RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62847/2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – FALTA DE AGUA EN DOMICILIO – USUARIO Nº 25761 – VILLA AIDA – FALTA AGUA - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 16/2025,

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 atento el reclamo ingresado al Call Center del ENRESP por el usuario de la referencia, por Falta de agua en su domicilio, es que personal técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica que el domicilio del usuario (Los Aristócratas 569), se encuentra sin servicio de agua, mientras que el resto de los vecinos de la zona cuentan con una presión normal al momento de la visita (0.850 Kg/cm2).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA, que el usuario inicia su reclamo en fecha 16/07/2024 y en donde esa Prestadora indica en fecha 17/07/2024 que se debe descubrir abrazadera.

Que el reclamo continúa pendiente de atención, y han transcurrido 8 días, sin solución al reclamo.

Que se hace notar que el usuario ya ha reiterado en 8 oportunidades solución a su problema.

Que entonces deberá proceder a asistir al usuario con la efectiva entrega de agua en camión cisterna hasta tanto esa Prestadora realice los trabajos correspondientes y normalice el servicio de agua en el domicilio del usuario.

Que en un plazo de 3 (tres) días deberá elevar a este Organismo el informe correspondiente adjuntando toda la documentación que acredite la atención, asistencia y solución definitiva del reclamo.

Que entre fs. 02 - 07 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. 08, en fecha 26/07/24 y mediante nota N° 1793/2024 comunica al ENRESP informando que en atención al reclamo del usuario 3779532, personal del sector aguas en fecha 17 / 07 / 24, en primera instancia efectúa verificaciones en el servicio del usuario y vecinos, con control y toma de presiones, arrojando valores de 0,200 kg/cm2 (usuario) y 0,600 kg/cm2 (vecinos) por lo que se programa intervención (descubrir abrazadera) con OT 1884882.

Que a manera de dar una pronta solución al problema de servicio, con OT 1885400 y OT 1889638 de fechas 23/07, 24/07 y 25/07 respectivamente, con aperturas en vereda sin parquizado y calzada de hormigón. Se realiza sopleteo en vereda y se descubre conexión y abrazadera respectivamente, reparando pérdida de agua en calzada con cambio de tramo de conexión hasta llave de paso, quedando el usuario con servicio. Se taparon aperturas en vereda y calzada, quedando pendiente apertura donde se efectuó la reparación ya que debe acondicionarse un caño de desagüe que se encuentra en el lugar.

Que a fs. 13 se agrega el Acta de Constatación de fecha 02/08/2024 que informa que se reparó conexión domiciliaria (falta reponer calzada). Menciona además que se observa caño pluvial roto debido a pérdida subterránea. Presión 1200 kg/cm2 Garage. Aristocráticos 580, presión 1.150. Pozo peligroso. (foto de fs. 14).

Que a fs. 15 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 05 de agosto que verifica que continúa el pozo abierto (ahora señalizado). Falta tapar pozo y reponer calzada. Y respecto del caño pluvial el ingeniero Pérez de

COSAYSA informa que debe repararlo la Municipalidad. (foto de fs. 16).

Que a fs. 17 el ENRESP remita a COSAYSA una nota simple en fecha 12/08/2024 en la que comunica que continuando con el tratamiento del presente Expediente y, habiendo verificado personal técnico del Ente Regulador, que resta por parte de COSAYSA tapar pozo y reponer calzada en dos sectores. Y siendo que uno de los pozos es profundo y peligroso, es que deberá proceder a la brevedad a tapar los mismos, dejando el lugar en condiciones seguras para la circulación y realizar luego las correspondientes reposiciones de calzada.

Que en ese sentido se le otorga un improrrogable plazo de 5 (cinco) días para que eleve un informe documentado del tratamiento dado al reclamo del usuario.

Que a fs. 18, y en fecha 30/10/2024 mediante nota N° 2608/2024 COSAYSA se dirige al ENRESP para informar que en fecha 25 de octubre, personal operativo del sector de vía pública, manifiesta que no es posible efectuar un relleno de excavación por cuanto el pozo se encuentra muy socabado bajo OT 1895443. Mientras, sí se efectuaron tareas de relleno en otro sector con OT 1917905.

