RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N°267-62794/2024 CARATULADO "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA/CALZADA DE LOS USUARIOS Nº 303.252 Bº LOS CEIBOS Y Nº 219286 Bº PQUE. SAN CARLOS - DE SALTA CAPITAL", EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 33/ 2025; Y,

CONSIDERANDO:

Que este expediente se inicia con los reclamos ingresados al Call Center del Ente Regulador y habiendo verificado Personal Técnico que continúan pendientes las reposiciones de vereda/calzada de los usuarios que se detallan a continuación: **a) Usuario N° 303.252** – **A. TORO** – Bº Los Ceibos — Falta reponer vereda y calzada en mza. 539 A casa 7. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 20/05/24. Cantidad de días pendientes de reposición: **58 días**, al 17/07/24. **b) Usuario Nº 219.286** – **Sr. RICARDO ANGEL TORFE** - Bº Pque. San Carlos — Falta tapar pozo y reponer vereda en mza. 35 casa 6. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 02/07/24. Cantidad de días pendientes de reposición: **16 días**, al 17/07/24.

Que considerando que se encuentra incumplido el Art. 7.1. del Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios "Presentado el reclamo, se comunica a la Prestadora que deberá tramitar, resolver y notificar al usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada...", y también deberá dar solución a los mismos, remitiendo además el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 10 (diez) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador solicitó la solución de los reclamos pendientes a través de e-mails. Se adjuntan fotografías.

Que luego se agregan las Actas de Constatación Nros. 32874 y 32915 que verifican la falta de atención de los

reclamos. Se agregan fotografías.

Que con fecha 19 de diciembre de 2.024 el ENRESP remite nota simple a COSAYSA para informar que continuando con el tratamiento del presente Expediente es que Personal Técnico del Ente Regulador, verifica que continúa pendiente de atención el siguiente reclamo: **Usuario Nº 303.252 B° Los Ceibos** – Falta reponer vereda (baldosas) en mza. 539 A - casa 7. Se hace saber que se incorpora a la nota archivo adjunto con fotografía del lugar. Se comunica también que el reclamo figura pendiente en sistema GESP, desde el 20/05/24. Cantidad de días pendientes de reposición: **213 días**, al 19/12/24.

Que por lo expresado se informa que 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 el 09/01/25 a través de nota Nº 60/2025 COSAYSA informa respecto al usuario N.º 303.252 Bº Los Ceibos, mza 539 A casa N.º 7 for falta de reposición de vereda (colocación de baldosas especiales) que se asignó a contratista de bacheo la ejecución pertinente con OT 1901132.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 24/01/25 que reitera la falta de atención integral del reclamo. Se acompaña fotografía.

Que en fecha 28/01/25 el Organismo remite nota simple a la Prestadora para expresar que continuando con el tratamiento del presente Expediente es que Personal Técnico del Ente Regulador, verifica que continúa pendiente de atención el siguiente reclamo: **Usuario Nº 303.252-B° Los Ceibos** – Falta reponer vereda en mza. 539 A casa 7. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde el 20/05/24. Cantidad de días pendientes de reposición: 253 días, al 28/01/25

Que por lo expuesto se le hace saber que 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 luego se agrega el Acta de Constatación de fecha 14 de Marzo de 2025 que verifica la falta de atención del reclamo del usuario Nº 303.252 - B° Los Ceibos.

Que en fecha 19/03/25 desde el ENRESP, mediante nota se reitera el requerimiento de solución del reclamo del usuario Nº 303.252 - B° Los Ceibos que continúa pendiente desde el 20/05/24 y se hace notar que acumula una cantidad de días pendientes de reposición de 303 días, al 19/03/25. Esta vez se otorga un último plazo improrrogable de 10 (diez) días, para que remita toda la documentación que acredite la solución del reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanción.

Que el día 19 de Abril, a través de una Acta de Constatación se verifica que aún sigue sin solución integral el reclamo del usuario 303.252. Se adjunta fotografía.

