RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Nº 267-61322/2024 caratulado: Ente Regulador N° RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 333260/224376 - Bº AMPLIACION BANCARIO Y Nº 90218 - Bº MUNICIPAL) - 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:

Usuario Nº 333260 / 224376 - SERGIO PABLO CORNEJO - Bº Ampliación Bancario — Pérdida de agua en calzada, Bock 02 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 12/12/2023. Duración de la pérdida: **78 dias**, al 28/02/2024.

Usuaria Nº 90218 – OLGA FABIÁN - Bº Municipal — Pérdida de agua en calzada, en Calle Socompa Nº 1688 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 05/01/2024, Duración de la pérdida: **54 días**, al 28/02/2024.

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

Que ante el posible incumplimiento de 10 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, deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días hábiles, 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 a fs. 02 y 06, se agregan Actas de Constatación que verifican que los reclamos siguen sin solución.

Que en fecha 21 de marzo de 2.024, a través de la nota Nº 624/2024 la Prestadora informa que en lo que respecta a la usuaria identificada bajo número 90.218 — calle Socompa Nº 1.688, de Bº Municipal, en fecha 14 del corriente mes, personal operativo de la división aguas en atención al servicio, efectuó apertura en calzada de hormigón, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria, quedando pozo tapado y con la señalización correspondiente con la OT N° 1794171, quedando pendiente la reposición. En relación al reclamo correspondiente a los usuarios Nº 333260/224376 por pérdida en Bº Ampliación 02, sobre calle Los Mirlos, informan que la misma se programó para su intervenci6n bajo OT N° 178349.

Que en fecha 11/04/24, mediante nota Nº 748/24 la Prestadora eleva a conocimiento del ENRESP que en fecha 02/04 personal operativo realizó apertura en calzada de hormigón y posterior reparación de conexión domiciliaria, bajo OT 1783491.

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 17/05/24 que verifica que a pesar de que se encuentran reparadas pérdidas de agua en ambos reclamos, todavía falta reponer calzada. Se agregan fotografías.

Que con fecha 20/05/24 el Organismo comunica a la Prestadora lo siguiente:

Usuario Nº º 333.260/224.376 Bº Ampliación Bancario - Falta reponer calzada en Block 2. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 12/12/23. Cantidad de días pendientes de reposición: 160 días, al 20/05/24.

Usuaria Nº 90.218 Bº Municipal - Falta reponer calzada en Socompa n° 1.688. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 05/01/24. Cantidad de días pendientes de reposición: 136 días, al 20/05/24

Que se hace saber a la Prestadora que deberá proceder a realizar las tareas pendientes de reposición, remitiendo en un plazo de 10 (diez) días, a partir de la recepción de presente nota toda la documentación que acredite la solución del reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que mediante nota Nº 1311 /2024 la Prestadora comunica que con relación al usuario Nº 333.260/224.376 Bº Ampliación Bancario se informa que se verificó falta de reposición de calzada, en Bº Ampliación Bancario,

Que en fecha 02 de Julio de 2024, mediante Acta de Constatación se verifica que continúan sin solución integral ambos reclamos.

Que en fecha 03/07/24 el Organismo comunica a COSAYSA lo verificado en el Acta de Constatación de fecha 02/07/24 advirtiéndole a la Prestadora la cantidad de días en mora.

Que asimismo se le comunica que deberá proceder a realizar las tareas pendientes de reposición, remitiendo en un último plazo improrrogable de 10 (diez) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que en fecha 05/07/24, a través de la nota Nº 1584/24, COSAYSA informa que se encuentra generada la OT para realizar la reposición de calzada correspondiente, y que la está misma asentada bajo OT 1847634.

Que en fecha 19 de Julio de 2024 y a través de la Nota Nº 1713/24 COSAYSA eleva a conocimiento que se encuentra gestionando internamente una nueva PSC para contratación de bacheo de calzada de hormigón, bajo expediente Nº 25564 - CONTRATACION DEL SERVICIO DE ROTURA DE CALZADA DE HORMIGON Y REPOSICION DE CALZADA DE HORMIGON EN DISTINTAS ZONAS DE LA CIUDAD DE SALTA - PSC 33081 informa que el mismo se puede ver cargado en el sistema GESP. Se informa que una vez finalizado el proceso de contratación, se programará la reposición solicitada, bajo OT 1847634.

Que en fecha 29 de Agosto de 202, mediante nota Nº 2139/24 se eleva a conocimiento que la reposición de calzada sobre calle Pasaje Socompa Nº 1688/1695 de barrio Municipal se ha ejecutado en su totalidad. Como así también, el sellado de juntas, y la limpieza de escombros. Por lo que la misma ha quedado habilitada para el tránsito vehicular.

