RESO 267 - DP N° 545 - 2025	04/04/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 61456 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 218927 Bº PQUE. SAN CARLOS Y Nº 224366 – Bº AMPLIACIÓN BANCARIO) - SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 16 /25; 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 en virtud de los reclamos por "Pérdida de Agua", ingresados al Área del Call Center del ENRESP, los que pudieron ser verificados por Personal Técnico, se intima a dar atención y solución inmediata a los mismos

Que se detallan a continuación una nómina de reclamos pendientes, que continúan sin solución: **Usuario Nº 218.927 – Sr. Skaf Gustavo Eduardo, Bº Pque. San Carlos** — Pérdida de agua en vereda, en Mza 2 Casa NO 10 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 23/02/24. Duración de la pérdida: **17 días**, al 11/03/24; **Usuaria Nº 224.366, Sra. González, Rosalía del Valle – Bº Ampliación Bancario** - Pérdida de agua en vereda, en calle Iñíguez y Vilca - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 08/02/2024. Duración de la pérdida: **32 días**, al 11/03/24.

Cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de emails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente.

Que ante el posible incumplimiento de 10 dispuesto por el Art. 15 inciso 15.2 del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios, y en virtud a 10 dispuesto en el Marco Regulatorio, se hace saber que deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días hábiles, 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.02/10 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo 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 a fs. 11 el Organismo envía nota simple a la COSAYSA haciendo saber que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por el Organismo en nota de fecha 13/03/24 y encontrándose vencido el plazo allí establecido, es que deberá proceder a remitir el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 72 (hs.), bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 12, en fecha 11-04-2024, mediante nota N° 619/24 la Prestadora informa que en respuesta a lo manifestado mediante el presente, en el que solicita remitir lo actuado respecto a los usuarios detallados a continuación: - **Usuario Nº 218.297**: se informa que en fecha 13/03 personal operativo realizó apertura en vereda de adoquines y se reparó pérdida de agua en conexión, bajo OT 1818747. Se dejó apertura señalizada. - **Usuaria Nº 224.366**: se informa que se programa intervención bajo OT 1812471. Se informará el cumplimiento de la misma.

Que a fs. 14 se agrega el Acta de Constatación de fecha 03/05/2024 que verifica que continúan sin atención integral los reclamos de los usuarios reclamantes. Esto es falta de reponer vereda de adoquines respecto del **Usuario Nº 218.927** y reparación de pérdida de agua en relación al reclamo de la **Usuaria Nº 224366**.

Que a fs. 17, con fecha 06 de marzo de 2024 se comunica a la Prestadora que atento a lo informado por COSAYSA en nota Nº 619/24 y luego

de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: **Usuaria Nº 224366** de Bº Ampliación Bancario - Continua pérdida de agua en vereda, en Calle Iñíguez esq. Vilca. **Usuario Nº 218927** Bº Pque. San Carlos: - Luego de una reparación de pérdida de agua queda pendiente reposición de vereda de adoquines, en Mza 2 Casa Nº 10. En consecuencia se deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado a los mismos en un plazo improrrogable de 5 (cinco) días hábiles, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs.18 se agrega el Acta de Constatación de fecha 28/05/2024 que verifica nuevamente que continúan sin atención integral los reclamos de los usuarios de referencia.

Que en fecha 04 de Junio de 2024 (fs. 21). Se remite nota a la Prestadora a efectos de comunicar que atento a lo informado por COSAYSA en nota Nº 619/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: **Usuaria Nº 224366 Bº Ampliación Bancario** : - Luego de una reparación de pérdida de agua queda pendiente reposición de vereda y calzada, en Calle Iñiguez esq. Vilca; **Usuario Nº 218927 Bº** Pque. San Carlos: -Luego de una reparación de pérdida de agua queda pendiente reposición de vereda de adoquines, en Mza 2 Casa Nº 10.

Que en consecuencia se deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado a los mismos en un plazo improrrogable de 15 (quince) días hábiles bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 22 en fecha 26/06/2024, mediante nota Nº 1476/2024 la Prestadora informa lo siguiente: **Usuaria Nº 224.366** - 8° Ampliación Bancario – calle Iñiguez y Vilca: en fecha 04 del corriente mes, personal del sector de Vía Pública, bajo OT 1855885, observa que continúa pérdida en vereda, por lo que no es posible ejecutar la reposición respectiva. En virtud de ello, se generó OT 1865624. En fecha 06/06/2024, personal operativo de la

división aguas, constata que no se trataría de una pérdida, sino de agua acumulada, por lo que se generó nueva OT de reposición (OT1866484), la que será efectivizada en un plazo de 15 días hábiles. En cuanto a la falta de reposición de calzada, se programó la reposición respectiva bajo OT 1855884, la cual se estima que será ejecutada en un plazo de 45 días hábiles; **Usuario N°218.927** - 8° San Carlos - mza 2 - casa N° 10. En fecha 30 de mayo del corriente sector de vía pública, ejecutó reposición de vereda de adoquines con OT 1827845.

