RESO 267 - DP N° 616 - 2025	15/04/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267 – 63704/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA - SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 17/2025; 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, ambos relacionados a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 20 de Septiembre 2024, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre los reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo, que al día de la fecha continúan sin solución:

1. **Usuaria Nº 89.556 / 89.751**, **Sra. ELVA BEATRIZ DÍAZ** - **Bº San Francisco Solano** - Pérdida de agua en calzada, mza. 252 F casa 29 y 30 (mza. 252 G casa 6) - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 08/07/24. Duración de la pérdida: **74 días**, al 20/09/24.
2. **Usuario Nº 111.192, Sr. ANDRÉS ROSAS CABALLERO - Bº Norte Grande** - Pérdida de agua en calzada, mza. 200 C casa 18 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 28/08/24. Duración de la pérdida: **23 días**, al 20/09/24.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de emails el pedido de solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente.

Que ante el posible incumplimiento de lo dispuesto por el Art. 15 inciso 15.2 del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios, y en virtud de lo dispuesto en el Marco Regulatorio, se informó a la Prestadora que deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días, 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.02/14, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema GESP, entre otras.

Que a fs.15 en fecha 14/10/2024 el Organismo remite nota simple a COSAYSA haciendo saber que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por el Organismo en nota de fecha 24/09/24 y encontrándose vencido el plazo allí establecido, es que deberá proceder a remitir el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 48 (hs.), bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 25 / 10 / 24, y mediante nota Nº 2578/24 COSAYSA informa que respecto de la usuaria **Nº 89.556** / **89.751**, **Sra. ELVA BEATRIZ DÍAZ,** el reclamo ya fue ejecutado bajo las OT 1915370 – 1915070.

Que igualmente, comunica COSAYSA que con relación al **Usuario Nº 111.192, Sr. ANDRÉS ROSAS CABALLERO** informa también que el reclamo fue ejecutado mediante OT 1908754.

Que se agrega el Acta de Constatación de fecha 01 de Noviembre de 2024 que verifica que el reclamo de la **Usuaria Nº 89.556** continúa sin una solución integral (falta tapar pozo y reponer adoquines). Se agregan fotografías.

Que asimismo se informa en esa misma Acta que el reclamo del usuario Nº 111.192 se encuentra solucionado.

Que en fecha 06 de noviembre de 2.024, el Organismo remite nota simple a CO.S.A.YSA comunicando que atento a lo informado por la Prestadora en Nota Nº 2578/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de la fecha continúa pendiente de atención el reclamo de la usuaria Nº 89.556 / 89.751 de B° San Francisco Solano, falta tapar pozo y reponer calzada de adoquines en mza. 252 F casa 29 y reponer calzada de adoquines en mza. 252 F casa 30. Se adjuntan fotografías en anexo I.

Que se hace saber 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 a partir de la recepción de la presente nota, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 09 de enero de 2024 se labra el Acta de Constatación que verifica que continúa sin solución integral el reclamo de la Usuaria Nº 89.556 / 89.751 de B° San Francisco Solano.

Que en fecha 16/01/25 se remiten las actuaciones a GAPYS para emisión de informe técnico.

Que en fecha 17/01/25 se incorpora el informe técnico que resume lo actuado informando que el presente Expediente se inicia en fecha 24/09/24 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 de éste Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.05/18).

Que en el presente expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: Nº 89556 / 89751 B° San Francisco Solano y N° 111192 B° Norte Grande.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 111.192 B° Norte Grande**: Pérdida de agua en calzada, mza. 200 C casa 18 (fs.14/17). En fecha 01/11/24 Personal

Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua en calzada se encuentra solucionado (fs.29/30). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 89.556 / 89.751 B° San Francisco Solano**. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, mza. 252 F casa 29 y 30 (mza. 252 G casa 6) (fs.05/11). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 08/07/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.12/13).

Que la Gerencia en fecha 16/10/24 (corresponde 01), reitera el pedido de informe a COSAYSA (fs.19). La Prestadora en Nota Nº 2578/24 de fecha 28/10/24 informa que se detectó y reparo pérdida de agua en vereda en mza. 252 F casa 29 y 30 según OT 1915370 y 1915070 (fs.21/28).

Que personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 01/11/24 pérdidas de agua reparadas, quedando pendiente tapar pozo y reponer calzada de adoquines en mza. 252 F casa 29 y reponer calzada de adoquines en casa 30 (fs.29 y 31).

Que la Gerencia en fecha 06/11/24 (NRCG 267 - GAPYS N° 17 - 2024), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozo y reposición de calzada de adoquines pendiente en mza. 252 F casa 29 y reposición en calzada de adoquines en casa 30 (fs.32/33).

Que COSAYSA no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 09/01/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y observa que el pozo fue tapado, quedando pendiente reponer calzada de adoquines en mza. 252 F casa 29 y 30 (fs.34/36). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada de adoquines): **193 días** (desde el 08/07/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 17/01/25, fecha que se eleva el presente informe). **Pendiente**: Reponer calzada de adoquines, en mza. 252 F casa 29 y 30.

Que atento lo informado se concluye que: La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: Usuario Nº 111.192 B° Norte Grande.

Que por su parte la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 89.556 / 89.751 B° San Francisco Solano:** Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada de adoquines): **193 días** (desde el 08/07/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 17/01/25). **Pendiente**: Reponer calzada de adoquines, en mza. 252 F casa 29 y 30.

Que por todo lo expuesto se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por los incumplimientos detallados anteriormente.

