RESO 267 - DP N° 16 - 2025	03/01/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 63286 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 34051 Bº LAMADRID Y Nº 224478 DE B° 17 DE OCTUBRE) - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 57/2024; 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 en virtud de los reclamos por "Pérdida de Agua", ingresados al Área del Call Center de este Organismo, los que pudieron ser verificados por nuestro Personal Técnico, intimamos a Ud. a dar atención y solución inmediata a los mismos.

Que se detallan a continuación una nómina de reclamos pendientes, que al día de la fecha continúan sin solución:

Usuaria Nº 34.051 B° Lamadrid - Pérdida de agua en vereda, calle Díaz Vélez 719 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Co.S.A.ySa: 15/07/24 Duración de la pérdida: 35 días, al 19/08/24.

Usuaria N° 224.473 B° 17 de Octubre - Pérdida de agua en vereda: mza. 384 A - casa 12 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 02/03/24. Duración de la pérdida: 170 días, al 19/08/24

Que cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de e- mails la solución de cada uno de los reclamos

detallados anteriormente.

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, toda la documentación que acredite la solución de cada uno de los reclamos detallados, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos.

Que entre fs.02/11 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 02 de Septiembre de 2024 mediante nota Nº 2159/24 la Prestadora informa lo actuado en relación al reclamo de las siguientes usuarias. De acuerdo a ello se informa al respecto:

Usuaria Nº 34051: B° Lamadrid, calle Díaz Vélez casa Nº 719. Desde está Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en vereda bajo OT 1884259. Se informará el cumplimiento de la misma.

Usuaria N° 224473: B° 17 de Octubre, calle Manzana 384 A casa Nº 12. Desde está Compañía se informa que en fecha 20/08 personal operativo realizó verificación, determinando que la pérdida proviene de Manzana 384 A lote 12, se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reparación, mediante O.T 1905364, a fin de ejecutar la finalización de la tarea.

Que a fs. 14 se agrega Acta de Constatación de fecha 19/09/24 que verifica lo siguiente: **a) Usuaria Nº 34051 –** calle Díaz Vélez 719 – B° Lamadrid. Continúa pérdida en vereda (foto fs. 15).

Que a fs. 16 se agrega Acta de Constatación de fecha 20/09/24 que verifica lo siguiente que con relación a la Usuaria **Nº 224473 –** Medidor 384 “A” – Casa 12 – B° 17 de Octubre**.** Se observa pérdida de agua en vereda. (Foto fs.17).

Que a fs. 18 se agrega un Acta de Constatación de fecha 25 de Septiembre de 2024 que verifica que respecto de la Usuaria N° 34051 se reparó pérdida de agua, pero se observa filtración de líquidos cloacales (foto de fs. 19).

Que a fs. 20 el Organismo remite nota a simple advirtiendo que continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: a) Usuaria N° 34051 – B° Lamadrid: Persiste pozo de agua en calzad de calle Díaz Vélez 719, b) Usuaria N° 224473 – B° 17 de Octubre, continúa pérdida de agua en vereda – calzada, mza. 384 A – Casa 12.

Que en el sentido expuesto se otorga un plazo de 05 (cinco) días para dar solución a los reclamos y notificar al Organismo sobre las actuaciones. Ello bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 21, se incorpora el Acta de Constatación de fecha 14/10/24 que verifica continúan sin atención integral los reclamos de las usuarias de referencia (fotos de fs. 22/23).

Que entre 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 en la oportunidad se informa que el presente Expediente se inicia en fecha 22/08/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por las usuarias 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. 02/11).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de las Usuarios: Nº 34.051 B Lamadrid y N 224.473 B 17 de Octubre.

Que se informa que La Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: Usuaria Nº 34.051 B" Lamadrid. Detalle del

Reclamo: Pérdida de agua en vereda. Díaz Vélez 719 (fs. 02/05). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 15/07/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs. 06).

