RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267- 64759/25, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO S/ PÉRDIDA DE AGUA EN ROSARIO DE LA FRONTERA – NOTA DELEGACIÓN"; el Acta de Directorio Nº 28/25, 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 al reclamo señalado a fs.1, relacionado a una pérdida de agua en la Localidad de Rosario de la Frontera de esta Provincia de Salta. Dicho reclamo había sido oportunamente verificado por personal técnico de la Delegación de este Organismo regulador.

Que el reclamo se identificó con los siguientes datos: **USUARIO**: OBREGON JOSE LUIS **Nº DE USUARIO**: 230930 **DOMICILIO**: MANZANA 28 B PARC. Nº 1 BARRIO: EVA PERÓN **LOCALIDAD:** ROSARIO DE LA FRONTERA RECLAMO Nº: 3837429 **MOTIVO DEL RECLAMO:** PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA **FECHA INGRESO AL ENTE**: 22/10/24 **HORA**: 12:10.

Que atento a ello, y considerando que las mencionada pérdida continuaba pendientes de reparación, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe a este Organismo.

Que la Gerencia interviniente aclara que en varias oportunidades había intimado a la Prestadora para que solucione el reclamo sin haber logrado resultados positivos. Si bien se repara la pérdida, se intima más de 5 (cinco) veces para proceder a reparar la calzada y la Prestadora hace caso omiso a las intimaciones.

Que a continuación 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. Se agregan además constancias de e-mails cursados.

Que ante la pasividad de la Empresa para acatar las disposiciones del Organismo y en atención a la falta de respuesta de la Prestadora en evacuar el informe correspondiente, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento resume en un Nuevo Informe Técnico -incorporado al expediente digital-, todo lo actuado.

Que dicho informe refiere en primer lugar a la necesidad de recurrir al Sistema GESP de la Empresa para poder seguir la información que se iba cargando en relación al reclamo. Ello habida cuenta de que no se remitieron datos concretos, ni se contestó a ninguna de nuestras intimaciones. En segundo lugar el informe aclara que de acuerdo al Sistema de Gestión de Usuario (GESP) el reclamo se cerró el 07/11/2024 como "problema solucionado", cuando nuestra Delegación verificó que falta la reposición de calzada.

Que puntualiza todos y cada uno de los requerimientos reiterados en fechas 28/11/2024, 06/12/2024, 19/12/2024, 02/01/2025, 07/01/2025, 16/01/2025, 13/02/2025, todos sin respuesta alguna. Además informa sobre correos electrónicos remitidos desde la Gerencia (de fechas 28/11/2024 y 23/12/2024) con igual resultado negativo.

Que como conclusión el informe sugiere el Inicio de un Procedimiento de Sanciones a Aguas del Norte, por falta de respuesta a nuestros requerimientos y por haber transcurrido 149 días (desde la fecha de ingreso del reclamo), sin concretarse los trabajos de reposición de calzada faltante. Asimismo, se requiere intimar a la Prestadora para que proceda en forma inmediata a la ejecución de los trabajos pendientes.

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 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. 26º 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 para 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 a tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no habría brindado solución definitiva al reclamo interpuesto, ni tampoco intentó descargo alguno con la intención de desvirtuar los dichos del reclamante al momento de remitir la información solicitada por el Organismo.

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 pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma del 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 la Gerencia Jurídica recomienda el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que asimismo, respecto a la solicitud de información cursada por la GAPyS, surge que ésta, jamás fue informada en tiempo y forma, y debió recurrir al Sistema de la Empresa (con las falencias que han quedado evidenciadas) para efectuar el seguimiento de cada uno de los Reclamos, realizando incontables verificaciones "in situ". Por otra parte, quedó plasmado que en muchas oportunidades, la información del Gesp no es la correcta y los reclamos que aparecen como "solucionados", se mantienen con el problema.

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 el caso que nos ocupa, se advierte, prima facie, que ante requerimientos puntuales de información cursados por este Organismo, la Empresa omitió cumplir con las previsiones de los citados (arts. 68 y 74) vinculados con el deber de informar al Ente Regulador en los plazos y formas que éste indique.

Que en relación a la falta de respuesta 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 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. 38º - ley 6835).

Que todo lo cual, lleva a la Gerencia 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), 68 y 74 del decreto 3652/10 y art. 7 y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP 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 en cuestión, 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 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 (conf. art. 104 y 106 Decreto 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 del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) 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 y de brindar información al ENRESP, 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, proceda a dar tratamiento al reclamo hasta el cierre definitivo del mismo (reponer calzada en MANZANA 28 B PARC. Nº 1 BARRIO: EVA PERÓN de ROSARIO DE LA FRONTERA), remitiendo a este Ente Regulador constancias documentales que así lo justifiquen y remitiendo el resto de la información que resulte pertinente; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1040 - 2025	23/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/06/2025