RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267 –- 267 64671 – 2025- USUARIO Nº 193396, ARIAS ESTEBAN APOLINAR, RECLAMO Nº 3815384, Bº LOS INMIGRANTES, ROSARIO DE LA FRONTERA, PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDALOC. ROSARIO DE LA FRONTERA, EL ACTA DE DIRECTORIO N° 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 a los reclamos señalados a fs.1.

Que a tal fin, en fecha 17 de enero de 2025 se remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado relacionado con desborde cloacal en conexión domiciliaria que se detalla a continuación:

USUARIO: Sr. ARIAS ESTEBAN APOLINAR - **Nº DE USUARIO**: 193396 **DOMICILIO**: MANZANA C 56B Nº 20 - BARRIO LOS INMIGRANTES - **LOCALIDAD**: ROSARIO DE LA FRONTERA - **RECLAMO** Nº: 3815384 - **MOTIVO DEL RECLAMO**: PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA. **FECHA INGRESO AL ENTE**: 17/09/24

Que a la fecha, el reclamo se encuentra cerrado en su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), sin embrago la Delegación de Rosario de la Frontera de este Ente verifica el día 07/01/25 que la pérdida fue reparada quedando pendiente la reposición de vereda para su resolución integral. Por consiguiente, se requiere que en forma inmediata tome las medidas necesarias para concretar los trabajos faltantes y en el plazo de 15

(quince) días contados a partir de la fecha de recepción de la presente, remitir informe adjuntando documentación técnica que avale el cumplimiento de lo dispuesto.

Que en fecha 13/03/25 el ENRESP envía nota simple a COSAYSA para comunicar que visto que la Delegación de Rosario de la Frontera verificó el 13/02/2025 que si bien la pérdida fue solucionada, queda pendiente la reposición de vereda para la solución integral del reclamo. Por consiguiente, se requiere que en forma inmediata se tomen las medidas necesarias para concretar los trabajos faltantes y en el plazo de 10 (diez), remitir informe adjuntando documentación técnica que avale el cumplimiento de lo solicitado.

Que en fecha 09/04/25 el Organismo envía nuevamente una nota simple a la COSAYSA haciendo saber que en relación al tema de la referencia y considerando que esa Prestadora no remitió respuesta alguna a la nota IRG 267 - GAPYS N° 117 – 2025, se solicita que en el plazo de 5 (cinco) días proceda a cumplir con lo allí dispuesto.

Que se comunica también que la falta de respuesta en tiempo motivara que se proceda de acuerdo al incumplimiento a las normativas vigentes conforme a las facultades dispuestas en la Ley 6.835 y en el Art. 74 del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios, atento al deber de información de esa Prestadora.

Que luego se agrega el Acta de Constatación de fecha 06/03/2025 que verifica (se acompaña fotografía) que verifica que continúa sin solución el reclamo del usuario N°193396.

Que a fs. 08 la GAPYS emite su informe técnico que informa que el reclamo ingresó a Aguas del Norte el 17/09/2024 y de acuerdo a su Sistema de Gestión de Usuario (GESP) se cerró el 03/10/2024 manifestando que el problema fue solucionado.

Que de acuerdo al Sistema Integral ERSPS (reclamos), el 17/10/2024 la Delegación de Rosario de la Frontera verifica que la pérdida fue

solucionada pero falta la reposición de vereda. Por lo tanto, requiere a Aguas del Norte la ejecución de dichos trabajos. Requerimientos que fueron reiterados entre las fechas 18/10/24 al 01/04/2025, sin respuesta alguna.

Que por otro lado, desde la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento se remiten correos electrónicos en fechas 18/09/2024, 30/10/2024 y 19/12/2024 solicitando se concreten reposición de vereda, con igual resultado.

Que en consecuencia, en las fechas 17/01/2025 se procede a remitir a COSAYSA nota NO EX 267 - GAPYS N° 407 – 2025, 13/03/2025 NO EX 267 - GAPYS N° 1585 – 2025 y 09/04/2025 NO EX 267 - GAPYS N° 1912 – 2025 disponiendo que, para la solución integral del reclamo de pérdida de agua, es necesario realizar la reposición de vereda.

Que más adelante, el 06/05/2025, la Delegación de Rosario de la Frontera del Ente constata que la reposición de calzada continúa sin ejecutarse (Acta NFC 267 - ORF N° 390 - 2025).

Que por lo expuesto, se solicita la aplicación de una sanción menor a favor del Usuario, por la falta de respuesta a los requerimientos y porque, transcurridos 240 días desde la fecha de ingreso del reclamo hasta la fecha de la última verificación, no se concretaron los trabajos de reposición de la vereda faltante para la solución integral del reclamo.

Que asimismo se requiere intimar a la Prestadora para que proceda de forma Inmediata a la ejecución de los trabajos que restan realizar.

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 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 si esto fuera poco, el reclamo no ha sido resuelto de manera integral y todavía tiene tareas pendientes. 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. La sanción se justifica en que el usuario ha cumplido con su obligación de denunciar el potencial peligro para la salud pública y han sido individualizados por la propia Empresa. Por lo expuesto no cabe otra alternativa que disponer una sanción menor. Las constancias del expediente en su conjunto (Actas de Constatación y fotografías) son más que elocuentes.

Que por todo lo expuesto y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios afectados,

consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de “p” (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 40.976,00 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta y seis 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 los trabajos necesarios para dar solución definitiva a los desbordes, y que ha sido referida 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 interpuestos por el **Sr. ESTEBAN APOLINAR ARIAS**, identificado como **usuario N° 193396**, con domicilio en la Manzana C 56 B Nº 20 - Barrio Los Inmigrantes de la localidad de Rosario de la Frontera - Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del usuario 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 de los mismos 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°: ORDENAR a COSAYSA que en el término de 10 (diez) 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 4º: ORDENAR a la Prestadora que en igual plazo señalado en el artículo tercero proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (ejecutar los trabajos necesarios para solucionar definitivamente los desbordes de cloacas) bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

ARTÍCULO 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 1195 - 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