RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 62227 / 2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIAS Nº 75145 DE Bº SANTA ANA I Y Nº 92796 B° LIMACHE – ETAPA II) DE SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 5/2025; 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, relacionados con pérdida de agua.

Que se detallan a continuación una nómina de reclamos pendientes, que continúan sin solución: **Usuaria Nº 75.145 Bº Santa Ana 1** - Pozo con pérdida de agua en pasillo peatonal (detrás de la casa), en Pje. 1 O - casa 342. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 23/02/24. Duración de la pérdida: **87 días**, al 20/05/24. **Usuaria Nº 92.796 Bº Limache etapa 2** - Pérdida de agua en vereda (llave de paso), mza. 2 casa 18 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 03/04/24. Duración de la pérdida: **47 días**, al 20/05/24.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de emails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente. 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 comunicó a la Prestadora que 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 05 de Junio de 2024 la Prestadora mediante nota Nº 1278 /2024 informa lo siguiente: **Usuaria N° 75.145- 8° Santa Ana 1- Pje 10 casa N° 343.** En fecha 23 de mayo del corriente año, personal operativo del sector, efectuó apertura en vereda de cemento, descubriendo conexión y reparando pérdida en abrazadera con OT 1834671, tapado y señalizado. **Usuario Nº 92.796 - 8° Limache etapa 2 - mza Nº 2 - casa Nº 18.** Se programó intervención bajo OT 1837102. Una vez ejecutada será informado a la brevedad.

Que a fs. 14 con fecha 18/06/24, mediante nota Nº 1278/2024 la Prestadora comunica como información complementaria de estas actuaciones, que en fecha 16 del corriente mes, personal operativo del sector, efectuó apertura en vereda de cemento procediendo a cambio de llave maestra, tapado y señalizado bajo OT 1837102.

Que a fs.16 se agrega Acta de Constatación de fecha 06 de Agosto de 2024 que da cuentas del estado de los reclamos. Se informa lo siguiente: a) **Usuaria Nº 92796:** Solucionado**; b) Usuaria Nº 75145**: Falta reponer vereda de pasaje peatonal.

Que a fs. 19 en fecha 07/08/24 se remite nota simple a COSAYSA comunicando que atento a lo informado por la Prestadora en Nota Nº 1.278/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de la fecha continúa pendiente de atención el reclamo del usuario Nº 75.145 Bº Santa Ana I por reposición de vereda (pasaje peatonal), en Pje. 10 casa 342.

Que por lo expuesto se notifica a COSAYSA que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un plazo improrrogable de 15 (quince) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 20, mediante nota Nº 2215 / 24, de fecha 06/09/24 la Prestadora informa que respecto a la Usuaria Nº 751445 que se asignó reposición de vereda a contratista de bacheo Rio Andino SRL con OT 1861051, la que una vez ejecutada será informada a la brevedad.

Que a fs. 22 se agrega el Acta de Constatación de fecha 25/10/24 que verifica que aún falta reponer vereda en pasillo. (foto de fs 23).

Que finalmente entre fs. 23/24 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado en este expediente que se inicia en fecha 27/05/24 por pérdidas de agua. En ese sentido Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs. 02/ 13 Expte. Digitalizado).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de las Usuarios: Nº 75.145 B° Santa Ana I y N° 92.796 B° Limache etapa 2.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria N° 92.796 B° Limache etapa 2**: Pérdida de agua en vereda (llave de paso), mza. 2 casa 18 (fs.08/13 Expte. Digitalizado). En fecha 06/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica reclamo solucionado (fs.20/21 Expte. Digitalizado). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que por su parte se informa que La Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 75.145 B° Santa Ana I.** Detalle del Reclamo: Pozo con pérdida de agua en pasillo peatonal (detrás de la casa), Pje. 10 casa 342 (fs.04/06 Expte. Digitalizado). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 23/02/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.07 Expte. digitalizado). La Prestadora en Nota Nº 1.278/24 de fecha 06/06/24 informa que el día 23/05 se reparó pérdida de agua según OT 1834671 (fs.14/15 Expte. Digitalizado). En fecha 06/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua en calzada fue reparada, quedando pendiente la reponer vereda del pasaje peatonal (fs.20 y 22 Expte. Digitalizado). En fecha 09/08/24 (corresponde 01), la Gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda en pasaje peatonal (fs.23). La Prestadora en Nota Nº

2.215/24 de fecha 10/09/24 informa que se asignó la reposición de vereda bajo OT 1861051(fs.25 Expte. Digitalizado). En fecha 25/10/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa reposición de vereda pendiente en pasillo peatonal (fs.27/28 Expte. Digitalizado). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda en pasillo peatonal): **250 días** (desde el 23/02/24 hasta el 30/10/24). **Pendiente**: Reponer vereda en pasillo peatonal, en Pje. 10 casa 342.

Que se sugiere intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el usuario N° 75.145 B° Santa Ana I (reponer vereda en pasillo peatonal, en Pje. 10 casa 342). Asimismo se requiere que la Prestadora proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) días, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que se debe informar 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 Regulado.

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 (hoy Resol. ENRESP 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 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 del usuario afectado, 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 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 ELENA ALMIRÓN** identificada como **Usuaria Nº 75145,** con domicilio en calle PASAJE Nº 10 343 -Bº SANTA ANA I. 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" ($ 149,05), esto es, la suma de $ 44.715,00 (Pesos cuarenta y cuatro mil setecientos quince 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 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (reposición de calzada). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

RESO 267 - DP N° 207 - 2025	29/01/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 28/01/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/01/2025