RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N°267-64291/24 CARATULADO “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA (USUARIOS Nº 212623 Y Nº 212625 DE Bº SAN NICOLÁS I) DE SALTA CAPITAL.”, EL ACTA DE DIRECTORIO N° 31/2025; y,

CONSIDERANDO:

Que este expediente se inicia con las Actas de Constatación Nros. 33392/24 de fecha 27/09/24 (Usuario Nº 212623 – RUIZ DANIEL ALEJANDRO) y 33734 (Usuario Nº 212625 – EMPRENDIMIENTO RÍO GRANDE SRL) de fecha 15/10/24 reclamando falta de reposición de vereda en ambos casos.

Que con fecha 05 de diciembre de 2024 se agrega la nota dirigida a COSAYSA informando que atento a los reclamos ingresados al Call Center del Ente Regulador es que Personal Técnico del Organismo verificó que, continúan pendientes las reposiciones que se detallan a continuación: a) **Usuario Nº 212623 – Bº San Nicolás I** – Falta reponer vereda en Mza. 1 Casa 20. El reclamo se encuentra pendiente en GESP desde el 22/09/24. Cantidad de días pendientes de reposición: **74 al 05/12/24**. b) **Usuario Nº 212625 – Bº San Nicolás I** – Falta reponer vereda en Mza. 1 Casa 22. El reclamo se encuentra pendiente en GESP desde el 20/10/24. Cantidad de días pendientes de reposición: **46 al 05/12/24**. 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 en fecha 02 de enero de 2.025, mediante nota Nº 14/2025 COSAYSA informa que se asignaron a contratista de bacheo las pertinentes ejecuciones con OT 1922531 (us 212.623) y OT 1937522 (us 212.625).

Que más adelante se agrega el Acta de Constatación de fecha 13 de Marzo de 2025 que verifica que el reclamo del usuario **Nº 212623 de Bº San Nicolás I** se encuentra sin solución (falta reponer vereda)

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 12/12/24 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 del Organismo en donde manifiestan falta de reposición de vereda. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario (fs. 17/19).

Que en el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios Nº 212623 y Nº 212625 de Bº San Nicolás I.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **Usuario Nº 212625 de Bº San Nicolás I** (falta reponer vereda en Mza. 1 Casa 22). (fs. 09/14). En fecha 02/01/25 la Prestadora informa en nota Nº 14/25 que los trabajos fueron asignados a contratista de bacheo. (fs. 20/21). En fecha 13/03/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que la reposición fue ejecutada dando solución definitiva al reclamo. (fs. 23 y 25) **Pendiente: sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **Usuario Nº 212623 de Bº San Nicolás I** . Detalle del Reclamo: falta reponer vereda en Mza. 1 Casa 20. (fs. 02/06).

Observación Ente Regulador: El reclamo se inicia el 22/09/24 luego de la reparación de pérdida de agua (Sistema GESP). (fs. 07/08). En fecha 02/01/25 la Prestadora informe en nota Nº 14/25 que "se asignaron a contratista de bacheo las pertinentes ejecuciones con OT 1922531 (us 212.623) y OT (us212.625). Una vez finalizados los trabajos se informará a la brevedad." (fs. 20/23). En fecha 13/03/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer vereda. (fs. 23/24). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **198 días** (22/09/24 – 08/04/25). **Pendiente** : reponer vereda en Mza. 1 Casa 20 de Bº San Nicolás I.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 212625 de Bº San Nicolás I**.

Que por su parte la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 212623 de Bº San Nicolás I**. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **198 días** (22/09/24 – 08/04/25). **Pendiente: reponer vereda** en Mza. 1 Casa 20 de Bº San Nicolás I.

Que se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor del usuario N° 212623 de Bº San Nicolás I por cuanto la misma no dio cumplimiento a la normativa vigente.

Que también se propone que se intime a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario Nº 212623: reponer vereda en Mza. 1 Casa 20 de Bº San Nicolás I y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la notificación del Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que solicita asimismo que se haga conocer a la Prestadora que 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. 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 212623 de Bº San Nicolás I, de esta ciudad.

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= $ 233,43), esto es, la suma de $ 70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve 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**. **JUAN CARLOS MARTINICH,** identificado como **Usuario Nº 76535 con domicilio en calle Los Blancos casa Nº 169 de Bº Castañares** / **Grupo 200 Viviendas** 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= $ 233,43), esto es, la suma de $ 70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve 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 (reponer vereda en **reponer vereda** en Mza. 1 Casa 20 de Bº San Nicolás I.). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente.

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

RESO 267 - DP N° 1096 - 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