Que se requiere INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por la Usuaria N° 89.556 / 89.751 de B° San Francisco Solano (reponer calzada de adoquines, en mza. 252 F casa 29 y 30).

Que se solicita que se informe a COSAYSA que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) 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 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.

Que el art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 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 1200/23, 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 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 para tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge, que la Prestadora no dio solución definitiva a los reclamos interpuestos por uno de los dos usuarios referido en estas actuaciones, ni tampoco intentó un descargo integral que acredite la culminación de las tareas.

Que finalmente, trascurrido un tiempo prudente desde que el Organismo corriera traslado a COSAYSA de los reclamos formulados y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** a la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, lo que importa un claro incumplimiento por parte de COSAYSA a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, razón por la cual el Área Jurídica recomienda el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que el derrotero puesto de manifiesto, con la pérdida de tiempo y recursos que implica, obligó a la Gerencia de Aguas a darse por vencida y finalizar su intervención, remitiendo el Expediente al Área Jurídica, como dijimos.

Que en tal sentido, respecto del deber de información, el Decreto Nº 3652/10 - "Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios"-, en su artículo 68 expresa que: **"***El PRESTADOR debe utilizar o introducir registros, archivos, sistemas y otros medios para registrar información en tiempo, calidad y cantidad necesarios para facilitar la eficiente gestión de la prestación de los servicios, así como brindar la información prevista en este Marco Regulatorio y las normas aplicables, al ENRESP, a los Usuarios y a terceros interesados sobre la performance y calidad del servicio en todos sus aspectos",* su vez, el artículo 74 de igual cuerpo normativo, determina los informes que en forma periódica o anual debe presentar la Prestadora ante este Organismo, expresa además que ello lo es, "*sin perjuicio de las obligaciones periódicas que corresponden al PRESTADOR respecto de cualquier solicitud del ENRESP".*

Que de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora de utilizar registros, archivos, sistemas o cualquier otro medio apto para poder brindar eficazmente información al ENRESP, así como también de informar sobre la situación de los servicios, en el tiempo y forma que este ENRESP determine.

Que en relación a la respuesta insuficiente al pedido de información realizado por este Ente Regulador, cabe resaltar que tal accionar resulta en este último tiempo, una constante en el obrar de la Prestadora, generando ello un innecesario desgaste administrativo, y un uso extraordinario de tiempo y recursos (materiales y humanos) al tener que "reiterar" continuamente los pedidos de información, sobre cuestiones que en su mayoría, deberían haber sido informadas de manera inmediata por COSAYSA.

Que ante todo lo hasta aquí desarrollado, corresponde recordar que la Ley N° 6835, art. 31, estableció el Régimen Contravencional y de Sanciones aplicables a las Prestadoras de los Servicios Públicos, disponiendo:

"*Cada una de las violaciones o incumplimientos de la presente ley y de sus reglamentaciones serán sancionados con: a) Apercibimiento; b) Multa; c) Suspensión del servicio; d) Inhabilitación; e) Revocación de la licencia; f) Revocación de la concesión. Las sanciones serán aplicadas y razonablemente graduadas por el Ente en función de la naturaleza del acto o hecho punible, antecedentes del infractor en cuanto a su grado de observancia del ordenamiento, antecedentes en materia de quejas o reclamos de los usuarios, y la incidencia de la infracción con relación a la prestación del servicio".*

Que a su vez, el Decreto Nº 3652/10 - art. 106-, en cuanto al procedimiento a seguir, establece que se debe realizar "*con el debido resguardo de las garantías del debido proceso y la inviolabilidad de la garantía de la defensa*" (conf. art. 38 - Ley N° 6835).

Que todo lo cual, lleva al Área Jurídica a dictaminar que corresponde iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de COSAYSA, por el incumplimiento prima facie detectado a los arts. 6°, 7°, 26 -inc. a) y b), todos del Decreto N° 3652/10 y art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1200/23, dictando para ello el acto administrativo pertinente; emplazándola -en resguardo del derecho de defensa que le asiste- a formular el pertinente descargo, en un término de 10 (diez) días de recibida la notificación de la correspondiente Resolución (conf. art. 106 Decreto Provincial Nº 3652/10).

Que el inicio del presente P.A.S. no exime a la Prestataria del acatamiento, en tiempo y forma, de sus obligaciones, debiendo proceder a realizar las acciones necesarias y conducentes que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones asumidas en razón del servicio que le fuere encomendado, en particular, aquellas tendientes a dar solución definitiva a la problemática constatada en autos, razón por la cual se deberá **ORDENAR** a COSAYSA proceda al inmediato tratamiento y solución del reclamo, acreditando tal hecho en el mencionado Descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevas sanciones y/o de aplicar astreíntes (conf. art. 105 inc. c- del Marco Regulatorio).

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de COSAYSA S.A. (conf. art. 104 y 106 Decreto N° 3652/10); por encontrarse la misma, prima facie, incursa en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6°, 7°, 26 -inc. a) y b)-, 68 y 74 todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) y art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1200/23 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos), y en los referentes al deber de brindar una correcta y oportuna atención técnica, en los plazos y formas que éste le indique; ello así en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: EMPLAZAR a COSAYSA, para que en el término de diez (10) días de notificada la presente, acompañe informe exhaustivo de todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a la Prestadora para que en el mismo plazo del artículo precedente remita a este Ente Regulador la información solicitada oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios y las constancias de su cumplimiento. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 616 - 2025	15/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 15/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 15/04/2025