RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 62255 / 2024, caratulado: “ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS N° 545 – 386588 Y Nº 16682) – SALTA - CAPITAL”; el Acta de Directorio Nº 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, 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 24 de Mayo de 2.024, 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° 545 / 386588 / 16682 – Vª LUJÀN - SALTA: Pérdida de agua en calzada. Domicilio: Calle Junín al 11000, esquina 12 de Octubre. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 27/04/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA. Cantidad de días pendientes de reparación: 27 al 24/05/24.

Usuario N° 14698 - Bº EL PILAR: Pérdida de agua en calzada. Domicilio: Dean Funes esq. Miguel Ortíz. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 14/05/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA. Duración de la pérdida: **10 días** al 21/06/23.

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 los reclamos detallados, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos.

Que cabe aclarar que este Ente Regulador solicitó la solución de los reclamos pendientes a través de reiterados e-mails.

Que entre fs.02/16, 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 fs.17 en fecha 31/05/24, mediante nota Nº 1245 / 24 la Prestadora informa lo siguiente respecto de los reclamos:

Usuario N° 545 / 386588 / 16682 - Bº Vª LUJAN, calle Junín Nº 1100 esquina 12 de Octubre. Desde la Compañía se informa que su personal verifica en el día 24/07; reposición de calzada ejecutada por la Municipalidad de la ciudad de Salta.

Que a fs. 19, se agrega el Acta de Constatación de fecha 06 de Agosto de 2024 que verifica que el reclamo del usuario Nº16682 se encuentra solucionado (foto de fs.20).

Que a fs. 21 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 06 de Agosto de 2024 que verifica que con relación al reclamo del usuario Nº 14698 se verifica pozo en calzada que falta tapar, reponer vereda, señalizado con cinta (foto de fs. 22).

Que a fs. 23 el Organismo remite nota simple a COSAYSA comunicando que continuando con las actuaciones y atento a lo informado por Co.S.A.ySa. en nota N° 1245/24 se hace saber que Personal Técnico del Ente Regulador verificó el 06/08/24 que, a la fecha, continúa pendiente el siguiente reclamo

Usuario N° 14698/14699 Falta tapar pozo "peligroso, con escombros y con señalización precaria" y reponer calzada en Miguel Ortiz esquina Deán Funes de Bº El Pilar. Se otorga un plazo de 5 días corridos para dejar en condiciones

la circulación, es decir rellenar el pozo, retirar escombros y señalizar correctamente hasta tanto se realice la reposición definitiva y con posterioridad elevar las actuaciones al ENRESP en el plazo de 10 días. Se hace saber que el reclamo lleva **84 días sin solución.**

Que a fs. 24, en fecha 19/08/24, mediante nota Nº 1999/24 la Prestadora comunica que con relación al **usuario Nº 24698 / 14699 –** Bº El Pilar – calle Miguel Otríz, esq. Deán Funes se programan los trabajos mediante OT 1867544 a fin de ejecutar la tarea.

Que a fs. 25, rola el Acta de Constatación de fecha 04 de septiembre de 2024 que verifica que el reclamo continúa igual (falta tapar pozo y reponer calzada) (foto de fs. 26).

Que a fs. 27 el ENRESP remite nota simple a la Prestadora y hace saber que continuando con las actuaciones y atento a lo informado por COSAYSA en nota N° 1999/24, se pone en conocimiento que personal técnico del Ente Regulador verificó el 04/09/24 que continúa pendiente el siguiente reclamo.

Que se reitera que debido a la gravedad del reclamo, en un plazo de 48 horas deberán dejar la calzada en condiciones seguras para la circulación, es decir rellenar el pozo, retirar escombros y señalizar correctamente hasta tanto se realice la reposición definitiva y con posterioridad elevar las actuaciones al ENRESP en el plazo de 10 días, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que el reclamo lleva 119 días sin solución.

Que a fs. 28, se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica que con relación al **Usuario Nº 14698** continúa el pozo en calzada (foto de fs.29).

Usuario N° 14698/14699-Falta tapar pozo "peligroso, con escombros y con señalización precaria" y reponer calzada en Miguel Ortiz esquina Deán Funes de B.

Que a fs. 30 se ala Gerencia de Aguas del ENRESP emite su informe técnico en los siguientes términos.

