RESO 267 - DP N° 1752 - 2024	06/12/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 - 62873/2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR POR PERDIDA DE AGUA EM CALZADA (USUARIO Nº 45354 DE B° TRES CERRITOS) - 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.

Que a tal fin remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado, relacionado con pérdida de agua en calzada que afecta el interior de domicilio (Usuaria 310109 / 275396 de B° La Loma).

Que se detalla el reclamo: **Usuaria N° 310 109 / 275396 – Barrio La Loma:** Pérdida de agua en calzada que se filtra dentro del domicilio (vivero) en Mza. 92 – Casa 3 y 4 – (Moreira 1365). Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 02/03/24. Duración de la pérdida, **145 días al 25/07/24.** (fotos de fs. 1, 1 vta y 2.

Que se requiere a la Prestadora por lo expuesto debe remitir en un plazo de 7 (siete) días hábiles toda la documentación que acredite la solución al reclamo mencionando la fecha en que se dio solución definitiva al mismo.

Que se aclara que el ENRESP solicitó la solución del reclamo pendiente a través de e-mails.

Que entre fs.02/09 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 con fecha 04 de Agosto de 2024 (fs.10), la Prestadora, mediante **nota N° 1848 / 2024**, informa lo siguiente: 1) **Usuario N.º 275956: B° La Loma, calle Manzana 92 casa N.º 2-3**. Desde la Compañía se informa que se programa intervención bajo OT N°1881256. 2) **Usuario N.º 310109/275396: Bº La Loma, calle Manzana 92 casa N.º 7-8**. Desde la Compañía se informa que se programa intervención bajo OT N° 1894833.

Que a fs. 11 se agrega Acta de Constatación de fecha 08 de Agosto de 2024 verificando que respecto de la usuaria N° 310109 la pérdida continúa. (fs. 12).

Que a fs. 13 y en fecha 13 el ENRESP envía una nota simple a COSAYSA, comunicando que personal técnico del Organismo verificó que continúan las pérdidas en los domicilios sitos en Mza 92 – Casas N° 3, 4, y 7. Observando además **otra nueva pérdida en Mza. 92 – Casa N° 2.**

Que atento a la gravedad del reclamo se requiere a la Prestadora que en el término de 2 (dos) días solucione el mismo y remita el detalle de las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones (PAS). **Se hace notar que el reclamo lleva 163 días sin solución**.

Que a fs. 16 se agrega el Acta de Constatación de fecha 20 / 09 /24 que verifica que sigue si solución el reclamo de la usuaria N° 310109. (Fotos de fs.17, 18, 19, 20).

Que a fs. 21, en fecha 26 / 09 / 24, mediante nota N° 2380/24 COSAYSA informa que respecto de la **Usuaria 275956 – 299874 – B° La loma – Manzana 92 – Casa 2-3.** La compañía comunica que la reposición de calzada fue ejecutada. Se encuentra en período de fragüe. Se deja señalizado y con escombros.

Que a fs. 22 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 27 de Septiembre de 2024 que verifica que continúa sin solución el reclamo. Al respecto se agregan 4 fotos a fs. 23 que refieren a 4 domicilios distintos dentro de la misma Manzana.

Que a fs. 24/25 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 26/07/24 ante lo cual, este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center de este Organismo en donde manifiesta pérdida de agua en calzada que afecta el interior de su domicilio Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario (fs. 01)

Que se informa que la Prestadora NO ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **Usuaria Nº 310109 / 275396 / 275956 / 299874** de Bº La Loma. Detalle del Reclamo: **Pérdida de agua en calzada en Mza. 92 Casa 3 y 4 y que se filtra dentro del domicilio (vivero) en Mza. 92 Casa 7 (Moreira 1365) (fs. 03/08).** Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua en calzada se inicia el 02/03/24 (Sistema GESP). (fs.09). En fecha 05/08/24 la Prestadora informa en nota N° 1848/24 que respecto a la Usuaria N° 275956 *"… calle Manzana 92 Casa N.º 2-3. Desde esta compañía se informa que se programa intervención (...) Se informará el cumplimiento de la misma"*. Lo mismo informa respecto a la intervención en Mza. 92 Casa N° 7-8 correspondiente a usuarios N° 310109 y N° 275396 (fs: 10). En fecha 08/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica nueva pérdida de agua en vereda en Mza 92 Casa 2. (fs 11/12) *En fecha 16/08/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se reitera solicitud de reparación de pérdidas de agua y se informa de la nueva pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 2 emplazando a la Prestadora a dar solución al reclamo en un plazo de 48 horas. (fs. 13. En fecha 17/09/24 el usuario se comunica via chat al call center del ENREPS donde Informa que personal de Co.SAySa realizó trabajos en la zona pero continúa con el problema de pérdida de agua. Se adjuntan print de

