RESOLUCION ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 61455/ 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMO POR USUARIO Nº 93207 - Bº LIMACHE ETAPA 5 - FALTA DE AGUA (ÚNICO DOMICILIO) - 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 a los reclamos señalados a fs.1.

Que atento el reclamo ingresado al Call Center del Organismo por el usuario de la referencia por falta de agua, es que personal técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica que el domicilio del usuario (Mza 4 casa 6), 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 (0.650 Kg/cm2).

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA, que el usuario Nº 93207 inicia su reclamo en fecha 11/01/2024 y en donde esa Prestadora indica en el sistema GESP, que el reclamo se encuentra pendiente para cambio de conexión.

Que el usuario ya ha reiterado a COSAYSA solución a su reclamo en **27** oportunidades.

Que asimismo cabe aclarar que el Organismo ha reiterado la solución del reclamo en reiteradas oportunidades, tanto por e-mail como vía telefónica con personal de COSAYSA, sin obtener respuesta favorable en los hechos.

Que en consecuencia la Prestadora deberá proceder a la brevedad a solucionar el reclamo del Usuario y a realizar entrega de agua en camión cisterna, hasta que el usuario quede con el servicio de agua normalizado.

Que en un plazo de 3 (tres) días, se solicita remitir el informe correspondiente, adjuntando toda documentación que acredite la solución definitiva del reclamo.

Que a fs. 02 se agrega el Acta de Constatación Nº 31808 de fecha 16/02/2024 que verifica que en el domicilio del **Usuario Nº 93207, Sr. JUAN ENRIQUE BORJA, sito en Manzana 04 6 - Barrio Limache – Etapa V, de esta Ciudad**, se registra **falta de servicio.**

Que a fs.03 se incorpora el Acta de Constatación Nº 31840 que da cuentas que continúa el reclamo sin solución.

Que a fs. 04 el Organismo envía un mail a la Prestadora requiriendo intervención urgente y e información acerca de las actuaciones. Situación que se repite a fs. 05.

Que a fs. 11, en fecha 15/03/24 y a través de nota Nº Nota N.0 630/24 la Prestadora informa lo actuado respecto al usuario ubicado en manzana 4 - casa 6, de barrio Limache Etapa 5, de esta ciudad. En ese sentido se pone en conocimiento que en fecha 11/03 personal operativo realizó trabajos de apertura en calzada de hormigón y posterior enlace de conexión, quedando el servicio en condiciones operativas. Todo según OT 1825168. Se dejó apertura señalizada y tapada.

Que a fs. 13, en fecha 22/04/2024 a través del Acta de Constatación se verifica que continúa sin atención integral el reclamo del usuario.

Que a fs. 15 en fecha 26/04/2024 el ENRESP envía una nota simple a la Prestadora informando que continuando con el tratamiento del presente expediente y atento a lo informado por esa Prestadora en Nota Nº 630/24, es que personal técnico del Ente concurre al domicilio del usuario verificando que existe una pérdida de agua en calzada en el lugar y falta reponer vereda y

calzada en aperturas realizadas por COSAYSA. Se acompaña fotografía del lugar.

Que se informa a COSAYSA que deberá proceder a la brevedad a solucionar lo planteado en la presente nota, teniendo en cuenta que el usuario inicia su reclamo en fecha 11/01/24, por lo que ha transcurrido un tiempo prudencial para que la Prestadora realice una solución definitiva al reclamo del usuario. Es así que se otorga un plazo de 10 (diez) días, se solicita remita el informe correspondiente, adjuntando toda documentación que acredite la solución del reclamo.

Que a fs.16, COSAYSA, en fecha 18/06/2024, mediante nota Nº 1412/2024, informa que en fecha 17 del corriente mes, personal operativo de la división aguas efectuó apertura en calzada de asfalto, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria bajo OT 1828101. Tapado y señalizado.

Que a fs. 18 en fecha 05 / 12 / 2024 se agrega el Acta de Constatación que informa que el reclamado se encuentra solucionado. (Foto de fs. 19).

Que en fecha 10/12/2024 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 inició en fecha 13/03/24 con motivo del reclamo ingresado al Call Center del ENRESP por el usuario de la referencia, quien denuncia falta de agua en su domicilio. Personal Técnico del Ente verifica domicilio afectado con mínima presión de agua, asimilable a corte (0.150 Kg/cm2), mientras que los vecinos contaban con servicio de agua (0,550 Kg/cm2) (fs. 03/10).

Que en el sistema GESP de COSAYSA se observa que el usuario inicia su reclamo ante la Prestadora en fecha 11/01/24, el reclamo se encontraba pendiente de atención (cambio de conexión) (fs. 11/15).

Que La Prestadora informa en nota N° 630/24, que "… en fecha 11/03 personal realizó trabajos de apertura en calzada de hormigón y posterior enlace

de conexión, quedando el servicio en condiciones operativas...” Adjunta OT 1825168(fs. 16/17).

Que personal técnico del Ente verifica en fecha 22/04/24 servicio de agua normalizado, que falta reponer vereda y calzada y se observa pérdida de agua en calzada (fs. 18/19).

Que este Organismo solicita a COSAYSA (corresponde 1) solución a pérdida de agua y a las reposiciones de calzada y vereda pendientes (fs. 20/21).

Que La Prestadora informa en Nota N° 1412/24 que en fecha 17/06/24 reparó pérdida en cañería de conexión domiciliaria (fs. 22/25).

Que en fecha 05/12/24 personal técnico del Ente verifica reclamo solucionado incluida la reposición de vereda y calzada (fs. 26/27)

Que La Prestadora ha demorado en dar solución a los problemas del servicio de agua 60 días (11/01/24 – 11/03/24 fecha de inicio del reclamo por problemas con el servicio de agua hasta la reparación informada por COSAYSA).

Que el usuario ha reiterado solución a su reclamo en 27 oportunidades (fs. 09).

Que con todos los antecedentes detallados se concluye que luego de los trabajos realizados por COSAYSA, en fecha 11/03/2024, en el domicilio del usuario N° 93207, quedó el servicio de agua normalizado. Cantidad de días que COSAYSA ha demorado la atención del reclamo, en donde el domicilio se encontraba afectado con problemas del servicio de agua: **60 días** (11/01/2024 – 11/03/2024). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que La Prestadora debe garantizar presión de agua y la continuidad del abastecimiento como lo indica el Artículo 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 por todo lo detallado y considerando que el usuario ha contado con un servicio de agua deficiente y en orden a la equidad y reciprocidad que debe existir entre la prestación del servicio y su facturación, esta Área Técnica considera adecuado analizar la posibilidad de aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 93207 de Barrio Limache Etapa V – Mza 4 casa 6. La Prestadora no ha dado cumplimiento a 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 entre el reclamo y la solución brindada por la Prestadora. Más aun tratándose del servicio de suministro de agua potable. 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 $44.715,05 (Pesos cuarenta y cuatro mil setecientos quince con 05/100), 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 93207, Sr. JUAN ENRIQUE BORJA,** con domicilio en **Manzana 04 6 - Barrio Limache – Etapa V,** 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 $44.715,05 (Pesos cuarenta y cuatro mil setecientos quince con 05/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido. 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° 544 - 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