RESO 267 - DP N° 1203 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267 - 63314/24 “RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS Nº 382420 Bº CHACHAPOYAS Y Nº 43210 Bº TRES CERRITOS)” - SALTA CAPITAL, EL ACTA DE DIRECTORIO N° 33/2025; 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 se detallan a continuación una nómina de reclamos pendientes,

Usuaria Nº382420 – Empresa TRANSNOA - Bº Chachapoyas Pérdida de agua en calzada, Avda. Constitución esquina Patrón Costas (frente a empresa TRANSNOA) - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 07/08/2024. Duración de la pérdida: **15 días**, al 22/08/2024.

Usuario Nº 43210 – Sr. ALEJANDRO ALBERTO FERRER - Bº Tres Cerritos Pérdida de agua en calzada, en calle Los Jazmines Nº 826 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 12/07/2024, Duración de la pérdida: **41 días**, al 22/08/2024.

Que ante el posible incumplimiento de 10 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, deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días hábiles, 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 cabe aclarar que el ENRESP reiteró en varias oportunidades a través de emails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente.

Que a fs. 02 y 11, se agregan constancias de la gestión realizadas a través de Actas de Constatación y fotografías entre otras, que verifican que los reclamos siguen sin solución.

Que en fecha 08 de octubre de 2024 el ENRESP dirige nota simple a COSAYSA para informar que personal técnico del Ente Regulador el 04/10/24 constató lo siguiente: **A) Usuaria Nº 382420** - Continúa pérdida de agua en vereda en ingreso a planta TRASNOA en avda. Constitución Nacional Nº 1450, de B° Chachapoyas. (Pendiente: 62 días), y **B) Usuario Nº 43210** - Continúa pérdida de agua en calzada en calle Los Jazmines Nº 826 de B° Tres Cerritos. (Pendiente: 88 días)

Que se hace saber que por lo expuesto deberán, en un plazo de 5 (cinco) días, dar solución a los reclamos y notificar a este Organismo el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones

Que en fecha 21/10/2024 a través de nota N°2538/24 la Prestadora informa que respecto de la usuaria Nº 382420 se iniciaron los trabajos bajo OT 1909338. También se informa que la pérdida se encuentra por debajo de cables de EDESA de 13.000 voltios. Que por ello se debe reprogramar la tarea con la intervención de máquina retroexcavadora. Que se dará cumplimiento con la OT 1910388.

Que seguidamente se agrega el Acta de constatación de fecha 15/11/24 que da cuentas que los reclamos de los usuarios reclamantes continúan sin atención integral.

Que en fecha, 25 de noviembre de 2024 el Organismo remite simple a COSAYSA para comunicar que continuando con las actuaciones y atento lo informado por la Prestadora en nota Nº 2538/24 es que personal técnico del Ente Regulador el 15/11/24 constató lo siguiente: **a) Usuario Nº 382420** – Continúa pozo con pérdida de agua en vereda en ingreso a planta TRANSNOA en avda. Constitución Nacional Nº 1450 de Bº

Chachapoyas. (Pendiente: 110 días), **b) Usuario Nº 43210** – Continúa pérdida de agua en calzada en calle Los Jazmines Nº 826 de Bº Tres Cerritos. (Pendiente: 136 días).

Que se hace saber que por lo expuesto y dado el tiempo transcurrido deberán, en un plazo de 5 (cinco) días corridos, dar solución a los reclamos y notificar al ENRESP el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se le recuerda que la presente es la segunda y última reiteración solicitando la solución de los reclamos. Se remite como adjunto, anexo con fotografías de los reclamos.

Que en fecha 06 de Diciembre de 2024, la Prestadora informa a través de la nota Nº 2903 se dirige al ENRESP con el objeto de poner en conocimiento lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia.

Que de acuerdo a ello se informa al respecto: **a) Usuaria Nº 382420**: Bº Chachapoyas, calle Constitución Nacional casa Nº 1450. Desde la Compañía se informa, tal como se comunicó en nota N°2538, que se iniciaron los trabajos, y que al realizar la excavación, personal de EDESA informa que hay cables de 13000 voltios y la pérdida se encuentra debajo de estos. Por lo que se debe programar intervención con retroexcavadora. Se informa asimismo que se hubo un aplazamiento para poder programar con el uso de una retroexcavadora, por lo que en un plazo de 15 días se dará cumplimiento a la Reparación de pérdida, mediante O.T1910388, a fin de ejecutar la finalización de la tarea y **b) Usuario N° 43210** : Tres Cerritos, calle Los Jazmines N° 826, Desde la Compañía se informa que en fecha 03/09 personal operativo realizó verificación, constatando que el agua proviene de desagüe de calle Los Jazmines N° 826, la que corre por frente del domicilio N° 830, asentado bajo OT 1883299. Se adjunta acta técnica, documentación respaldo de lo realizado por esa División

Que seguidamente se agregan las Actas de Constatación de fecha 08/05/2025 que verifica que el reclamo de la Usuaria Nº 382420 sigue sin solución y que respecto del Usuario N° 43210 no se observan filtraciones**.** Se acompañan fotografías.