Que el presente expediente se inicia en fecha 28/05/24 ante lo cual, el ENRESP solicita a la Prestadora una solución definitiva a los reclamos realizados por los usuarios de la referencia al call center del Organismo por pérdidas de agua en calzada. 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° 545/386588/ 16682 de V° Luján y Nº 14698 de Bº El Pilar.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **a) Usuario N° 545 / 386588 / 16682 de V Luján**. Detalle del reclamo: pérdida de agua en calzada en calle Junín al 1100 esquina 12 de Octubre (fs. 03/07). **Observaciones Ente Regulador**. La Prestadora informa en nota Nº 1245/24. que personal operativo realizó apertura en calzada y posterior reparación de pérdida caño de red..."(fs. 17) y en nota N° 1743/24 que "...nuestro personal verifica que el día 24/07, reposición de calzada ejecutada por la Municipalidad de la Ciudad de Salta" (fs. 18). En fecha 06/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo se encuentra solucionado. (19/20). Pendiente **sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 14698 de Bº El Pilar**. Detalle del Reclamo, pérdida de agua en calzada en Deán Funes y Miguel Ortiz (fs. 13/15). **Observaciones Ente Regulador: "**En fecha 14/05/24 se inicia reclamo por desborde cloacal pero se trata de una pérdida en calzada. (Sistema GESP) (fs. 16). En fecha 03/06/24 la Prestadora informa en nota N° 1245/24calle Deán Funes esquina Martin Ortiz () se programa intervención de reparación de pérdida de agua (...) Se informará cumplimiento de la misma (fs. 17). En fecha 06/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que se reparó pérdida de agua. Quedando pendiente tapar pozo, peligroso, con escombros y con señalización precaria y reponer calzada. (fs. 21/22). En fecha 09/08/24 se remite nota a Co.S.AySa. (corresponde 1). Se solicita la reposición de calzada

ya que existe un pozo peligroso, con escombros y con señalización precaria. Dada la gravedad del reclamo, se emplaza a la Prestadora a dar solución al reclamo en el término de 5 días corridos de recibida la nota. (fs. 23). En fecha 20/08/24 la Prestadora informa en nota N° 1999/24 que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de calzada (...) a fin de ejecutar la finalización de la tarea. Se informará el cumplimiento de la misma (fs. 24). En fecha 04/09/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta reponer calzada donde continúa pozo peligroso, con escombros y señalización precaria. (fs. 25/26). En fecha 11/09/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2). Se reitera solicitud de reposición de calzada y se emplaza a la Prestadora a dar solución al reclamo en el término de 48 horas de recibida la nota. (fs. 27). En fecha 20/09/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pozo peligroso, con escombros y señalización precaria en calzada (fs 28/29). Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo **132 días** (14/05/24 fecha en que se inicia reclamo al 23/09/24). **Pendiente**: **tapar pozo peligroso, con escombros y señalización precaria y reponer calzada en Deán Funes esquina Miguel Ortiz de Bº El Pilar.**

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 545/386588/16682 de Vª Luján**.

Que la Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 14698 de Bº El Pilar**. Cantidad de días que Co.S.AySa se encuentra demorando la atención del reclamo **132 días** (14/05/24 fecha en que se inicia reclamo al 23/09/24). **Pendiente**: tapar pozo peligroso, con escombros y señalización precaria y reponer calzada en Deán Funes esquina Miguel Ortiz de Bº El Pilar.

Que se sugiere iniciar un **Procedimiento de Aplicación de Sanción** por el incumplimiento detallado anteriormente dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que asimismo se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario N° 14698 (tapar pozo peligroso, con escombros y señalización precaria y reponer calzada en Deán Funes esquina Miguel Ortiz de Bº El Pilar) y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, 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 se requiere que la Prestadora proceda además a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, 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. Por último sugiere que en la hipótesis de incumplimiento, 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.

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 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 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, que la Prestadora no dio solución definitiva a los reclamos interpuestos por uno de los dos usuarios referido en estas actuaciones, 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 en tal sentido, respecto del deber de información, el Decreto Nº 3652/10 - “Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios”-, en su artículo 68 expresa que: **“***El PRESTADOR debe utilizar o introducir registros, archivos, sistemas y otros medios para registrar información en tiempo, calidad y cantidad necesarios para facilitar la eficiente gestión de la prestación de los servicios, así como brindar la información prevista en este Marco Regulatorio y las normas aplicables, al ENRESP, a los Usuarios y a terceros interesados sobre la performance y calidad del servicio en todos sus aspectos”,* su vez, el artículo 74 de igual cuerpo normativo,

determina los informes que en forma periódica o anual debe presentar la Prestadora ante este Organismo, expresa además que ello lo es, "*sin perjuicio de las obligaciones periódicas que corresponden al PRESTADOR respecto de cualquier solicitud del ENRESP".*

Que de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora de utilizar registros, archivos, sistemas o cualquier otro medio apto para poder brindar eficazmente información al ENRESP, así como también de informar sobre la situación de los servicios, en el tiempo y forma que este ENRESP determine.

Que en relación a la respuesta insuficiente al pedido de información realizado por este Ente Regulador, cabe resaltar que tal accionar resulta en este último tiempo, una constante en el obrar de la Prestadora, generando ello un innecesario desgaste administrativo, y un uso extraordinario de tiempo y recursos (materiales y humanos) al tener que "reiterar" continuamente los pedidos de información, sobre cuestiones que en su mayoría, deberían haber sido informadas de manera inmediata por COSAYSA.

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 al Área 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 art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 913/15, 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, 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)-, 68 y 74 todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) y art. 7° y 15

del Anexo de la Resolución ENRESP N° 913/15 (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 la información solicitada oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios y las constancias de su cumplimiento. 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 05/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 05/12/2024