**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62531 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 255061 Bº PQUE.GENERAL MARTÍN MIGUEL DE GÜEMES Y Nº 41552 – Bº SAN LUIS) - 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 255061 – PREVIN SOCIEDAD RESP. LTDA:** Pérdida de agua en vereda – mza. 1 - casa 17 – Bº Pque. General M. de Gûemes. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 18/03/24. Duración de la pérdida: **101 días**, al 27/06/24.

**Usuario N° 41552 WAYER NELSON ALBERTO:** Pozo con pérdida de agua entre calzada y vereda. Pje. Roldan 1985. - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 23/04/24. Duración de la pérdida: **65 días**, al 27/06/24.

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, en fecha 11/07/2024 y a través de la nota Nº 1646/2024, informa lo siguiente: **a) Usuario N° 255.061** Bº Parque Gral. Martin Miguel de Güemes - mza 1 – Nº 17. Se programó intervención por pérdida en vereda bajo OT, 1830369, a ejecutarse en un plazo de 15 días hábiles, lo que se informará una vez finalizada, **Usuario N° 41.552 – Bº San Luis.** Se programó intervención por pérdida en calzada bajo OT 1845693, a ejecutarse en un plazo de 15 días hábiles, lo que se informará una vez finalizada.

Que a fs. 12 se agrega el Acta de Constatación de fecha 05/09/24 que verifica que el reclamo del usuario 41552 se encuentra solucionado, en tanto que el correspondiente al Usuario Nº 255061 se encuentra con tareas pendiente de concreción (tapar pozo, reponer vereda, señalizar). (fotos de fs. 13. 14) .

Que a fs. 15 el ENRESP envía nota simple a COSAYSA por la que comunica que atento a lo informado por la Prestadora en Nota N° 1.646/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúa pendiente de atención el reclamo del usuario N° 255.061 Bº Parque Gral. M. M. de Güemes. Esto es falta tapar pozo y reponer vereda (pozo peligroso señalizado con cintas), en mza. 1 casa 17.

Que se comunica que se deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un plazo improrrogable de

15 (quince) días a partir de la recepción de la presente nota, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 09/12/24 que verifica que sigue sin solución el reclamo del **Usuario Nº 255061 – PREVIN SOCIEDAD RESP. LTDA**. Se agrega fotografía.

Que seguidamente y en fecha 11/12/24 se incorpora el informe técnico que expone en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este expediente. En tal sentido se detalla lo siguiente:

El presente Expediente se inicia en fecha 01/07/24 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios 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.03/14).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los **Usuarios: Nº 255.061** B° Parque Gral. M. M. de Güemes y **N° 41.552** B° San Luis. - Se informa:

Que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 41.552** B° San Luis: Pozos con pérdida de agua entre calzada y vereda, Pje. Roldan 1.985 (fs.09/13). En fecha 05/09/24 Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica reclamo solucionado (fs.24/25). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 255.061** B° Parque Gral. M. M. de Güemes. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, mza. 1 casa 17 (fs.05/07). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 18/03/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.08). La Prestadora en Nota Nº 1.646/24 de fecha 15/07/24 informa que se programa intervención en un plazo de 15 días hábiles bajo OT 1830369 (fs.15). En fecha 05/09/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente tapar pozo y reponer la vereda (fs.17 y 19).

En fecha 10/09/24 (corresponde 01), la Gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozo peligroso que falta tapar y reponer la vereda (fs.20). La Prestadora no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 09/12/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continúa pozo peligroso y reposición de vereda pendiente (fs.30/31). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda): **268 días** (desde el 18/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 11/12/24). **Pendiente**: Tapar pozo peligroso y reponer vereda, en mza. 1 casa 17.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 41.552 B° San Luis**.

Por su parte también la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 255.061** - B° Parque Gral. M. M. de Güemes Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda): **268 días** (desde el 18/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 11/12/24). **Pendiente**: **Tapar pozo peligroso y reponer vereda, en mza. 1 casa 17**.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 255.061 - B° Parque Gral. M. M. de Güemes. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se propone INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el usuario N° 255.061 B° Parque Gral. M. M. de Güemes (tapar pozo peligroso y reponer vereda, en mza. 1 casa 17).

Que se solicita comunicar 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, a partir de la notificación de este 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 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 el **Usuario Nº 255061 – PREVIN SOCIEDAD RESP. LTDA,** con domicilio en Manzana 1 – Casa 17 – Bº Pque. General M. de Gûemes., 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= $ 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 ( **Tapar pozo peligroso y reponer vereda, en mza. 1 casa 17**).

**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° 546 - 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