RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267- 61993/2024 CARATULADO “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - PÉRDIDA DE AGUA Y REPOSICIONES PENDIENTES - Bº SCALABRINI ORTIZ - SALTA CAPITAL”, EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 31/2025; y ,

CONSIDERANDO:

Que con fecha 29 de Abril de 2024 se agrega la nota dirigida a COSAYSA informando que atento al relevamiento realizado por Personal Técnico del Ente Regulador en Bº Scalabrini Ortiz, es que se observa trabajos pendientes por parte de Cosaysa. Se detalla a continuación los mismos:

- Falta reponer calzada y vereda en calle Mar de Bering altura Nº 830.
- Pozo en calzada y en vereda con agua en calle Mar de Bering altura Nº 803
- Pérdida de agua en calzada en calle Mar de Bering altura Nº 811.

Deberá remitir en un plazo de 15 (quince) días hábiles, toda la documentación que acredite la solución de lo planteado en la presente nota, adjuntando fotografía de las reparaciones realizadas.

Que a fs. 03 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 25/04/24 que verifica la existencia de los trabajos pendientes de solución

Que en fecha 14 de junio, mediante nota Nº1.392 /2024, la Prestadora se dirige al ENRESP con el objeto de dar respuesta a lo solicitado mediante expediente de referencia. En fecha 13 de mayo del corriente mayo, personal operativo de la división aguas efectuó en primera instancia aperturas y excavación en calzada de hormigón no localizando la pérdida.

Que posteriormente, el día 15, en apertura existente para cambio de tramo de cloaca, se efectúa una nueva a su lado, detectando pérdida en cañería de conexión domiciliaria en Mar de Bering Nº 803, procediendo a reparar la misma con OT 1727077 y OT 1854528. Igualmente, en la misma fecha se efectuó separación bajo OT 1849635.

Que asimismo, informa que se programan intervenciones (reparaciones de pérdidas) bajo OT 1857134 – calzada CT1847494 – calzada, y OT 1849633 vereda. Estas últimas serán ejecutadas dentro de un plazo de 15 días. En cuanto a las reposiciones pendientes se programan según la planificación informada por personal de vía pública, las mismas se ejecutarán en un plazo estimado de 30 días hábiles bajo OT 1855298 y OT 1644937 respectivamente.

Que a fs. 10 se agrega el Acta de Constatación de fecha 12/07/24 que verifica que continúan sin atención los 3 (tres) reclamos.

Que en fecha 15/07/24 el Organismo remite nota simple a COSAYSA para comunicar que continuando con el tratamiento del presente Expediente y habiendo verificado Personal Técnico del Ente Regulador, que siguen pendientes de atención los siguientes reclamos: 1) Falta reponer calzada en calle Mar de Bering altura Nº 830. 2) Pozo en calzada y en vereda con agua en calle Mar de Bering altura Nº 803 y 3) Pérdida de agua en calzada en calle Mar de Bering altura Nº 811.

Que por lo expuesto es que la Prestadora deberá proceder a realizar las tareas pendientes de reposición y de reparación de pérdidas de agua, remitiendo en un plazo improrrogable de 10 (diez) días, toda la documentación que acredite la solución de los reclamos, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que a fs.15 se agrega el Acta de Constatación de fecha 16/09/24 que verifica que continúan sin atención los reclamos.

Que en fecha 17/09/24 se remite nota simple a COSAYSA para comunicar nuevamente que continuando con el tratamiento del presente

Expediente y habiendo verificado Personal Técnico del Ente Regulador, que siguen pendientes de atención los siguientes reclamos: 1) Falta reponer calzada en calle Mar de Bering altura Nº 830; 2) Falta tapar pozo en calzada, levantar escombros (sin señalizar), en calle Mar de Bering altura Nº 803, 3) Falta reponer calzadas en calle Mar de Bering altura Nº 811

Que por lo expuesto es que la Prestadora deberá proceder a realizar las tareas pendientes de reposiciones, remitiendo en un plazo improrrogable de 1 O (diez) días toda la documentación que acredite la solución de los reclamos, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que a fs. 21 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 14/10/24 que verifica nuevamente la falta de atención de los 3 (tres) reclamos.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 09/12/24 que verifica que aún resta atender un reclamo por parte de la Prestadora.

Que en fecha 10 de diciembre de 2.024 se envía una nota simple a la Prestadora para comunicar que continuando con el tratamiento del presente Expediente se verificó por parte del Personal Técnico del Ente Regulador, que sigue pendiente de atención el siguiente reclamo: Falta reponer calzada (en dos sectores), en calle Mar de Bering altura N° 811.