Que a fs. 23 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 15/11/ 24 que verifica que el reclamo del usuario 218927 se encuentra solucionado, en tanto que el reclamo de la usuaria N° 224366 se encuentra pendiente, esto es reponer calzada y levantar escombros. (fotos de fs. 24 y 25)

Que seguidamente y en fecha 05/12/24 se incorpora el informe técnico que expone en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este expediente. En tal sentido se detalla lo siguiente:

Que el presente Expediente se inicia en fecha 13/03/24 ante lo cual este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios de la referencia al call center de este Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas. (fs.05/12).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: Nº 218927 B° Pque. San Carlos y Nº 224366 Bº Ampliación Bancario.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 218927 B° Pque. San Carlos**: Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, en Mza 2 Casa N°10. (fs. 05/07). En fecha 15/04/24 la Prestadora informa en Nota N° 619/24, que"... realizó apertura en vereda de adoquines y se reparó pérdida de agua en conexión…". (fs.17/18). En fecha 28/06/24 la Prestadora informa en Nota N° 1476/24, que" ... en fecha 30 de mayo del corriente año, personal del sector de vía pública, ejecuto reposición de vereda de adoquines". (fs. 28/29). En fecha 15/11/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica reclamo solucionado. (fs.30 y 32)

Pendiente: Sin pendientes.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 224366 - Bº Ampliación Bancario**: Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda en Calle Iñiguez y Vilca (fs. 09/11). **Observación Ente Regulador**: El reclamo inicia por pérdida de agua en fecha 08/02/2024, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA. (fs.12). En fecha 09/04/24 (corresponde 01), esta gerencia reitera a COSAYSA la solución del reclamo. (fs.15). En fecha 15/04/24 la Prestadora informa en Nota N° 619/24," ...se programa intervención y se informara el cumplimiento de la misma". (fs.17 / 18). En fecha 03/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pérdida (fs.20 y 22). En fecha 09/05/24 (corresponde 02), la gerencia reitera a COSAYSA la solución del reclamo. (fs.23 / 24). En fecha 28/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida reparada, falta reponer calzada y vereda. (fs.25 y 35) En fecha 06/06/24 (corresponde 03), la gerencia solicita a COSAYSA la solución del reclamo por reposición de vereda y calzada que afecta ingreso a garaje. (fs. 26/27). En fecha 28/06/2024 La Prestadora informa en Nota N° 1476/24 "… se programó la reposición respectiva, la cual se estima que será ejecutada en un plazo de 45 días, según planificación por zonas a cargo del sector de vía Pública". (fs.28/29) En fecha 15/11/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que falta reposición de calzada y levantar escombro (Obstruye Garaje). (fs. 30/31). Se observa en el sistema GESP de COSAYSA que continúa el reclamo pendiente. (fs.33). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **301 días** (desde el 08/02/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 05/12/24). **Pendiente**: **Reposición de calzada y levantar escombros** (obstruye garaje).

Que por lo expuesto, la Gerencia sugiere iniciar una sanción a favor del Usuario N° 224366 de B° Ampliación Bancario, por los incumplimientos detallados anteriormente.

Que también entiende que se debe intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por la usuaria: N° 224366 de Bº Ampliación Bancario. (Reposición de calzada y

levantar escombro (Obstruye garaje), en Calle en Calle Iñiguez y Vilca.

Que asimismo se requiere que la Prestadora proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acredite la tarea realizada, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que también se solicita que se haga saber que en caso de no cumplir la Prestadora con el trabajo pendiente detallado 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 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 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= $ 184,31), esto es, la suma de $55.293,00 (Pesos cincuenta y cinco mil doscientos noventa y tres 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. Rosalia del Valle González,** con domicilio en calle Iñíguez y Vilca **–** Bº Ampliación Bancario identificada como **Usuaria Nº 224.366**. 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= $ 184,31), esto es, la suma de $55.293,00 (Pesos cincuenta y cinco mil doscientos noventa y tres 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 y levantar escombros** (obstruye garaje).

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.

RESO 267 - DP N° 545 - 2025	04/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 03/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04/04/2025