RESO 267 - DP N° 1696 - 2024	27/11/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 61650/2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA (USUARIOS Nº 42507 DE B° TRES CERRITOS Y N° 8018 DE V° BELGRANO - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 50 /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 los reclamos señalados, ambos relacionados con pérdida de agua de los usuarios que se detallan a continuación:

Usuaria N° 42507 - B° TRES CERRITOS – LAS PALMERAS, ESQU. LAS TIPAS de esta Ciudad. Pérdida de agua en vereda. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 05/02/24. Duración de la pérdida, **51 días al 27/03/24.**

Usuaria N° 8018 – V° BELGRANO - calle 12 de octubre 232 de esta Ciudad. Pérdida de agua en vereda. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA, 06/02/24. Duración de la pérdida, **50 días al 27/02/24**.

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, se informa a la Prestadora que 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.

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

Que entre fs.02/14 se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno 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 con fecha 23 de Abril de 2.024 (fs.15), y ante la falta de respuesta verificada, el Organismo intima a la Prestadora una vez más, otorgando ahora un plazo de 5 (cinco) días para remitir el informe correspondiente, toda vez que transcurrieron 78 días respecto de la usuaria N° 42507 y 77 días con relación a la usuaria N° 8018.

Que a fs. 16, en fecha 29/04/24, mediante nota Nº 931/24, la Prestadora comunica lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia. De acuerdo a ello se informa al respecto: a) **Usuaria Nº 42507**: B° Tres Cerritos, calle Las Palmeras esquina Las Tipas. Desde la Compañía se informa que en fecha 15/04 personal operativo realizó apertura en vereda y posterior reparación de pérdida conexión domiciliaria, dejando tapado y señalizado bajo OT 1809689, b) **Usuaria N° 8018**: B° Villa Belgrano, calle 12 de Octubre casa N° 232. Desde la Compañía se informa que en fecha 29/04 personal operativo inició los trabajos, realizando apertura en vereda y verificando que la pérdida proviene de calzada, por lo que se programó una nueva intervención de reparación de pérdida de agua en calzada, bajo OT N°1848118.

Que a fs. 18 se incorpora Acta de Constatación de fecha 17/05/24 en el domicilio de la **Usuaria Nº 42507** en donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo fue solucionado. Y respecto de la **Usuaria Nº 8018** se informa que falta reponer vereda en ingreso al garage.

Que a fs. 21 y en fecha 20/05/24 el Organismo remite nota a COSAYSA informando que de acuerdo a lo informado por la Prestadora en nota 931 de fecha 03/05/24, personal técnico del ENRESP verificó que aún se encuentra pendiente la reposición de vereda de la usuaria N° 8018 (12 de

octubre N° 232 de V° Belgrano). Por tal motivo se requiere que en el plazo de 5 (cinco) días se solucione al reclamo y se notifique al Organismo sobre las actuaciones. Ello bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de aplicación de Sanciones. **Se hace notar es una segunda reiteración sobre un reclamo que lleva acumulado 104 días sin solución y que además obstruye el ingreso al garage.**

Que a fs. 22, mediante nota **N° 1217/24**, de fecha 29/05/24, COSAYSA informa que respecto de la usuaria N° 8018 - B° Villa Belgrano, calle 12 de Octubre casa N° 232. Se comunica que se programan los trabajos de cumplimiento de reposición mediante OT 1848119.

Que a fs. 23 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 26/07/24, que verifica que falta reponer vereda y calzada, respecto de la Usuaria N° 8018 (foto de fs. 24).

Que a fs. 25 el ENRESP envía nota a COSAYSA informando que personal técnico del Organismo verificó que aún se encuentra pendiente la reposición de vereda y calzada de la usuaria N° 8018, otorgándole un plazo de 10 (diez) días para solucionar el reclamo, notificando además al Ente Regulador sobre las actuaciones. Se hace saber que es la tercera y última reiteración sobre un reclamo que lleva 174 días sin solución y que obstruye el ingreso a garage.

Que a fs. 26, en fecha 13/08/24, mediante nota N° 1954, COSAYSA informa que con relación a la usuaria N° 8018 se programan los trabajos de reposición de vereda y calzada mediante OT 1883394 y 1883393 respectivamente.

Que a fs. 27 se agrega el Acta de Constatación de fecha 22/08/24 que verifica que el reclamo de la usuaria N° 8018 se encuentra si solución (falta reponer vereda (foto de fs.28).