pantallas. (fs. 14/15). En fecha 20/09/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúan los siguientes reclamos: **a)** Pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 6 (fs. 16/17), **b)** Pérdida de agua en calzada en Juan Moreira N° 1365 (casa 3 y 4). (16 y 18), **c)** Filtraciones en domicilio reclamante en Mza. 92 Casa 7 (fs. 16 y 19 / 20). En fecha 27/09/24 la Prestadora informa en nota N° 2380/24: **Usuario N° 275956- 299874**, B° La Loma, calle Manzana 92 casa Nº 2-3. "… *Desde está Compañía se informa, reposición de calzada ejecutada. La misma se encuentra en periodo de fregué hasta tanto se deja señalizado y con escombros."* (fs. 21). En fecha 27/09/24 personal técnico del Ente Regulador verificó que continúan pendientes de reparación las siguientes pérdidas: **a)** Pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 3 (fs. 22/23), **b)** Pérdida de agua en calzada en Juan Moreira N° 1365. (fs. 22/23), **c)** Pérdida en vereda en ingreso a garaje en Mza 92 Casa 2 (fs. 22/23), **d)** Pérdida de agua en interior de vivero en Mza. 92 Casa 7. Cantidad de días que COSAYSA, se encuentra demorando la atención del reclamo: **213 días** (02/03/24 desde que se inicia reclamo hasta el día 01/10/24). **Pendiente: 1)** Pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 3 (fs. 22/23), **2)** Pérdida de agua en calzada en Juan Moreira N° 1365, (fs. 22/23), **3)** Pérdida en vereda en ingreso a garaje en Mza. 92 Casa 2 (fs. 22/23.

Que dichas pérdidas afectan interior de domicilio reclamante (vivero) en Mza. 92 Casa 7 de Bº La Loma, de esta Ciudad.

Que atento a lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 310109 / 275396 / 275956 / 299874 de B° La Loma**. Cantidad de días que COAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **213 días** (02/03/24 desde que se inicia reclamo al 01/10/24). **Pendiente: a)** Pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 3 (fs. 22/23), **b)** Pérdida de agua en calzada en Juan Moreira N° 1365 (fs. 22/23), **c)** Pérdida en vereda en ingreso a garaje en Mza. 92 Casa 2 (fs. 22/23)**. Dichas pérdidas afectan interior de domicilio reclamante (vivero) en Mza. 92 - Casa N° 7 de B° La Loma**.

Que se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor de los usuarios N° 310109, N° 275396 y N° 0 275956 y 299874 de B° La

Loma dado que 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 de la usuaria N° 310109, N° 275396 y N° 275956 y N° 299874 (Pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 3). (fs. 22/23), Pérdida de agua en calzada en Juan Moreira N ^ 4 1365. (fs. 22/23), Pérdida en vereda en ingreso a garaje en Mza. 92 Casa 2 (fs. 22/23). Dichas pérdidas afectan interior de domicilio reclamante (vivero) en Mza. 92 Casa 7 de B° La Loma y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, 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 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 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 si esto fuera poco, el reclamo no ha sido resuelto de manera integral 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 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $140,04), esto es, la suma de $ 41.616,00 (Pesos cuarenta y un 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 la usuaria **Sra**. EMILY **GISEL SCHIMILCHUK ABREBANEL,** identificada como **Usuaria Nº 310109 / 275396**, con domicilio en Mza. 92 – Casa N° 7 (Moreira N° 1365), 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 del nombrado, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $140,04), esto es, la suma de $ 56.016,00 (Pesos cincuenta y seis mil 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 10 (diez) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (**a)** Pérdida de agua en vereda en Mza. 92 Casa 3, **b)** Pérdida de agua en calzada en Juan Moreira N° 1365, **c)** Pérdida en vereda en ingreso a garaje en Mza. 92 Casa 2)**.** Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 06/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 06/12/2024