RESOLUCION ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 62336 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMO POR PÉRDIDA DE AGUA – (USUARIOS Nº 301635 – Bº COSMOPOL – SANTA CLARA DE ASÍS Y Nº 48145 Bº POSTAL) - SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 32/24; 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 de los reclamos por "Pérdida de Agua", ingresados al Área del Call Center del ENRESP, los que pudieron ser verificados por Personal Técnico, se intima a dar atención y solución inmediata a los mismos.

Que en relación a lo expuesto se detallan la nómina de reclamos pendientes, que continúan sin solución:

- Usuaria Nº 301.635: Bº Cosmopol - Sta. Clara de Asís - Pérdida de agua en vereda, calle Vicente López 2.410. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 22/04/24. Duración de la pérdida: 42 días, al 03/06/24.

- **Usuario Nº 48.185:** Bº Postal - Pérdida de agua en pasaje F casa 28 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 22/04/24. Duración de la pérdida: 42 días, al 03/06/24

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. 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 comunica 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.02/08 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo 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 a fs. 10 en fecha 10/06/24 COSAYSA mediante Nota Nº 1326 /24 pone en conocimiento del ENRESP lo actuado por parte de en relación a lo requerido mediante expediente en referencia.

Que de acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuaria N°301635**: B° COSMOPOL – Sta. Clara de Asís, calle Vicente López casa Nº 2410. La Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua en calzada; bajo OT Nº 1845373. **Usuario Nº 48185** - **48186**: Bº Postal, calle Pasaje F casa N.0 28. La Compañía informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua en Pasaje; bajo OT Nº 1866160.

Que a fs. 11 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 29 de Abril de 2024 que verifica que respecto del reclamo del Usuario 301635, falta reponer vereda. (foto de fs. 11).

Que a fs. 13 se agrega el Acta de Constatación de fecha 29/08/24 que verifica que respecto del Usuario N° 48145, falta tapar pozo – mal señalizado. (foto de fs. 16).

Que a fs. 15 el día 02/09/2024 el Organismo comunica a COSAYSA que atento a lo informado por esa Prestadora en nota Nº 1.326/24 y luego de nuevas verificaciones relazadas por el personal técnico del Ente Regulador, se observa que al día de la fecha continúan pendientes de atención

los siguientes reclamos: **Usuaria Nº 301.635:** Bº COSMOPOL - Sta. Clara de Asís: **Falta reponer vereda**, Vicente López 2.410. **Usuario Nº 48.185,** Bº Postal: **Falta tapar pozo** en Pje. F casa 28 (mal señalizado - peligroso).

Que se comunica a COSAYSA que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado a los mismos en un plazo improrrogable de 10 (diez) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 16 COSAYSA en fecha 16/09/24 mediante nota Nº 2289 /24 pone en conocimiento del ENRESP lo actuado en relación a lo requerido mediante expediente en referencia.

Que de acuerdo a ello se informa: **Usuaria N°301635**: B° COSMOPOL – Sta. Clara de Asís, calle Vicente López Nº 2410. Se informa que se programa intervención de reposición de vereda; bajo OT Nº 1882358. **Usuario Nº 48185 - 48186**: B° Postal, Pasaje F - casa N° 28. Se informa relleno ejecutado en Pasaje; bajo OT Nº 1913263 que se adjunta.

Que a fs. 18 se agrega el Acta de Constatación de fecha 08/11/24 que verifica lo siguiente: a) Reclamo del usuario 48185, solucionado; b) Usuario 301635, falta reponer vereda. (fotos de fs. 19 y 20 respectivamente).

Que en fecha 19/11/24 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 04/06/24 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.

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: Nº 301.635 B° COSMOPOL - Sta. Clara de Asís y N° 48.185 B° Postal.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 48.185 B° Postal**: Pérdida de agua en pasaje F casa 28. En fecha 08/11/24 Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica reclamo solucionado (Acta de Constatación). Pendiente: **Sin pendientes**.

Que asimismo se informa que La Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 301.635 - B° Cosmopol - Sta. Clara de Asís:** Detalle del Reclamo: **Pérdida de agua en vereda**, Vicente López 2.410. Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 22/04/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA.

Que la Prestadora en Nota Nº 1.326/24 de fecha 11/06/24 informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua con OT 1845373. En fecha 29/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la vereda (Acta de Constatación). En fecha 04/09/24 (corresponde 01), la gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda.

Que la Prestadora en nota Nº 2.289/24 de fecha 17/09/24 informa que se programa intervención bajo OT 1882358. En fecha 08/11/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente reponer la vereda (Acta de Constatación). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **211 días** (desde el 22/04/24 hasta el 19/11/24). **Pendiente**: **Reponer vereda**, en calle Vicente López 2.410.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: Usuario N° 48.185 B° Postal.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 301.635** B° Cosmopol - Sta. Clara de Asís. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del

reclamo (reponer vereda): **211 días** (desde el 22/04/24 hasta el 19/11/24). **Pendiente: Reponer vereda**, en calle Vicente López 2.410.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de la Usuario Nº 301.635 B° Cosmopol Sta. Clara de Asís. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que propone INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el usuario Nº 301.635 B° COSMOPOL - Sta. Clara de Asís (**reponer vereda, en calle Vicente López 2.410**).

Que asimismo se debe comunicar a la Prestadora 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. 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= $ 233,43), esto es, la suma de $70.029,00 (Pesos setenta veintinueve 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 el usuario **CARINA ELIZABETH ROJAS**, con domicilio en calle Vicente López Nº 2410 – Bº Cosmopol, 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= $ 233,43), esto es, la suma de $70.029,00 (Pesos setenta veintinueve 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 calle Vicente López 2.410).**

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° 1160 - 2025	11/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 11/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 11/07/2025