RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 62798/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR POZO PROFUNDO, PELIGROSO Y CON SENALIZACIÓN PRECARIA EN CALZADA, QUE OBSTRUYE INGRESO A GARAJE (USUARIO Nº 13627 DE Bº 20 DE FEBRERO) DE SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 16 / 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 al reclamo señalados a fs.1.

Que a tal fin remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado, esto es un plazo de 7 (siete) días, relacionados con el hecho que se detalla a continuación: **Usuario Nº 13627 – Sr. Nicolás Ibarra - Bº 20 de Febrero:** Pozo profundo peligroso y con señalización precaria en calzada, en Pje. Gral. Pablo Latorre Nº 1328 luego de la reparación de pérdida de agua el día 18/07/24. Obstruye ingreso a garaje.

Que debido a la gravedad del reclamo se indica que deberán, en un plazo de 3 (tres) días dejar la calzada en condiciones seguras para la circulación, es decir, rellenar pozo, retirar escombros y habilitar ingreso a garaje hasta tanto se realice la reposición definitiva. (Se agrega fotografía).

Que desde fs. 02 a fs. 05 se incorporan las constancias de gestión del reclamo en cuestión, con sus correspondiente Acta de Constatación; fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que en fecha 30 / 07 / 2024 mediante nota Nº 1818/24 la Prestadora informa que respecto del reclamo de referencia se iniciaron los trabajos y que de manera provisoria se realizaron tareas de relleno de apertura con el objeto de mantener la transitabilidad y circulación vehicular. También informa que se realizará la reposición de la calzada mediante OT 1886604.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación fecha 17/12/2024 que verifica que falta reponer calzada.

Que en fecha 19/12/2024 se remite nota simple a COSAYSA en donde se hace saber que continuando con las actuaciones y atento lo informado por Co.S.A.ySa. en nota Nº 1818/24 es que personal técnico del Ente Regulador verificó el 17/12/24 lo siguiente: Usuario Nº 13627 – Bº 20 de Febrero – Falta reponer calzada en ingreso a garaje en Pje. Gral. Pablo Latorre Nº1328.

Que teniendo en cuenta lo expresado en el párrafo anterior se comunica que deberán, en el término de 10 (diez) días de recibida la presente, dar solución al reclamo y notificar al ENRESP el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se le recuerda que se trata de un reclamo que lleva 153 días sin solución.

Que más adelante se incorpora el Acta de Constatación de fecha 31/01/25 que da cuentas que continúa sin solucionarse el reclamo del usuario. (Se acompaña fotografía).

Que en fecha 03/02/25 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 22/07/24 ante lo cual, este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center de este Organismo en donde manifiesta pozo

“profundo, peligroso y con señalación precaria” que obstruye ingreso a garaje. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario. (fs. 03/04).

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 13627 – Bº 20 de Febrero**. Detalle del reclamo: pozo “profundo, peligroso y con señalización precaria” en calzada que obstruye ingreso a garaje en Pje. Gral. Pablo Latorre Nº 1328. (fs. 05/07). Observaciones Ente Regulador: En fecha 18/07/24 se inicia reclamo falta de reposición de calzada luego de la reparación de pérdida de agua. (fs. 08). En fecha 02/08/24 la Prestadora informa en nota 1818/24 que “…Desde esta Compañía se informa que se iniciaron los trabajos, de manera provisoria se realizaron tareas de relleno de aperturas, a fin de permitir la transitabilidad y circulación vehicular. Subsiguientemente se realizará la reposición de calzada…” (fs. 10). En fecha 17/12/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada. (fs. 12/13).

Que en fecha 27/12/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se solicita se ejecute la reposición de calzada en ingreso a garaje. (fs. 14). En fecha 31/01/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta reponer calzada en ingreso a garaje. (fs. 18/19) Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **200 días** (18/07/24 fecha que se inicia reclamo en sistema GESP por falta de reposición de calzada – 03/02/25 fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: falta reponer calzada en ingreso a garaje en Pje. Gral. Pablo Latorre Nº 1328 de Bº 20 de Febrero.

Que atento lo informado se concluye que: - La Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: Usuario Nº 13627 – Bº 20 de Febrero. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **200 días** (18/07/24 – 03/02/25). **Pendiente**: falta reponer calzada en ingreso a garaje en Pje. Gral. Pablo Latorre Nº 1328 de Bº 20 de Febrero.

Que se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por el incumplimiento detallado anteriormente dado

que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente. INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario Nº 13627: reponer calzada en ingreso a garaje en Pje. Gral. Pablo Latorre Nº 1328 de Bº 20 de Febrero y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que se informa 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 Co.S.A.ySa. acredite la solución definitiva al reclamo y sea verificado por Personal Técnico del Ente Regulador.

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 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 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, que la Prestadora no dio solución definitiva a los reclamos interpuestos por uno de los dos usuarios referido en estas actuaciones, ni tampoco intentó un descargo integral 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 la totalidad de los mismos 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 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° 913/15, 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 del reclamo, acreditando tal hecho en el mencionado descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevas sanciones y/o de aplicar astreíntes (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 COSAYSA S.A. (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)-, 68 y 74 todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) y art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 913/15 (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 oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios y las constancias de su cumplimiento. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 539 - 2025	03/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

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