RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 62749 / 2024, caratulado: “ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS N° 290989 Bº Villa Palacios y Nº 287971/288125 Bº Parque Carlos Timoteo II)) – 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 12 de Julio 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° 290989 – B° Villa Palacios - Salta: Pérdida de agua en calzada. Domicilio: Danilo Bonari 1,598. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 11/06/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA. Cantidad de días pendientes de reparación: **31 días** al 24/05/24.

Usuario N° 287.971 / 288.125 - Bº Parque Carlos Timoteo ll: Pérdida de agua en calzada. Domicilio: Mza. 6 – Casa 6. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 27/06/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA. Duración de la pérdida: **15 días** al 12 /07 / 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.02/09, 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 fs.10 en fecha 25/07/24, mediante **nota Nº 1758 / 24** la Prestadora informa lo siguiente respecto de los reclamos:

Usuario N° 290989 - **Vª Palacios**: Se verificó pérdida, por lo que programó intervención bajo OT 1868763, la que será ejecutada en un plazo de 15 días hábiles e informada a la brevedad.

Usuario N° 287.971 – B° Carlos Timoteo II: Se programó intervención con OT 1876519, la que será ejecutada en un plazo de 15 días hábiles e informada a la brevedad.

Que a fs. 11, se agrega el Acta de Constatación de fecha 06 de Septiembre de 2024 que verifica que respecto del reclamo del usuario Nº 287971 continúa pérdida en calzada (foto de fs.12).

Que a fs. 13 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 06 de Septiembre de 2024 que verifica que con relación al reclamo del usuario Nº 290989 se encuentra solucionado. (foto de fs. 14).

Que a fs. 15 el Organismo remite nota simple a COSAYSA comunicando que atento a lo informado por la Prestadora en Nota N° 1.758/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúa pendiente de atención el reclamo de los usuarios N° 287.971 /288.125 de B° Parque Carlos Timoteo II, continúa pérdida de agua en calzada en Mza. 6 - Casa 6.

Que en razón de lo expuesto se informa que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un último plazo improrrogable de 5 (cinco) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 16, en fecha 16/09/24, mediante nota Nº 2287/24 COSAYSA informando que respecto del reclamo por pérdida de agua asociado al usuario Nº 287.971/288 de Bº Carlos Timoteo ll, personal operativo de la división de aguas efectuó la reparación con la OT 1876519. No obstante ello refiere la nota que la atención del reclamo Nº 380297, se generó la OT 1907470, programando la intervención en un plazo de 15 (quince) días.

Que a fs. 17 se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica que respecto del usuario Nº 287191, continúa la pérdida en calzada de tierra frente al domicilio (ingreso al garage) – (Idem a Expte. Nº 267 – 63095 /24 – Acta Nº 33054). (Foto de fs. 18).

Que a fs. 19 la Gerencia de Aguas del ENRESP emite su informe técnico en los siguientes términos.

Que el presente Expediente se inicia en fecha 16/07/24 ante lo cual éste 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: Nº 290.989 B Villa Palacios y N° 287.971/288.125 B° Parque Carlos Timoteo II.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 290.989 B° Villa Palacios**: Pérdida de agua en calzada, Danilo Bonari 1.598 (fs. 02/04). En **fecha 06/09/24** Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica **reclamo solucionado** (fs. 13/14). Pendiente, **Sin pendientes**.

Que por su parte se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuarios N° 287 971/288**. 125 B" Parque Carlos Timoteo II. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, mza 6 casa 6 (fs. 06/08). **Observación Ente Regulador**: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 27/06/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.09). La Prestadora en Nota N° 1.758/24 de fecha 29/07/24 informa que se programa intervención dentro de los 15 días hábiles bajo OT 1876519 (fs.10). En **fecha 06/09/24** Personal Técnico del Ente Regulador verifica que **continúa pérdida de agua en calzada** (fs. 11/12). En fecha 10/09/24 (corresponde 01), se gerencia reitera a COSAYSA la solución al reclamo por pérdida de agua en calzada (fs. 15). La Prestadora en Nota Nº 2.287/24 de fecha 17/09/24 informa que se generó OT 1907470 programada intervención en un plazo de 15 días hábiles (fs. 16). En **fecha 20/09/24** Personal Técnico del Ente verifica nuevamente la zona y observa que **continúa la pérdida de agua en calzada frente a ingreso al garage del domicilio** (fs. 17/18). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **89 días** (desde el 27/06/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 24/09/24). **Pendiente Reparar pérdida de agua en calzada, en mza. 6 casa 6**.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación**: Usuario N° 290.989 B Villa Palacios**

Que asimismo la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuarios N° 287.971/288.125 B° Parque Carlos Timoteo II:** Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **89 días** (desde el 27/06/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 24/09/24). **Pendiente**: Reparar pérdida de agua en calzada, en Mza. 6 - Casa 6 – B° Parque Carlos Timoteo ll.

Que se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por los incumplimientos detallados anteriormente.

Que se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por los usuarios N° 287.971/288.125 de Bº Parque Carlos Timoteo II (reparar pérdida de agua en calzada, en Mza 6 - Casa 6).

Que asimismo se requiere que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 5 (cinco) 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.

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 arts. 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