RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-62670 /24, caratulado: “ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 25474 Bº VILLA MARÍA ESTHER Y Nº 282115 Bº DEMOCRACIA) - SALTA CAPITAL”; el Acta de Directorio Nº 56/24, 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 03 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 Nº 25.474 B° Villa María Esther: Pérdidas de agua en calzada, Chávez y Abreu 556 y 578. El reclamo inicia con fecha 13/06/24, según información extraída del sistema Gesp de Co.S.A.ySa.

Usuario N° 282.115 B° Democracia: Pérdida de agua en calzada, Mza. N° 47 Casa 14. El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 04/06/24, según información extraída del sistema Gesp de Co.S.A.ySa.

Que la Gerencia interviniente, continúa su nota aclarando que en varias oportunidades solicitó -a través de sendos correos electrónicos dirigidos al área de Programación de la Empresa- la solución de los reclamos antes descriptos.

Que a continuación 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 mediante nota N° 1639 /24 del 11 de Julio del corriente año, la Prestadora hace saber que el 05/07/24 personal operativo realizó trabajos de apertura en calzada de hormigón y posterior reparación de conexión domiciliaria, todo sobre calle Chávez y Abreú Pedro Nº 556. Dichos trabajos constan en O.T. N° 1868226. Respecto a la pérdida en altura Nº 558, informa que la misma se encuentra programada para reparación bajo O.T. N° 1870479.

Que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento procede a verificar las zonas en cuestión agregando las Actas correspondientes y allí constata que algunas tareas continuaban pendientes. Idéntica situación se verifica durante el mes de Octubre de 2.024 (ver Actas incorporadas al expediente digital).

Que con los resultados obtenidos la Gerencia actuante procede a generar un nuevo Informe Técnico donde se evidencia todo lo actuado en cada caso:

Usuario Nº 25.474 B° Villa María Esther: La Prestadora en Nota Nº 1.639/24 de fecha 15/07/24 informa que se reparó pérdida de agua en fecha 05/07/24 según OT 1868226. Luego en Nota complementaria Nº 1.658/24 de fecha 17/07/24 Co.S.A.ySa informa que en calle Chávez y Abreu N° 578 el agua provenía de desagüe pluvial detectando problema interno, según OT 1870479. Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 16/09/24 pérdida de agua reparada, quedando pendiente reponer la calzada en calle Chávez y Abreu 556. En lo que respecta al reclamo de la dirección Chávez y Abreu N° 578 no observan tareas pendientes. En fecha 20/09/24 (corresponde 01), esta gerencia solicita a Co.S.A.ySa la solución al reclamo por reposición de calzada en calle Chávez y Abreu N° 556. En Nota Nº 2343/24 de fecha 24/09/24. Co.S.A.ySa informa que se están llevando a cabo gestiones para la organización con la contratista y se efectuaran los trabajos bajo OT 1916582. En fecha 25/10/24 Personal Técnico del Ente Regulador continúa verificando

que falta tapar pozo y reponer calzada (sin señalizar) en calle Chávez y Abreu N° 556**.** Cantidad de días que Co.S.A.ySa se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer calzada-sin señalizar): 141 días (desde el 13/06/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua hasta el 01/11/24, fecha que se eleva el informe). **Pendiente:** Tapar pozo y reponer calzada (sin señalizar), Chávez y Abreu N° 556**.**

Usuario N° 282.115 B° Democracia: La Prestadora en Notas Nº 1.639/24 y 1.658/24 la Prestadora no remite informe del reclamo en cuestión. Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 17/09/24 que continua pérdida de agua. En fecha 20/09/24 (corresponde 01), esta gerencia reitera a Co.S.A.ySa la solución al reclamo por pérdida de agua en calzada. En Nota Nº 2343/24 de fecha 24/09/24 Co.S.A.ySa continua sin remitir informe del reclamo en cuestión. En fecha 25/10/24 Personal Técnico del Ente Regulador continúa verificando pérdida de agua en calzada. Cantidad de días que Co.S.A.ySa se encuentra demorando la atención del reclamo: 150 días (desde el 04/06/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 01/11/24, fecha que se eleva el informe)**. Pendiente:** Reparar pérdida de agua en calzada sobre Manzana N° 47 - Casa 14.

Que hasta la fecha del Informe, y encontrándose pendiente la reparación de ambas pérdidas y la reparación posterior de las calzadas, la Gerencia Técnica remite al Área Jurídica las actuaciones.

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 1200/23-, 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 prima facie verificado, que la Prestadora no habría brindado solución definitiva a ninguno de los reclamos interpuestos, ni tampoco intentó un descargo integral posterior 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 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 o errónea 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° 1200/23, 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 Co.S.A.ySa (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)-, 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° 1.200/23 (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 respecto a la culminación de ambas tareas pendientes (Tapar pozo y reponer calzada (sin señalizar) sobre calle Chávez y Abreu N° 556 de Villa María Esther y Reparar pérdida de agua en calzada sobre Manzana N° 47 - Casa 14 en Barrio Democracia), adjuntando las debidas 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 19/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e