RESO 267 - DP N° 1865 - 2024	19/12/2024
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62765 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA – USUARIO Nº 14520 – Bº VICENTE SOLÁ - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 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 (problemas con el servicio de agua).

Que atento el reclamo ingresado al Call Center del Organismo por el Usuario de la referencia, por problemas de presión de agua en su domicilio, es que personal técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica que el domicilio del Usuario (Mitre 2396), se encuentra sin servicio de agua, mientras que el resto de los vecinos de la zona cuentan con una presión normal al momento de la visita (0.800 Kg/cm2). Se observa en el sistema GESP de COSAYSA, que el usuario inicia su reclamo en fecha 20/05/2024 y en donde esa Prestadora indica: En fecha 20/05/2024: “... se debe cambiar la conexión en la vereda. Usuario con baja presión... " En fecha 11/06/24: " servicio normal" En fecha 13/06/24: "Servicio normalizado - Problema interno" En fecha 09/07/24: "Se verificó servicio normalizado en la zona" 1.

Que al día de la fecha el reclamo continúa pendiente de atención, han transcurrido 58 días sin solución del reclamo. Por lo tanto es que deberá proceder a la brevedad a solucionar la situación del servicio de agua en el domicilio del usuario, remitiendo en un plazo de 72 hs. remitiendo el informe correspondiente adjuntando toda documentación que acredite la solución definitiva del reclamo y el motivo de la demora en la solución del mismo. Cabe aclarar que este Ente Regulador ha solicitado a COSAYSA solución al reclamo a través de reiterados e-mails y vía telefónica.

Que a fs. 2 se agrega el Acta de Constatación de fecha 29/05/2024 que verifica que en fecha 30/05 y 10/07 verifica la existencia del problema (baja presión).

Que a fs. 3 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 13/06/24 que observa que continúa la baja presión y determina que se trata de un problema interno.

Que a fs. 04 se agrega el Acta de Constatación de fecha 14/06/2024 que informa que se procedió a abrir la calzada frente al domicilio pero que no se encontró la “abrazadera”

Que a fs. 05 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 18/06/24 que informa pérdida en vereda.

Que entre fs.06/20 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo en cuestión, con sus correspondientes constancias de reclamos, fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma

Que a fs.21, mediante nota Nº 1750/24 se dirige al ENRESP con el objeto de poner en conocimiento lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia. De acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuario Nº 14520**: 8° Vicente Sola, calle Mitre casa N. 0 2396. Desde la Compañía se informa que en fecha 23/07 personal operativo realizó apertura en calzada y posterior reparación de pérdida conexión domiciliaria, bajo OT 1887210. Asimismo se efectuó control y verificación de presión, registrándose 1 kg/cm3, bajo OT Nº 1889916. Adjunta acta técnica y documentación en respaldo de lo realizado.

Que a fs. 24 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 31 de Julio de 2024 que informa que continúa sin solución integral el reclamo del usuario (foto de fs.25).

Que a fs. 27 se agrega el Acta de Constatación de fecha 30/09/24 que informa que falta reponer calzada. (foto de fs. 27)

Que a fs. 28/29 se incorpora el informe técnico que expone en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este reclamo. El presente Expediente se inicia en fecha 18/07/24 ante lo cual éste Ente Regulador solícita a COSAYSA solución al reclamo del Usuario de la referencia, quien manifiesta problemas de presión de agua en el domicilio. (fs. 01). Que Personal Técnico del Ente verifica que el domicilio del usuario se encuentra afectado por falta de

agua (único domicilio), mientras que los vecinos cuentan con una presión de 0.800 Kg/cm2. (fs. 02/11).

Cabe aclarar que el usuario inicia su reclamo en fecha 20/05/2024 (fs. 12/20).

Que La Prestadora informa en Nota Nº 1750/24 de fecha 25/07/24 que "... en fecha 23/07 personal operativo realizó apertura en calzada y posterior reparación de pérdida conexión domiciliaria... ", "... se efectuó control y verificación de presión, registrándose 1 Kg/cm3) (fs. 21/23). Que personal técnico · del Ente verifica en fecha 31/07/24 servicio de agua normalizado, resta por parte de COSAYSA los trabajos de reposición de calzada y en fecha 30/09/2024 continúa verificando la reposición de calzada pendiente (fs. 24/27). Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de una solución definitiva: **147 días**, desde el 20/05/24 (fecha de inicio del reclamo) al 14/10/24. **Pendientes: Reponer calzada en Mitre 2396**

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución a la falta del servicio de agua en el domicilio del usuario, pero fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario Nº 14520 Bº Vicente Sola (Mitre 2396), quien ha realizado el reclamo a este Ente Regulador. Ello por cuanto la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que asimismo se deberá intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a dar solución al reclamo del Usuario Nº 14520 de Bº Vicente Sofá. **Falta reponer calzada altura Mitre 2396**.

Que se deberá solicitar a la Prestadora que proceda a remitir 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 éste 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 se sugiere que la multa se aplique bajo apercibimiento de incrementarse de manera progresiva, en la hipótesis de que la solución no se realice en los plazos otorgados 10 (diez) días hábiles y lo sea hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva del reclamo y sea verificada 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 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 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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 el usuario Sr. VIVEROS ALFREDO FELIX, identificado como Usuario Nº 14250, con domicilio en calle Bartolomé Mitre 2.396, 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 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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°: INITMAR a COSAYSA para que en el plazo de 10 (diez) días acredite por ante este Organismo el cumplimiento de las tareas pendientes (reposición de calzada).

ARTÍCULO 4º: 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 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 19/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 19/12/2024