RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62314 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – BAJA PRESIÓN DE AGUA – USUARIO Nº 282602 – Bº VILLA PALACIOS - 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 señalado a fs.1 (baja presión de agua en el domicilio del usuario y vecinos).

Que por ello es que Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y se verifica desde el 03/05/2024 baja presión de agua lo detallado a continuación con fecha hora - dirección y presión obtenida respectivamente **a)03/05/24,** 10.30 – Avda. Paraguay 1750 (Centro Veterinario) y Carnicería José (Sin servicio) (NOVEDAD COSAYSA 94632), **b) 06/05/24**; 09:10 - Avda. Paraguay 1750 (Centro Veterinario) y Carnicería José (0.200 Kg/cm2) (NOVEDAD COSAYSA 94663); **c) 09/05/24;** 10.21 - Avda. Paraguay 1750 - Carnicería José (0.200 Kg/cm2) SIN
NOVEDAD COSAYSA **d) 13/05/2**4; 10:30 - Avda. Paraguay 1750 (Centro Veterinario) y Carnicería José (0.200 Kg/cm2) SIN NOVEDAD COSAYSA

Que esa Prestadora no informa novedades que indiquen problemas del servicio de agua en el sector los días 09 y 13 de Mayo en los horarios verificados por nuestro personal Técnico.

Que cabe aclarar que el domicilio del Usuario y de los vecinos se abastecen del sistema Nº 32 cuyas fuentes de abastecimiento son (Pozo N° 1 Villa Palacios - Pozo N° 1 y 2 B Don Emilio - Pozo Urbycon).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA que el usuario inicia su reclamo a esa Prestadora en fecha 16/04/24. El reclamo se encuentra pendiente de atención (descubrir abrazadera). Usuario ya ha reiterado solución a su problema en 22 oportunidades.

Que por todo lo detallado es que deberá proceder a normalizar el servicio de agua en el lugar e informar el motivo de la baja presión del servicio de agua en el domicilio del usuario y de los vecinos. Cabe aclarar que deberá adjuntar toda documentación que acredite los trabajos realizados.

Que la información solicitada deberá ser remitida en un plazo improrrogable de 3 (tres) días.

Que esa Prestadora debe garantizar una presión de agua y la continuidad del abastecimiento como lo indica el Articulo 9" inc. a) del Marco Regulatorio y como lo establece el Art. 15.1 del Reglamento de Reclamos: "Ante reclamos de usuarios por discontinuidad o baja presión, la Prestadora deberá intervenir en atención al mismo, dentro de las seis (06) horas siguientes a la formulación del reclamo"

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, mediante nota Nº 1416 / 24 y en fecha 18/06/24 COSAYSA informa que personal operativo del sector en distintas oportunidades, efectuaron verificaciones de servicio en el domicilio del Usuario (Carnicería Don José), con el objeto de solucionar el problema de presión, dado que no existen novedades que incidan en las fuentes de abastecimiento (pozo N° 1 Villa Palacios y pozos Nº 1 y 2 Bº Don Emilio). A tal efecto, se programó (abrazadera) con OT 1842715, la que será ejecutada a la brevedad.

Que a fs. 12 se agrega el Acta de Constatación de fecha 12 de Julio de 2024 verificando una presión de 0,100 kg/cm3, cloro 1,00 – Grifo entrada.

Que a fs. 14 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 04/10/24 que el reclamo del Usuario Nº 282602 se encuentra solucionado.

Que a fs. 16 y vta. se incorpora el informe técnico que expone en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este expediente.

Que en ese sentido informa que el presente Expediente se inicia en fecha 31/05/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a COSAYSA solución al reclamo del Usuario de la referencia, quien manifiesta problemas con el servicio de agua (baja presión) sin existir novedades informadas por COSAYSA para la zona (fs.01 y 09)

Que Personal Técnico del Ente verifica lo manifestado por el usuario, baja presión de agua (0.200 Kg/cm2) en el domicilio ubicado en Paraguay N 1750 (locales comerciales) (fs. 02/05).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA que el reclamo del usuario inicia en fecha 16/04/2024 y la Prestadora informa reclamo pendiente (descubrir abrazadera) (fs 06/08).

Que La Prestadora informa en Nota N° 1416/24 de fecha 24/06/24, que se programó descubrir conexión (abrazadera), la que será ejecutada a la brevedad. (fs. 11).

Que en fecha 12/07/24 personal técnico del Ente concurre al domicilio del usuario reclamante y se continúa verificando domicilio sin servicio de agua (fs 12).

Que en fecha 04/10/24 personal técnico verifica reclamo solucionado, firmando de conformidad usuario (fs 14).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA que el usuario ha reiterado solución a su reclamo en 24 oportunidades y que la Prestadora ha dado solución al relamo en fecha 12/09/24 (fs 15/15 vta.). Cantidad de días que COSAYSA ha demorado en dar solución al recamo del usuario (falta de agua baja presión): **149 días**, desde el 16/04/24-12/09/24. **Pendientes: Sin pendientes**.

Que por todo lo detallado y atento a la situación que fue puesta de manifiesto y en virtud a la cantidad de días que COSAYSA ha demorado en dar solución al reclamo del usuario, la Gerencia Técnica sugiere, aplicar una sanción a favor del Usuario N° 282602 B Villa Palacios (Paraguay N° 0/1750), quien ha realizado el reclamo a este Ente Regulador **la Prestadora ha dado cumplimiento al reclamo del Usuario, pero fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente**.

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, a pesar de que el **Usuario reclamó en 24 oportunidades**. 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= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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 **Sr. CARLOS ESTEBAN CHOQUE,** identificado como **Usuario Nº 282602**, con domicilio en Avenida Paraguay N° 1750, Villa Palacios, 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 de las nombradas, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 140,04), esto es, la suma de $42.012,00 (Pesos cuarenta y dos mil doce 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: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 547 - 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