Que la Prestadora en Nota N° 2 159/24 de fecha 04/09/24 informa que se programa intervención bajo OT 1884259 (fs. 12). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 19/09/24 que la pérdida de agua en vereda continua (fs. 14/15). Luego en fecha 25/09/24 verifica que la pérdida de agua fue reparada pero al realizar dichos trabajos de reparación se rompió un caño de cloacas, por lo que se observa pozo con líquidos (fs 18/19) En fecha 26/09/24 (corresponde 01), la gerencia solicita a Co.S.A.ySa la solución del reclamo por pozo con líquidos en calzada (fs.20) La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 14/10/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente que falta tapar pozo, reponer calzada y vereda y además el pozo se encuentra con líquidos cloacales aparentemente conexión de cloacas rotas (fs.21/22). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo, **92 días** (desde el 15/07/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/10/24). **Pendiente**: Reparar conexión de cloacas, tapar pozo y reponer vereda-calzada, en calle Díaz Vélez 719. **Usuaria N° 224.473** B° 17 de Octubre. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, mza. 384 A casa 12 (fs. 07/10). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 02/03/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs. 11). La Prestadora en Nota Nº 2.159/24 de fecha 04/09/24 informa que la pérdida proviene de mza. 384 A casa 12 y se programa intervención bajo OT 1905364 (fs. 12/13). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 20/09/24 que la pérdida de agua en vereda continua (fs. 16/17). En fecha 26/09/24 (corresponde 01), la gerencia reitera a COSAYSA la solución del reclamo por pérdida de agua en vereda (fs.20). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 14/10/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente que continúa pérdida de agua en vereda (fs.21 ? 23). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **227 días** (desde el 02/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/10/24). **Pendiente:** Reparar pérdida de agua en vereda**, en mza. 384 A casa 12.**

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: a) Usuaria N° 34.051 B° Lamadrid. Cantidad de días que Co.S.A.ySa se encuentra demorando la atención del reclamo. **92 días** (desde el 15/07/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/10/24). Pendiente: Reparar conexión de cloacas, tapar pozo y reponer vereda-calzada, en calle Díaz Vélez 719. b) Usuaria N° 224473 – B° 17 de Octubre. Cantidad de días que Co.S.A.ySa se encuentra demorando la atención del reclamo: **227 días** (desde el 02/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/10/24). **Pendiente**: Reparar pérdida de agua en vereda, en mza. 384 A casa 12.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de las Usuarias: Nº 34.051 B Lamadrid y N° 224.473 B° 17 de Octubre. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que asimismo se solicita intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar los reclamos gestionados por las usuarias: Nº 34.051 B° Lamadrid (reparar conexión de cloacas, tapar pozo y reponer vereda-calzada, en calle Díaz Vélez 719) y N° 224.473 B° 17 de Octubre (pérdida de agua en vereda, mza. 384 A casa 12).

Que teniendo en cuenta lo expuesto debe 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 que 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 fs.26, en fecha 17 de octubre de2024 mediante nota N° 2520/24 COSAYSA informa (luego de producido el informe técnico) que informa que en cumplimiento a lo solicitado por parte de ese Organismo mediante expediente de referencia, en relación a inconvenientes en

el servicio de cloacas en el domicilio de B° Lamadrid, de acuerdo a ello se informa al respecto: a) **Usuario Nº 34051**; B Lamadrid, calle Díaz Vélez N° 710. En instancias de dar solución a usuario de referencia, personal contratista de la empresa, se presenta en el domicilio realizando cambio de cañería de conexión domiciliaria cloacal en mal estado, quedando el servicio normalizado y habilitado. Adjunta orden de trabajo N° 1936314, donde se detallan lo arriba descripto.

Que asimismo se informa que luego de ejecutados los trabajos al día de la fecha, usuario de referencia no ingreso nuevo reclamo por problemas cloacales.

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 del cotejo de las constancias de autos, surge del informe técnico de fs. 24/25, que respecto de las Usuarias de referencia se encuentra incumplida la solución integral de sus reclamos. Esto más allá de las manifestaciones expuestas en la nota N° 2502/24 del que no se desprende que se hayan solucionado todos los que se encontraban detallados en el informe técnico de fs. 26

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. No resulta un dato menor para la aplicación de la sanción el tiempo transcurrido para brindar una solución integral a cada uno de los usuarios. Dato éste que surge del informe técnico de fs. 33/34 y constancias de fs. 42/43.

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 las Sras. **NANCY ADRIANA LOZADA,** identificado como **Usuaria Nº 34051**, con domicilio en calle Díaz Vélez N° 719, de B° Lamadrid, de esta Ciudad y **MAURICIA ESQUIBEL**, identificada como **Usuaria N° 224473,** con domicilio en calle Mz. 384 “A” – Casa N° 12 – B° Lamadrid, ambos 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 de los nombrados, 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°: 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 plazo de 10 (diez) días proceda a ejecutar las tareas faltantes (Reparar, tapar pozo - reponer vereda-calzada y reparar pérdida de agua en vereda).

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

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/01/2025 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el