calzada, San Justo 1.633 (fs. 07/10). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 29/02/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.11). La Prestadora en Nota N° 798/24 de fecha 18/04/24 informa que se programa intervención con OT 1821522 (fs. 12). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 03/05/24 que la pérdida de agua continua pendiente (fs. 14 y 16). En fecha 09/05/24 (corresponde 01), la Gerencia reitera a COSAYSA la solución del reclamo por pérdida de agua en calzada (fs. 17). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 27/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y observa que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente tapar pozo y reponer calzada (pozo peligroso y sin señalizar) (fs. 18 y 20). En fecha 30/05/24 (corresponde 02), la Gerencia solicita a COSAYSA la solución del reclamo por pozo peligroso y sin señalizar y reposición de calzada pendiente (fs.21). En Nota N° 1 189/24 de fecha 28/05/24 COSAYSA informa que el día 24/05/24 se reparó pérdida de agua según OT 1856959 (fs. 22/23). Luego en Nota Nº 1.260/24 de fecha 05/06/24 informa que el día 01/06/24 se tapó con relleno la calzada, programando la reposición de la misma con OT 1860119 (fs. 24). En fecha 12/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente reponer la calzada (fs. 27/28) En fecha 14/05/24 (corresponde 03), esta gerencia solicita a COSAYSA la solución del reclamo por reposición de calzada en un plazo de 15 días (fs.29). La Prestadora en Nota N° 1.438/24 de fecha 26/06/24 informa que se programa la ejecución de la reposición en un plazo de 45 días hábiles con OT 1860119 (fs. 30vta.) Personal técnico del Ente Regulador verifica el día 20/09/24 que continua calzada sin reponer (31/32). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): **222 días** (desde el 29/02/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el (8/10) / 24). **Pendiente: Reponer**

calzada, en calle San Justo 1.633.

Que atento lo informado se concluye que: La Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: **Usuaria N° 51.582 B' Don Emilio:** Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **223 días** (desde el (28/2) / 24 fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 08/10/24). **Pendiente**: **Reponer vereda**, en calle Teresa Hessling 249, **Usuarios N 71.79/71.805 – Bº Bancario:** Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada) **222 días** (desde el (29/2) / 24 fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 08/10/24) **Pendiente Reponer calzada**, en calle San Justo 1 633.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de los Usuarios: Nº 51.582 – Bº Don Emilio y N° 71.790/71.805 de Bº Bancario. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente

Que se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar los reclamos gestionados por los usuarios. Nº 51.582 – Bº Don Emilio (reponer vereda, en calle Teresa Hessling 249) y N° 71.790/71.805 de Bº Bancario (reponer calzada, en calle San Justo 1.633).

Que asimismo se requiere que COSAYSA proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) días, 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 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= $ 140,04), esto es, la suma de

$42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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 la usuaria **Sra. ROSA IRENE ESTER ARGAÑARAZ,** identificada como **Usuaria Nº 51582**, con domicilio en calle Teresa Cadena de Hessling N° 249 – B° Don Emilio y **Sra. LIDIA MÓNICA SÁNCHEZ**, identificada como usuaria **LIDIA MÓNICA SÁNCHEZ** identificada como **usuaria N° 71790,** con domicilio en calle San Justo 1636 – B° Bancario, 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 las nombradas, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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°: INITMAR a COSAYSA para que en el plazo de 10 (diez) días acredite por ante este Organismo el cumplimiento de las tareas pendientes (reposición de calzada).

ARTÍCULO 4º: 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 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 05/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 05/12/2024