Que luego se incorpora el Acta de Constatación de fecha 17 de enero de 2025 verifica que falta reponer calzada respecto del reclamo del Usuario 33260 / 224376.

Que más adelante se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/02/25 verifica el cumplimiento con relación al reclamo de la Usuaria N| 61332.

Que en fecha, 21 de enero de 2.025, el Organismo se dirige a COSAYSA para informar que Personal Técnico del Ente Regulador verificado que continúan pendientes de atención del siguiente reclamo:

Usuario Nº 333.260/224.376 B° Ampliación Bancario – Falta reponer calzada en Block 2. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 12/12/23. Cantidad de días pendientes de reposición: 406 días, al 03/07/24

Que por lo expuesto es que la Prestadora deberá proceder a realizar las tareas pendientes de reposición, remitiendo en un último plazo improrrogable de 10 (diez) días, toda la documentación que acredite la solución del reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que en fecha 03 de febrero de 2.025, la Prestadora mediante Nota Nº 250/2025 comunica que respecto a la falta de reposición de calzada asociada al usuario Nº 333.260/224.376 de Bº Ampliación Bancario de esta ciudad, se asignó a contratista de bacheo la ejecución de la calzada bajo OT 1836488.

Que en fecha 11 de Abril de 2025 mediante Acta de Constatación se verifica que continúa pendiente de atención el reclamo del usuario 333260 / 224376.

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 04/03/24 ante lo cual éste 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 pérdida de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs. 01).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios N° 333.260/224.376 del Bº Ampliación Bancario y Usuaria N° 90.218 del B° Municipal. -

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo detallado a continuación:

Usuaria Nº 90.218 B° Municipal. Detalle del reclamo: Pérdida de agua en calzada en calle Socompa 1688, (fs.09/10). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 20/01/25, reclamo solucionado en calle Socompa n°1688, (fs.37/38).

Que asimismo la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo:

Usuario Nº 333.260 / **224.376** del Bº Ampliación Bancario. Detalle del Reclamo : Pérdida de agua en calzada, Bock 02, (fs.05/07). Observación Ente Regulador : El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 12/12/23, según la información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.8). En fecha 22/03/24 la Prestadora informa en nota N° 624/24 que "…informamos que la misma se programó para su intervenci6n bajo OT Nº 178349. Una vez ejecutada, sera informado a la brevedad...." (fs.12/13).

Que en fecha 15/04/24 la Prestadora informa en Nota N° 748/24 que "…se eleva a conocimiento que en fecha 02/04 personal operativo

realizó apertura en calzada de hormigón y posterior reparación de conexión domiciliaria....” (fs.14 / 17). En fecha 17/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida reparada, falta reposición de calzada (fs.18/19).

Que en fecha 27/05/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1) Se solicita solución a la reposición de calzada, (fs.21/22). En fecha 27/05/25 la Prestadora informa en Nota N° 1.311/24 que “…se verificó falta de reposición de calzada, en Bº Ampliación Bancario, frente Block 02, programándose la reposición...” (fs.23/24). En fecha 02/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua sin reponer la calzada, (fs.25/26).

Que en fecha 04/07/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2). Se reitera solución a la reposición de calzada, (fs.28/29). En fecha 17/01/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que sigue pendiente la reposición de calzada (fs.35/36).

Que en fecha 22/01/25 se remite nuevamente nota a COSAYSA (NRCG 267 - GAPYS N° 55 - 2025). Se reitera la solución de reposición de calzada (fs.40/42). En fecha 03/02/25 La Prestadora informa en Nota N° 250/25 que “…informamos que se asignó a contratista de bacheo la ejecución de la calzada....” (fs.43). En fecha 11/04/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua de la misma manera sin reponer calzada (fs.45/46). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **497 días** desde el 12/12/2023 hasta el 22/04/25. **Pendiente: Falta reponer calzada** frente al Block 2.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo de la usuaria **Nº 90.218 - B° Municipal**. Y no ha dado solución al siguiente reclamo: • **Usuario N° 333.260/224.376 del Bº Ampliación Bancario.** Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **497 días** desde el 12/12/2023 hasta el 22/04/25. **Pendiente**: **Falta reponer calzada** frente al Block 2.

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

Que también se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por los Usuarios N° 333.260/224.376 del Bº Ampliación Bancario (Falta reponer calzada frente al Block 2).

Que asimismo se requiere que se informe a la usuaria que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que por último se sugiere también 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 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 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 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° 913/15, 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° 1140 - 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