RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267 – 63923 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 223.284 - B° JUAN MANUEL DE ROSAS Y N° 222.581 B° PARQUE BELGRANO ETAPA 5) - 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 del reclamo por "Pérdida de Agua", ingresado al Área del Call Center del ENRESP, el que pudo ser verificado por Personal Técnico, se intima a dar atención y solución inmediata al mismo

Que se detalla a continuación reclamo pendiente de solución:

1)Usuaria Nº 223.284 - AGROPECUARIA LAS GARZAS SOCIEDAD ANONIMA - B° Juan Manuel de Rosas sec. J – Pérdida de agua en vereda, mza. D casa 5 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 01/10/24. Duración de la pérdida: **16 días**, al 17/10/24.

2)Usuaria N° 222.581- VILLALBA LELIA - B° Parque Belgrano etapa 5 - Pérdida de agua en ingreso al block 73 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 23/09/24. Duración de la pérdida: **24 días**, al 17/10/24.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de e-mails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente

Que seguidamente se incorporan las constancias de gestión de cada uno de los reclamos 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 con fecha 23/12/24, se remite nota simple al COSAYSA para notificar que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por el ENRESP y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúa pendiente de atención el reclamo de la usuaria Nº 222.581 de B° Parque Belgrano etapa 5 (falta tapar pozo y reponer vereda pozo profundo y peligroso), en ingreso al block 73.

Que se advierte a la Prestadora que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un plazo improrrogable de 15 (quince) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que luego, en fecha 14/02/25 se incorpora el Acta de Constatación que verifica que respecto de la usuaria Nº 222.581 falta reponer vereda peatonal (se acompaña fotografía).

Que seguidamente y en fecha 18/02/25 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 21/10/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios de la referencia al call center del Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.02/10).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de las Usuarias: **Nº 223.284 B° Juan Manuel de Rosas** sec. J y **N° 222.581 B° Parque Belgrano** etapa 5.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria Nº 223.284** B° Juan Manuel de Rosas sec. J: Pérdida de agua en vereda, mza. D casa 5 (fs.04/07). En fecha 18/10/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua se encuentra solucionado (fs.12/13). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que por su parte se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 222.581** - B° Parque Belgrano etapa 5. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en ingreso al block 73 (fs.08/10). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 23/09/24, según información extraída del sistema Gesp de COSAYSA (fs.11). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 18/12/24, Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente tapar pozo y reponer vereda (pozo peligroso) (fs.14/15).

Que la Gerencia en fecha 23/12/24 (NRCG 267 - GAPYS N° 121 - 2024), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozo peligroso y reposición de vereda pendiente (fs.16/19). COSAYSA continua sin remitir informe del reclamo, y en fecha 14/02/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente que la zona del pozo fue tapada, quedando pendiente reponer la vereda peatonal (fs.20/22). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **148 días** (desde el 23/09/24 hasta el 18/02/25). **Pendiente**: **Reponer vereda**, en ingreso al block 73.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado de la **Usuaria Nº 223.284** - B° Juan Manuel de Rosas sec. J.

Que la Prestadora no ha dado solución al reclamo de la **Usuaria N° 222.581** - B° Parque Belgrano etapa 5. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **148 días** (desde el 23/09/24, hasta el 18/02/25). **Pendiente: Reponer vereda**, en ingreso al block 73.

Que la Gerencia sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 222.581 B° Parque Belgrano etapa 5. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que asimismo se propone INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por la usuaria N° 222.581 B° Parque Belgrano etapa 5 (reponer vereda, en ingreso al block 73).

Que también se solicita que se intime a la Prestadora para 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 se sugiere también que se haga saber a COSAYSA 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 a los reclamos 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= $ 223,70), esto es, la suma de $67.110,00 (Pesos sesenta y siete mil ciento diez 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. **LELIA VILLALBA** – con domicilio en B° Parque Belgrano - etapa 5 - block 73. 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=223,70), esto es, la suma de $67.110,00 (Pesos sesenta y siete mil ciento diez 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 (Reponer vereda, en ingreso al block 73 – Bº Parque Belgrano).

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° 548 - 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