RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 61064 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 3488 B° SAN BERNARDO Y Nº 103315 DE B° TRES CERRITOS) - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 50 /2024; 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, esto es un plazo de 7 (siete) días, ambos relacionados con pérdida de agua en vereda de los usuarios que se detallan a continuación:

Usuaria N° 3488 de B° San Bernardo - Pérdida de agua en vereda, en Calle República de Israel Casa N° 67 Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA 10/01/2024. Duración de la pérdida: **23 días**, al 02/02/2024.

Usuario N° 103315 de B° Tres Cerritos Pérdida de agua en vereda, en Calle Los Ombúes Casa N° 341 Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA 02/10/2023. Duración de la pérdida: **123 días**, al 02/02/2024.

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 hábiles 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 y 09 se encuentran agregadas las constancias de gestión 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. 10 se envía nota simple a COSAYSA haciendo notar que no se ha remitido el informe solicitado por el ENRESP en nota de fecha 05/02/24, y que encontrándose vencido el plazo allí establecido deberá enviar el informe correspondiente en un improrrogable plazo de 72 horas, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 11, en fecha 04/04/24 y a través de la **nota N° 714/24** la Prestadora informa lo siguiente:

Usuaria N" 3488 de B° San Bernardo: En fecha 26/03/24 personal operativo realizó la apertura en vereda de baldosa común y posterior reparación de pérdida en conexión domiciliaria, bajo OT 1796315.

Usuario N° 103315 de B° Tres Cerritos: En fecha 09/02 personal operativo realizó una apertura en vereda parquizada y posterior reparación de pérdida en red principal, bajo OT 1748164.

Que a fs. 13 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 11 / 04 / 2024 que verifica que los reclamos continúan pendientes. Con relación a la usuaria Nº 3488, falta reponer vereda Y respecto del usuario Nº 103315, falta tapar pozo (fs. 14 / 15).

Que a fs. 16 el Organismo remite nota simple a la Prestadora en fecha 28/06/2024, comunicando que - continuando con las actuaciones y atento lo informado por Co.S.A. y Sa, en nota N° 714/24 de fecha 04/04/24 es que personal técnico del Ente Regulador verificó que aún se encuentran pendientes los siguientes reclamos: Con relación a la **Usuaria Nº 3488**, falta reponer vereda Y respecto del **Usuario Nº 103315**, falta tapar pozo. En ese sentido, se concede un plazo improrrogable plazo de 15 días hábiles para dar tratamiento a los reclamos, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 17 se agrega la nota N° 1099/24 de fecha 20/05/24 de la Prestadora, informando que respecto de la Usuaria N° 3488 se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de vereda mediante O.T. 1834428. Y con relación al Usuario N° 103315 se realizó la señalización y se programan los trabajos.

Que a fs. 18 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 28/06/2024 que verifica que continúan sin solución los reclamos de los usuarios N° 103315 y N° 3488 (fotos de fs. 19, 20).

Que a fs. 21 se envía nota simple a COSAYSA en fecha 02/07/24 informando que no se ejecutaron los trabajos necesarios para atender los reclamos de los usuarios de referencia. En ese sentido se requiere la solución de éstos a la brevedad. También se solicita que en el plazo improrrogable de 10 días hábiles bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 22, en fecha 24/07/24, y mediante nota N° 1755/24 COSAYSA informa que respecto del Usuario N° 103315 se realizó colocación de 2,50 mts, de caño de desagüe pluvial de PVC, tapado de apertura y relleno de vereda, Y respecto de la Usuaria N° 3488 se programan trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de vereda mediante OT 1834428.

Que a fs. 23 se agrega el Acta de Constatación de fecha 26/07/24 que verifica que el reclamo del Usuario N° 103315 se encuentra solucionado, en tanto que el reclamo de la Usuaria N° 3488 se encuentra pendiente (falta reponer vereda) Fotos de fs. 24 y 25).

Que a fs. 26 en fecha 07 de Agosto de 2024 se remite nota a COSAYSA é informa que Personal Técnico del ENRESP verificó que continúa sin atención el reclamo de la Usuaria N° 3488 (falta reponer vereda). Se concede un último e improrrogable plazo de 15 (quince) días hábiles para darle tratamiento y remitir informe de su tratamiento.

Que a fs. 27, en fecha 28/08/24, mediante nota N° 2133/24 COSAYSA informa que con referencia a la Usuaria N°3488 de B° San Bernardo, se encuentran transitando los procesos de contratación de los proveedores para veredas especiales. Dice además que los mismos ya tienen gran avance lo que implica que se realizará la asignación correspondiente para programar la ejecución de los trabajos de reposición. Se dará cumplimiento

mediante OT 1834428.