Que por lo expuesto es que la Prestadora deberá proceder a realizar las tareas pendientes de reposición, remitiendo en un último plazo improrrogable de 10 (diez) días, toda la documentación que acredite la solución del reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que en fecha 06/01/25, mediante nota Nº 32/2025, la Prestadora se dirige al Organismo informa que se encuentran verificando las asignaciones incluidas en el Plan de recupero vial de reposiciones de calzadas a cargo de la Municipalidad de Salta. En el caso puntual de las reposiciones de calzadas en calle Mar de Bering, se verifica que las OT 1891488 y OT

1855298, aún se encuentran pendientes de ejecución por lo que se procederá a reasignarlas a contratistas de bacheo.

Que más adelante se agrega el Acta de Constatación de fecha 07/02/25 que verifica que todavía sigue sin solución integral el reclamo (mar de Bering Nº811).

Que en fecha 18/02/25 el ENRESP remite nuevamente nota simple a COSAYSA haciendo notar que se constató que falta la solución a uno de los reclamos (mar de Bering Nº 811). Se otorga un plazo de 15 días para que acredite su solución.

Que en fecha 26 de Marzo de 2025 se incorpora el Acta de Constatación que da cuentas que continúa el arreglo sin atención.

Que en fecha 03/04/25 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Que en la oportunidad se informa que el presente Expediente se inicia en fecha 30/04/24 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución a los reclamos pendientes verificados por personal técnico del Ente en recorrido realizado por la zona (fs. 03/5).

Que en el presente Expediente se solicitó a COSAYSA dar solución a: 1) Reponer calzada y vereda, Mar de Bering 830. 2) Reparar pérdida de agua (pozo en calzada y vereda con agua), Mar de Bering 803. 3) Reparar pérdida de agua en calzada, Mar de Bernig 811.

Que se informa que de acuerdo a lo verificado por personal técnico del Ente, la Prestadora ha dado solución a los reclamos de B° Scalabrini Ortiz, detallados a continuación: Reponer vereda y calzada, Mar de Bering 830 (fs. 36,39, 46 y 49). - Reparar pérdida de agua (pozo en calzada y vereda con agua) en Mar Bering 803 (fs. 36/37 y 46/47).

Que queda pendiente de solución el reclamo de calle Mar Bering 811. Se detallan las actuaciones: **Inicio del reclamo**: Pérdida de agua en calle Mar Bering N° 811 (fs. 7 y 10).

Que la Prestadora informa en Nota N° 1.392/24 que "… se programan intervenciones (reparaciones de pérdida)…". (fs. 11/18). En fechas 12/07/2024, 16/09/24, 14/10/25, 09/12/24, 07/02/25 y 26/03/25, Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida reparada y reposición de calzada pendiente en dos sectores (fs.19, 23, 26, 30, 32, 36, 38, 46 y 48).

Que la Prestadora reitera en Nota N° 32/25 que "…informamos que nos encontramos verificando las asignaciones incluidas en el Plan de recupero vial de reposiciones de calzadas a cargo de la Municipalidad de Salta…". (fs. 44).

Que **continúa pendiente de solución el reclamo** (falta reparar calzada en dos sectores) en **calle Mar de Bering 811** (fs.53/54). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **338 días** desde el 30/04/2024 hasta el 03/04/25. **Pendiente**: **Reponer calzada** (dos sectores), en Mar de Bering 811.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución a la reposición de calzada (dos sectores) en calle Mar de Bering 811: Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **338 días** desde el 30/04/2024, hasta el 03/04/25. **Pendiente**: **Reponer calzada** (dos sectores), en Mar de Bering 811.

Que se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por los incumplimientos detallados anteriormente.

Que se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo pendiente del B° Scalabrini Ortiz (falta reponer calzada en dos sectores en calle Mar de Bering 811).

Que asimismo se solicita que se informe a la Prestadora que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, 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.

Que el art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 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 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 para tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge, que la Prestadora no dio solución definitiva a uno de los reclamos verificados en estas actuaciones, ni tampoco intentó un descargo integral que acredite la culminación de las tareas.

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 la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, lo que importa un claro incumplimiento por parte de COSAYSA a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, razón por la cual el Área Jurídica recomienda el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

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 relación a la respuesta insuficiente 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 N° 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. 38 - Ley N° 6835).

Que todo lo cual, lleva al Área 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), todos del Decreto N° 3652/10 y art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 913/15, 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 de los reclamos, 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 N° 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 S.A. (conf. art. 104 y 106 Decreto N° 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 todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) 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, 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 remita a este Ente Regulador la información solicitada oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios y las constancias de su cumplimiento. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1092 - 2025	02/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/07/2025