Que a fs.29/30 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 informe expresa que el presente expediente se inicia en fecha 03/04/24 ante lo cual, este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por los usuarios de la referencia al call center de este Organismo en donde manifiestan pérdidas de agua en vereda. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios (fs. 01).

Que se menciona además que en las actuaciones se tratan los reclamos de los usuarios N° 42507 de Bº Tres Cerritos y N° 8018 de V° Belgrano.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo de la Usuaria Nº 42507 de B° Tres Cerritos (pérdida de agua en vereda en Las Palmeras esquina Las Tipas). (fs. 02/04). Detalle del Reclamo: En fecha 03/05/24 la Prestadora informa en nota Nº 931/24 que la pérdida fue reparada. (fs. 16/17) En fecha 17/05/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida fue reparada dando solución definitiva al reclamo (fs. 18/19). Pendiente: **sin pendientes**.

Que asimismo se informa que la Prestadora no ha dado solución al reclamo de la usuaria N° 8018 de V° Belgrano. Detalle del Reclamo, pérdida de agua en vereda en 12 de Octubre N° 232 (fs. 05/07). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua en vereda se inicia el 19/03/24 (Sistema GESP). (fs.09). En fecha 17/04/24 la Prestadora informa en nota N° 772/24 que *"...se programa intervención de reparación de pérdida de agua en vereda (...) Se informará cumplimiento de la misma."* (fs. 14). En fecha 25/04/24 se remite nota a COSAYSA. (corresponde 1). Se reitera solicitud de reparación de pérdida de agua (fs. 15). En fecha 03/05/24 la Prestadora informa en nota N° 931/24 que *"...en fecha 29/04 personal operativo iniciaron los trabajos, realizando apertura en vereda y verificando que proviene de calzada, por lo que se programa nueva intervención de reparación de pérdida de agua en calzada (...) Se informará cumplimiento de la misma."* (fs. 16/17) En fecha 17/05/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida fue reparada, pero falta reponer vereda en ingreso a garaje. (fs. 18 y 20). En fecha 27/05/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2). Se solicita la reposición de vereda en

ingreso a garaje (fs. 21). En fecha 30/05/24 la Prestadora informa en nota N° 1217/24 que *"...se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de vereda (.) Se informará el cumplimiento de la misma."* (fs.22). En fecha 26/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer vereda y calzada. (fs. 23/24). En fecha 31/07/24 se remite nota a COSAYSA. (corresponde 3). Se reitera solicitud de reposición de vereda (fs. 25). En fecha 14/08/24 la Prestadora informa en nota N° 1954/24 que *"…se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de vereda y calzada (...) Se informará el cumplimiento de la misma."* (fs.26). En fecha 22/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que se ejecutó la reposición de calzada quedando pendiente la reposición de vereda (fs. 27/28). Cantidad de dìas que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo **162 días** (19/03/24 desde que se inicia reclamo hasta el 28/08/24. Pendiente: **Reponer vereda** en calle 12 de Octubre N° 232 de V° Belgrano., de esta Ciudad.

Que atento lo informado se concluye que: La Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo de la Usuaria N° 42507 de B° Tres Cerritos.

Que no obstante lo anterior **la Prestadora no ha dado solución** al reclamo de la **Usuaria N° 8018** de V° Belgrano. Cantidad de días que Co SAySa, se encuentra demorando la atención del reclamo: **162 días** (desde el 19/03/24 hasta el 28/08/24). Pendiente: **Reponer vereda** en calle 12 de Octubre N° 232 de Vª Belgrano de esta Ciudad.

Que por lo expuesto de se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor de la usuaria N° 8018 de V° Belgrano dado que la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que también se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo de la Usuaria N° 8018 (reponer vereda en 12 de Octubre Nº 232 de V° Belgrano) y que se requiera que se remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas otorgándole un plazo de 10 (diez) 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 los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se sugiere que 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, uno de los reclamos 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 de la usuaria afectada, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es, la suma de $ 3.834,84 (Pesos tres mil ochocientos treinta y cuatro con 84/100), 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. **MARÍA ISABEL ILLESCA,** identificada como **Usuaria N° 8018**, con domicilio en calle 12 de Octubre N° 232 – V° Belgrano de esta ciudad. (reponer vereda). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de la nombrada, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 30.732,00 (Pesos treinta mil

setecientos treinta y dos 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 (reposición de vereda). 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 26/11/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 27/11/2024