Que entre fs. 28 / 29 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 en ese sentido la Gerencia actuante informa que el presente Expediente se inicia en fecha 05/02/24 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. 02/09).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios. N° 3488 de B" San Bernardo y N° 103315 de B Tres Cerritos. Se informa que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 103315 de Bº Tres Cerritos**: Detalle del Reclamo, Pérdida de agua en vereda, en Calle Los Ombúes Casa N° 341 (Fs.06/09). En fecha 27/02/24 (corresponde 01), esta gerencia reitera a COSAYSA el pedido de informe (fs. 10). La Prestadora informa en Notas N° 714/24(fs 11/12) y 1756/24 (fs 22) reclamo solucionado. **En fecha 19/04/24** Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida fue reparada (fs. 13/15) y en fecha 26/07/24 relleno de pozo tapado y **reclamo solucionado.** Pendiente: **Sin pendientes.**

Que asimismo se informa que La Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 3488 de B San Bernardo**: Detalle del Reclamo, Pérdida de agua en vereda, Calle Republica de Israel Casa 67 (fs. 02/05). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 10/01/24, según información extraída del sistema GESP de

COSAYSA (fs. 05). En fecha 27/02/24 (corresponde 01), esta gerencia reitera a COSAYSA el pedido de informe (fs. 10). En fecha 08/04/24 la Prestadora informa en Nota N° 714/24, que se repara pérdida de agua en conexión domiciliaria (fs. 11/12). En fecha 19/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida fue reparada, quedando pendiente reposición de vereda (fs 13/14). En fecha 25/04/24 (corresponde 2), la Gerencia reitera a COSAYSA la solución a la reposición de vereda pendiente en el lugar (fs. 16). En fecha 21/05/24 la Prestadora informa en Nota N° 1099/24, que *"... se programa intervención para dar solución a la reposición de vereda"* (fs. 17). En fecha 28/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica reposición de vereda pendiente (fs. 18/20). En fecha 03/07/24 (corresponde 3), la Gerencia reitera a COSAYSA la solución a la reposición de vereda pendiente en el lugar (fs.21). En fecha 25/07/24 la Prestadora informa en Nota 1756/24, que se programa intervención para dar solución al reclamo (fs. 22). En fecha 26/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo sigue pendiente de atención (fs.23 y 24). En fecha 09/08/24 (corresponde 4), esta gerencia reitera a COSAYSA la solución al reclamo de reposición de vereda (fs. 26). En fecha 29/08/24 la Prestadora informa en Nota N° 2133/24 que *"...se encuentran en procesos de contracción de los proveedores para bacheo"* (fs.27).

Que 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: **245 días** (desde el 10/01/24 hasta el 11/09/24). Pendiente: **Reposición de vereda.**

Que se sugiere aplicar una sanción a la prestadora a favor de la Usuaria N°3488 de B° San Bernardo, por los incumplimientos detallados anteriormente.

Que además recomienda intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por la usuaria: N°3488 de B° San Bernardo, (reposición de vereda) en calle Republica de Israel Casa N° 67. Asimismo se debe solicitar que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acredite la tarea realizada, otorgándole un plazo de 5 (cinco) 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 el trabajo pendiente detallado 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 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 del cotejo de las constancias de autos, surge del informe técnico de fs. 28/29, que respecto de la **Usuaria N° 3488 de B° San Bernardo han transcurrido 245 días** (desde el 10/01/24 hasta el 11/09/24), estando pendiente la reposición de vereda**.**

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. No resulta un dato menor para la aplicación de la sanción el tiempo transcurrido para brindar una solución integral a cada uno de los usuarios. Dato éste que surge del informe técnico de fs. 28/29 y constancias de fs. 26.

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), esto es, la suma de $38.616,00 (Pesos treinta y ocho 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 la Sra. MARGARITA LÓPEZ**,** identificada como **Usuaria Nº 3488**, con domicilio en calle República de Israel Nº 67, 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 los nombrados, consistente en un valor equivalente a 150 (ciento cincuenta) veces el valor de “p” (p= $ 102,44), esto es, la suma de $15.366,00 (Pesos quince mil trescientos sesenta y seis 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.

ARTÌCULO 4º: ORDENAR a la Prestadora que en el plazo de 10 días proceda a ejecutar las tareas faltantes, bajo apercibimiento de aplicar una multa automática, duplicando el valor de la presente y hasta su efectivo cumplimiento.

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

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