Que en fecha 08/04/25 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 22/07/24 ante lo cual el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizado por los usuarios de la referencia al call center de éste Organismo, donde manifiestan reposiciones pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.03/04).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios N° 303252 del B° Los Ceibos y N° 219286 del B° Pque. San Carlos.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 219286 B° Pque. San Carlos.** Detalle del reclamo: Falta tapar pozo y reponer vereda en

mza. 35 casa 6, (fs.05/08).

Que en fecha 23/10/24 la Prestadora informa en nota N° 2544/24 que "…personal operativo verificó que la reposición de vereda solicitada en manzana 35 casa 6 de barrio Parque San Carlos, fue realizada por terceros..." (Fs.19/20). A su vez Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 17/12/24, reclamo solucionado en mza. 35 casa 6, (fs.21 y 23). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 303.252** B° Los Ceibos. Detalle del Reclamo: Falta reponer vereda y calzada en mza. 539 A casa 7, (fs.13/14). Observación Ente Regulador: El reclamo por reposición inicia en fecha 20/05/24, luego de una reparación de pérdida de agua, según la información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.15).

Que en fecha 23/10/24 la Prestadora informa en nota N° 2.544/24 que "…se eleva a conocimiento que en fecha 18/08 personal operativo ejecutó carpeta de cemento, sobre manzana 539 A casa 7 de barrio Los Ceibos, quedando pendiente la colocación de baldosas...", "…Asimismo se realizó relleno de excavación en calzada de hormigón, de manera paliativa, hasta tanto se ejecute la reposición final…" (Fs.19/20).

Que en fecha 17/12/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la calzada fue reparada, falta reponer baldosas en vereda, (fs.21/22).

Que en fecha 23/12/24 se remite nota a COSAYSA (NRCG 267 - GAPYS N° 128 - 2024) y se solicita solución a la reposición de vereda, (fs.24). En fecha 09/01/25 La Prestadora informa en Nota N° 60/25 que "…se asignó a contratista de bacheo la ejecución pertinente con OT 1901132..." (fs.26). En fecha 24/01/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa sin reparar la vereda (baldosas) (fs 28/29).

Que en fecha 28/01/25 se remite nota a COSAYSA (NRCG 267 - GAPYS N° 71 - 2025) Se reitera solución a la reposición de vereda, (fs.31). En fecha 14/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que sigue pendiente la reposición de vereda (baldosas) (fs.33/34).

Que en fecha 19/03/25 se remite nuevamente nota a COSAYSA (NRCG 267 - GAPYS N° 182 - 2025) y se reitera solución a la reposición de vereda, (baldosas) (fs.36). En fecha 11/04/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que sigue pendiente la reposición de vereda, (baldosas) (fs.38/39). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **358 días** desde el 20/05/2024 hasta el 13/05/25. **Pendiente: Falta reponer vereda** (colocar baldosas) en mza. 539 A casa 7. Atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 219.286 B° Pque. San Carlos. Sin pendientes**

Que a su vez la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: Usuario **N° 303.252 B° Los Ceibos**. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **358 días** desde el 20/05/2024 hasta el 13/05/25. **Pendiente: Falta reponer vereda** (colocar baldosas) en mza. 539 A casa 7.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 303.252 B° Los Ceibos. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el Usuario N° 303252 B° Los Ceibos (Falta reponer vereda - colocar baldosas) en mza. 539 A casa 7).

Que se requiere que se haga saber 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, 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 requiere que se comunique 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 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 que hasta el momento del informe técnico, ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas. Tanto es así que el informe técnico da cuentas que aún se encuentra sin solución el reclamo del usuario Nº 303.252 - de B° Los Ceibos **-** falta reponer vereda (colocar baldosas) en mza. 539 A - casa 7, de esta ciudad.

Que 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 0/100), 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**. **A. TORO,** identificado como **Usuario N° 303.252,** con domicilio en mza. 539 A - casa 7, **B° Los Ceibos** 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 0/100), 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°: 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 4º: ORDENAR a la Prestadora que en el plazo de 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (falta reponer vereda (colocar baldosas) en mza. 539 A - casa 7 de B° Los Ceibos, de esta ciudad). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

RESO 267 - DP N° 1220 - 2025	22/07/2025
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 22/07/2025