RESO 267 - DP N° 1138 - 2025	10/07/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 65342/25 “RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (Nº 108855 B° Ampliación Bancario y N° 291432/ 291433 Bº Ciudad Valdivia)” - SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 32/2025; 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 se detallan a continuación una nómina de reclamos pendientes,

Usuaria Nº 108855: Sra. MARIA AIDE ALARI - B° Ampliación Bancario – Pérdida de agua en vereda, ingreso al block B 2 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 22/02/25. Duración de la pérdida: **33 días**, al 27/03/25.

Usuaria N° 291432/291433: VITALES BLANCA BEATRIZ - Bº Ciudad Valdivia - Pérdidas de agua en calzada, mza. 774 D casa 13 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 10/01/25. Duración de la pérdida: **76 días**, al 27/03/25.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de emails la 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 a lo dispuesto en el Marco Regulatorio, se hace saber 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 luego, se agregan las de Actas de Constatación Nº 34299 y Nº 34278 que verifican que los reclamos siguen sin solución.

Que en fecha 01 de abril de 2.025, a través de la nota Nº 537/2025 se dirige al Organismo e informa lo siguiente:

Usuaria Nº 108.855 – Bº Ampliación Bancario – Block B 2. En atención al reclamo Nº 3909024, personal operativo de la división aguas, en fecha 31 de marzo, efectuó intervenciones en el lugar, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria con OT 2011034.

Usuaria Nº 291.432/291.433 – Bº Ciudad Valdivia – Mza 774 Nº 13. Informa que en fecha 20 de marzo del corriente año, con OT 1976028, cuadrilla operativa de la división aguas efectuó reparación de pérdidas en cañería de conexión domiciliaria.

Que más adelante se incorpora el Acta de Constatación de fecha 30/04/25 que verifica solucionado el reclamo de la usuaria Nº 108.855.

Que asimismo se suma el Acta de Constatación de fecha 30/04/25 que da cuentas que el reclamo de la usuaria Nº 291.432/291.433 aún permanece sin solución integral.

Que en fecha 22 de Abril de 2025 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho dictamen da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Que en la oportunidad se informa que el presente Expediente se inicia en fecha 31/03/25 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por las usuarias 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.07/16).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de las Usuarias: Nº 108855 B° Ampliación Bancario y N° 291432/ 291433 Bº Ciudad Valdivia.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria Nº 108855 B° Ampliación Bancario**: Pérdida de agua en vereda, ingreso al block B 2 (fs.07/10). En fecha 30/04/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua se encuentra solucionado (fs.24/25). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que también se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuarios N° 291432/ 291433 Bº Ciudad Valdivia.** Detalle del Reclamo: Pérdidas de agua en calzada, mza. 774 D casa 13 (fs.11/13). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 10/01/25, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.14/15). La Prestadora en Nota Nº 537/25 de fecha 01/04/25 informa que el 20 de marzo con OT 1976028 se reparó pérdida de agua (fs.17/23). En fecha 30/04/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continúan pérdidas de agua en calzada (fs.26/28). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **115 días** (desde el 10/01/25 hasta el 05/05/25). **Pendiente: Reparar pérdida de agua en calzada** (en dos sectores), en mza. 774 D casa 13. Atento lo informado se concluye que:

Que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria Nº 108855** - B° Ampliación Bancario.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 291432/ 291433** Bº Ciudad Valdivia. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **115 días** (desde el 10/01/25 hasta el 05/05/25, fecha que se eleva el presente informe). **Pendiente**: **Reparar pérdida de agua en calzada** (en dos sectores), en mza. 774 D casa 13.

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

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 1200/15-, 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 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 una de las dos usuarias 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 del reclamo formulado y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** al mismo, a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma al reclamo incoado, 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 de los reclamos, acreditando tal hecho en el mencionado Descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevas sanciones y/o de aplicar astreintes (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° 913/15 (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 el usuario 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° 1138 - 2025	10/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 10/07/2025