RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-65037/25 - Reclamos por Pérdida de agua (Usuarios Nº 247994 B° Santa Clara de Asís y N° 292310 B° Convivencia) – Salta Capital"; El Acta De Directorio Nº 32/25, 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 25 de febrero de 2025, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en el términos señalados e informe sobre el reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

***Usuaria Nº 247994 – SILVANA BEATRIZ COSTANCIO** - B° Santa Clara de Asís – Pozo con pérdida de agua en calzada, mza. 211 G casa 4 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 14/10/24. Duración de la pérdida: **134 días, al 25/01/25**

***Usuaria N° 292310 - LUCIANA PAOLA BURGOS-** B° Convivencia - Pérdida de agua en vereda, mza.334 E casa 6 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 10/02/25. Duración de la pérdida: **15 días, al 25/01/25**

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 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, comunicó 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 agrega las Actas de Constatación Nº 34076 y N° 34138 de fecha 21/02/25 que verifica que los reclamos de las usuarias se encuentran sin solución. Se acompañan fotografías.

Que en fecha 11 de marzo de 2.025, mediante Nota Nº 422/2025 la Prestadora informa al ENRESP lo siguiente: respecto a reclamos por pérdidas de agua.

· Usuario Nº 247.994 – Bº Santa Clara de Asís – mza 211 G casa Nº 4 Reclamo Nº 3832657, usuario manifiesta pérdida en vereda, la cual afecta la pared de su domicilio, por lo que se efectuó sondeo con el objeto de identificar el origen de la misma. Posteriormente, tras realizar excavación en calzada, se reparó pérdida en conexión, constatando la existencia de otra pérdida distinta a la ya reparada, programándose su intervención con OT 1976541, la que una vez finalizada se informará a la brevedad.

· Usuario Nº 292.310 – Bº Convivencia – mza 334 E casa Nº 6 Reclamo Nº 3899393, reclamo por pérdida en vereda de tierra que afecta su domicilio. Con OT 1992419, personal operativo del sector redes efectuó las intervenciones pertinentes, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria.

Que luego se agrega el Acta de Constatación de fecha 30/04/25 que verifica que los reclamos de las usuarias continúan sin atención.

Que finalmente la GAPyS produce su informe técnico explicando que el presente Expediente se inicia en fecha 25/02/25 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por los usuarios 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. 0 7/17).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de las Usuarias: Nº 247994 B° Santa Clara de Asís y N° 292310 B°

Convivencia.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: **Usuario Nº 247994** B° Santa Clara de Asís. Detalle del reclamo: Pozo con pérdida de agua en calzada, mza. 211 G casa 4 (fs.07/10). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 14/10/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.11).

Que la Prestadora en Nota Nº 422/25 de fecha 11/03/25 informa que se reparó pérdida de agua en calzada y se constató la existencia de una pérdida distinta que se programara intervención con OT 1976541 (fs.18/22).

Que personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 30/04/25 que continua pozo con pérdida de agua (sin señalizar) (fs.23/24). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **204 días** (desde el 14/10/24 hasta el 06/05/25). **Pendiente**: **Reparar pozo con pérdida de agua en calzada** (sin señalizar), en mza. 211 G casa 4.

Usuaria N° 292310 B° Convivencia. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, mza. 334 E casa 6 (fs.12/15). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 10/02/25, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.16).

Que la Prestadora en Nota Nº 422/25 de fecha 11/03/25 informa que se reparó pérdida de agua en cañería de conexión domiciliaria con OT 1992419 (fs.18/22). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 30/04/25 que continua pérdida de agua en vereda (fs.23 y 25). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **85 días** (desde el 10/02/25 hasta el 06/05/25). **Pendiente: Reparar pérdida de agua en vereda**, en mza. 334 E casa 6.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: **Usuarios N° 247994** B° Santa Clara de Asís Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **204 días**. **Pendiente: Reparar pozo con**

pérdida de agua en calzada (sin señalizar), en mza. 211 G casa 4. Usuario N° 292310 B° Convivencia. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **85 días. Pendiente: Reparar pérdida de agua en vereda**, en mza. 334 E casa 6.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de las Usuarias: N° 247994 B° Santa Clara de Asís y N° 292310 B° Convivencia.

Que la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se sugiere intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar los reclamos gestionados por las usuarias N° 247994 - B° Santa Clara de Asís (reparar pozo con pérdida de agua en calzada (sin señalizar), en mza. 211 G casa 4) y N° 292310 - B° Convivencia (reparar pérdida de agua en vereda, en mza. 334 E casa 6.).

Que se requiere que se notifique a la Prestadora para que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días, a partir de la notificación del Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que asimismo se solicita hacer conocer 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 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 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 a uno de los usuarios reclamantes. 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 mil 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 la **Usuarias Nº 247994 – Sra. SILVANA BEATRIZ COSTANCIO** – con domicilio en mza. 211 G - casa 4 - B° Santa Clara de Asís y N° **292310 – Sra. LUCIANA PAOLA BURGOS con domicilio en** mza.334 E casa 6 **-** B° Convivencia. 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 mil 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 (**Reparar pérdida de agua en vereda**, en mza. 334 E casa 6 – B° Santa Clara de Asís y **Reparar pozo con pérdida de agua en calzada** - sin señalizar- en mza. 211 G casa 4. Usuario N° 292310 B° Convivencia).

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° 1159 - 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