Que también se informa que se asignó reposición de calzada a contratista de bacheo con OT 1890929 y OT 1917904.

Que a fs. 13 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Que el presente Expediente se inicia en fecha 25/07/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a COSAYSA solución al reclamo del Usuario de la referencia, quien manifiesta falta de agua en el domicilio. (fs.03).

Que Personal Técnico del Ente verifica que el domicilio del usuario se encuentra afectado por la Falta de agua (único domicilio), mientras que los vecinos cuentan con una presión de 0.800 Kg/cm2. (fs. 05/09). Cabe aclarar que el usuario inicia su reclamo en fecha 16/07/2024 (fs. 10/12).

Que La Prestadora informa en Nota N° 1793/24 de fecha 29/07/24 que "… en fechas 23/07, 24/07 y 25/07… realizó apertura en vereda sin parquizado y calzada de hormigón, se realiza sopleteo en vereda y se descubre conexión y abrazadera respectivamente, reparando pérdida de agua en calzada con cambio de tramo de conexión hasta llave de paso, quedando el usuario con servicio. Se tapó apertura en vereda y calzada, quedando pendiente apertura donde se efectuó la reparación ya que debe acondicionarse un caño de desagüe que se encuentra en el lugar...". (fs. 13/22). Que personal técnico del Ente verifica en fecha 02/08/24 servicio de agua normalizado, restan por parte de COSAYSA los trabajos de reposición de calzada (pozo peligroso) y mal señalizado (fs. 23/24).

Que en fecha 05/08/24 personal técnico del Ente concurre nuevamente al lugar y verifica que COSAYSA ha señalizado el pozo. Falta finalizar con los trabajos de relleno de pozo y reposición de calzada (fs. 25/27).

Que el Organismo remite nota a COSAYSA en fecha 13/08/24 (corresponde 1) solicitando tapar pozo y reponer calzada en dos sectores, se aclara que el pozo es profundo y peligroso se otorga un plazo improrrogable de cinco días para dejar el lugar en condiciones seguras para la circulación y remitir informe (fs. 28).

Que La Prestadora informa en Nota N° 2608/24 de fecha 31/10/24 que "…no es posible efectuar un relleno de excavación por cuanto el pozo se encuentra muy socavado…, mientras, sí se efectuaron tareas de relleno en otro sector. Se asignó reposición de calzada a contratista…" (fs. 30/32).

Que en fecha 22/11/24 personal técnico del Ente verifica que falta tapar pozo profundo y mal señalizado, reponer calzada en tres sectores y reponer vereda (fs. 33/34). Cantidad de días que el reclamo se encuentra pendiente de una solución definitiva: **136 días**, desde el 16/07/24 (fecha de inicio del reclamo) al 29/11/24. **Pendientes**: Tapar pozo profundo y peligroso (mal señalizado), reponer calzada en tres sectores y reponer vereda en Los Aristócratas N°569.

Que atento lo informado se concluye que: - La Prestadora ha dado solución a la falta del servicio de agua en el domicilio del usuario, pero fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente y restan trabajos de relleno de pozo (peligroso) y reposición de calzada y vereda.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 25761 B° Villa Aida (calle Los Aristócratas N° 569), quien ha realizado el reclamo al Ente Regulador.

Que la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que por lo expuesto se sugiere INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a dar solución al reclamo del Usuario N° 25761 de B° Villa Aida (falta tapar pozo profundo y peligroso en calzada, reponer calzada en tres sectores y reponer vereda en calle Los Aristócratas 569.

Que se deberá requerir a COSAYSA que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Se debe hacer saber que en caso de no cumplir la Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior se sugiere que la multa se aplique bajo apercibimiento de incrementarse de manera progresiva, en la hipótesis de que la solución no se realice en los plazos otorgados 10 (diez) días hábiles y lo sea hasta tanto la prestadora acredite la solución definitiva del reclamo y sea verificada 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= $ 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 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 **Sr. LUIS FERNANDO ESCOBAR,** identificado como **Usuario Nº 25761, con domicilio en calle Los Aristócratas Nº 569 – Villa Aida,** 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= $ 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°: 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 vereda y calzada).

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° 542 - 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