Que en fecha 12 de mayo de 2.025 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho dictamen 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 23/08/24 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 este Organismo en donde manifiestan pérdidas de agua en calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios (fs. 04/05).

Que en el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios Nº 382420 de Bº Chachapoyas y Nº 43210 de Bº Tres Cerritos.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 43210 de Bº Tres Cerritos** (pérdida de agua en calzada en Los Jazmines Nº 826). (fs. 14/22). En notas 2122/24 (fs. 26) y Nº 2903/24 (fs. 43/44) la Prestadora informa detalle de actuaciones. En fecha 08/05/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que no se verifica pérdida de agua. (fs. 49/50) **Pendiente: sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **Usuario Nº 382420 de Bº Chachapoyas**. Detalle del Reclamo: pérdida de agua en calzada en avda. Constitución Nacional N° 1450 esquina avda. Patrón Costas - frente a empresa TRANSNOA - (fs. 06/12). **Observación Ente Regulador**: El reclamo por pérdida de agua en calzada se inicia el 07/08/24 - Sistema GESP (fs.24). En fecha 28/08/24 la Prestadora informa en nota N° 2122/24 que "…se programa intervención (…) Se informará cumplimiento de la misma" (fs.26).

Que en fecha 04/10/24 personal técnico del Ente Regulador que continúa pérdida de agua en vereda en ingreso a planta TRANSNOA (fs. 28 y 30). En fecha 09/10/24 se remite nota a COS.AYSA (corresponde 1).

Que se reitera solicitud de reparación de pérdida de agua en vereda (fs. 31/32). En fecha 23/10/24 la Prestadora informa en nota N° 2538/24 que "…se iniciaron los trabajos (…) al realizar la excavación, personal de Edesa informa que hay cables de 13000 voltios y la pérdida se encuentra debajo de estos. Por lo que se debe programar intervención con retroexcavadora y se dará cumplimiento a la Reparación de la pérdida…." (fs.33).

Que en fecha 15/11/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pozo con pérdida de agua en vereda. (fs. 35/36). En fecha 26/11/24 se remite nota a COSAYSA (NVRG 267 - GAPYS N° 11 – 2024 / NO EX 267 - GAPYS N° 459 - 2024). Se reitera solicitud de reparación de pérdida de agua en verada (fs. 38/41). En fecha 06/12/24 la Prestadora informa en nota N° 2903/24 que "…tal como se comunicó en Nota anterior Nº 2538, que se iniciaron los trabajos, al realizar la excavación, personal de Edesa informa que hay cables de 13000 voltios y la pérdida se encuentra debajo de estos. Por lo que se debe programar trabajos con retroexcavadora, tuvimos un aplazamiento para poder programar con el uso de la Retro, por lo que en un plazo de 15 días hábiles, se dará cumplimiento a la Reparación de la pérdida (…) se informará la misma" (fs. 43/44).

Que en fecha 08/05/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún continúa pérdida de agua. (fs. 47/48). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **278 días** (07/08/24 – 12/05/24). **Pendiente**: **pérdida de agua en calzada** en avda. Constitución Nacional N° 1450 esquina avda. Patrón Costas (frente a empresa TRANSNOA) de Bº Chachapoyas.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 43210 de Bº Tres Cerritos**.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 382420** de Bº Chachapoyas. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **278 días** (07/08/24 - 12/05/24). **Pendiente: pérdida de agua en calzada** en avda. Constitución Nacional N° 1450 esquina avda. Patrón Costas (frente a empresa

TRANSNOA) de Bº Chachapoyas.

Que la Gerencia interviniente sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por el incumplimiento detallado anteriormente dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que también se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario Nº 382420: pérdida de agua en calzada en avda. Constitución Nacional N° 1450 esquina avda. Patrón Costas (frente a empresa TRANSNOA) de Bº Chachapoyas y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que se requiere que se haga saber a la Prestadora en caso de no cumplir con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se aplicará una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva al reclamo 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 1200/15-, 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 al reclamo interpuesto por uno de los dos usuarios referido 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 del reclamo formulado y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** al mismo, a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma al 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 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 el 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° 1203 - 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