**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267-64238 / 24 - PERDIDA DE AGUA EN VEREDA - (USUARIOS Nº 92347 B° AMPLIACIÓN INTERSINDICAL Y N° 298806 B° PARQUE EL BOSQUE) – SALTA"; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 33/25, 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 detectado en el Acta de Constatación (07/03/2025) de fs.1, relacionados con el reclamo del usuario Nº 298806 referido a una pérdida de agua. Se hace notar la ausencia de personal de COSAYSA a la verificación conjunta.

Que en fecha 10/03/25 se remite nota simple a COSAYSA para comunicar que en vista a que esa Prestadora no ha asistido a la verificación conjunta solicitada para el día 07/03/25 a hs. 10:30 y siendo que Personal Técnico del Ente Regulador en tal fecha verificó que la pérdida de agua en vereda continuaba (Block 1 del B° Parque El Bosque), es que deberá en un último plazo de 3 días dar solución definitiva al reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se adjunta fotografía del lugar.

Que en esa misma fecha (10/03)24) COSAYSA a través de la nota N° 264/2025 comunica que se efectuó la reposición de vereda por 3° con relación al usuario 92347 de B° Intersindical.

Que en fecha 13/03/25 mediante nota N° 438/2025 la Prestadora informa que con relación al usuario 298.806 de Bº El Bosque, personal operativo efectuó nuevo sondeo, observando pérdida mínima en vereda, la cual fue reparada con OT 2004960. Se adjunta fotografía.

Que más adelante se incorpora el Acta de Constatación que verifica que todavía falta tapar el pozo y reparar vereda como tratamiento integral del reclamo del usuario N° 298806.

Que en fecha 16/04/25 se remite nota a COSAYSA para comunicar atento a lo informado por esa Prestadora en Nota Nº 438/25 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúa pendiente de atención el reclamo del usuario Nº 298806 B° Parque El Bosque, falta tapar pozo y reponer vereda (mal señalizado), block 1.

Que por lo expuesto es que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un último plazo improrrogable de 10 (diez) días hábiles, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que luego se incorpora el Acta de Constatación de fecha 05 de Mayo de 2025 que verifica que aún falta reponer vereda con relación al reclamo del usuario n° 298806. Se acompaña fotografía.

Que finalmente la GAPyS produce su informe técnico informando que el presente Expediente se inicia en fecha 03/12/24 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 de éste Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.08/17).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los **Usuarios: Nº 92347** B° Ampliación Intersindical **y N° 298806** B° Parque El Bosque.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 92347 – Sr. ROBERTO FLAVIO RUIZ LÓPEZ** - B° Ampliación Intersindical: Pérdida de agua en gabinete, en ingreso al block 7 (fs.08/11). En fecha 30/01/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo se encuentra solucionado

(fs.34/25). **Pendiente**: **Sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 298806 – Sr. FELIX DANIEL URBANO - B° Parque El Bosque**: Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, Block 1 y aflora por desagüe hacia esquina de Monseñor Pérez y Vaquer (fs.13/16). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 08/11/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.17).

Que la Prestadora, en nota Nº 2949/24, informa que no se registra pérdida de agua, por lo que se desestima el reclamo (fs.18/22).

Que Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 30/01/25 que la pérdida de agua en vereda continúa, aflorando el agua por el desagüe (fs.34 y 36/37).

Que la Gerencia, en fecha 05/02/25 (NO EX 267 - GAPYS N° 806 - 2025), reitera a COSAYSA la solución al reclamo por pérdida de agua en vereda (fs.38/40). A su vez COSAYSA informa en nota Nº 264/25 que en fecha 03/01/25 verifican la inexistencia de pérdida de agua, por lo que solicitan una verificación conjunta (fs.42/44).

Que Personal Técnico del Ente Regulador verifica el día 26/02/25 que sigue saliendo agua por cañería de desagüe pluvial (fs.45/49), por lo que la Gerencia en fecha 28/02/25 (NO EX 267 - GAPYS N° 1374 - 2025), solicita a COSAYSA una verificación conjunta (Personal de COSAYSA - Personal del Ente Regulador) para el día 07/03/25 (fs.50/52).

Que en fecha 07/03/25 se lleva a cabo la verificación conjunta, COSAYSA no se presenta al lugar y Personal técnico del Ente observa salir agua del caño pluvial de la línea municipal hacia la calle (fs. 54/58).

Que el día 10/03/25 la Gerencia (NO EX 267 - GAPYS N° 1483 - 2025), reitera a COSAYSA nuevamente la solución al

reclamo por pérdida de agua en vereda (fs.59/61). COSAYSA informa en nota Nº 438/25 que en fecha 13/03/25 que se efectuó nuevo sondeo observando pérdida en vereda, la cual fue reparada con OT 2004960 (fs.67/71).

Que en fecha 15/04/25 Personal Técnico del Ente verifica nuevamente la zona, la pérdida de agua fue reparada quedando pendiente tapar el pozo y reponer la vereda (mal señalizado) (fs.72/74).

Que en fecha 16/04/25 se remite nota a COSAYSA (NO EX 267 - GAPYS N° 2008 – 2025), en donde se solicita dejar en condiciones el lugar luego de la reparación de pérdida de agua, por cuanto restan los trabajos de tapado de pozo y reposición de vereda (mal señalizado) (fs. 75/79).

Que en fecha 05/05/25 Personal técnico del Ente verifica que continua pendiente tapar pozo y reponer vereda (fs.80/81). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda - mal señalizado): **185 días** (desde el 08/11/24 hasta el 12/05/25). **Pendiente: Tapar pozo y reponer vereda** (mal señalizado), en Block 1.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 92347** - B° Ampliación Intersindical.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 298806** - B° Parque El Bosque. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda- mal señalizado): **185 días** (desde el 08/11/24 hasta el 12/05/25). **Pendiente: Tapar pozo y reponer vereda** (mal señalizado), en Block 1.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 298806 B° Parque El Bosque. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se propone desde la Gerencia, intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el usuario N° 298806 - B° Parque El Bosque (tapar pozo y reponer vereda – mal señalizado, en Block 1).

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

Que asimismo se informe 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= $247,64), esto es, la suma de $74.292,00 (Pesos setenta y cuatro mil doscientos noventa y dos 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 **Sr. FELIX DANIEL URBANO, identificado como Usuario N° 298806** – con domicilio en Block 1 de B° Parque El Bosque, 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=$247,64), esto es, la suma de $74.292,00 (Pesos setenta y cuatro mil doscientos noventa y dos 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 ( **Tapar pozo y reponer vereda** mal señalizado, en Block 1 – Bº Parque El Bosque).

**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° 1196 - 2025 | 21/07/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025