RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267 64755/ 2025 – “USUARIO: MONTERO GERMÁN - Nº DE USUARIO: 189334 - DOMICILIO: BENJAMÍN ZORRILLA Nº 1500 - BARRIO: EL MIRADOR - LOCALIDAD: ROSARIO DE LA FRONTERA - RECLAMO Nº: 3813903 - MOTIVO DEL RECLAMO: PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA”, 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 en ese sentido se pone en conocimiento de la Prestadora el reclamo ingresado en fecha 17/09/24 por falta de reposición de calzada, razón por la cual se requiere en forma inmediata que se tomen las medidas necesarias para su solución.

USUARIO: MONTERO GERMÁN - **Nº DE USUARIO**: 189334 - **DOMICILIO**: BENJAMÍN ZORRILLA Nº 1500 - **BARRIO**: EL MIRADOR - **LOCALIDAD**: ROSARIO DE LA FRONTERA - **RECLAMO Nº**: 3813903 - **MOTIVO DEL RECLAMO**: PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA - **FECHA INGRESO AL ENTE**: 17/09/24

Que en consecuencia, se solicitó que en el plazo de quince (15) días, se remita la documentación técnica que respalde el cumplimiento y solución del reclamo.

Que en fecha 12/03/2025 se remitió una nota simple a la Prestadora en relación a la falta de respuesta a la anterior nota NFC 267 - GAPYS N° 88 - 2025, mediante la cual se solicita ejecute los trabajos de

reposición de calzada faltante para la solución integral del reclamo. Considerando que ingresó a esa Prestadora el 13/09/2024 (179 días) y que técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera constataron el 13/02/2025 que los trabajos continúan sin realizarse, se notifica que deberá en forma inmediata tomar todas las medidas necesarias para su solución.

Que asimismo, se solicitó que en el plazo de cinco (5) días, remita la documentación técnica que respalde el cumplimiento y solución del reclamo.

Que también se hace saber que la falta de respuesta a la presente se procederá 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 y al "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios." en su Artículo 15.- CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES. inc. 2. "En el caso de reclamos y/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."

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 09/03/25 que verifica que el reclamo continúa sin solución. Se agrega una fotografía.

Que en fecha 13/05/25 a GAPYS emite su informe técnico en relación al Reclamo Nº 3813903 por pérdida de agua en calzada, del Usuario Nº 189334, titular German Montero, con domicilio en calle Zorrilla Benjamín Nº 1500 Bº El Mirador de la loc. Rosario de la Frontera.

Que al respecto, se comunica lo siguiente:

Que el reclamo ingresó en Aguas del Norte el 17/09/2024. De acuerdo con su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), se cerró el 13/10/2024, manifestando que el problema había sido solucionado.

Que se expresa que según el Sistema Integral ERSPS (reclamos), el 17/10/2024, la Delegación de Rosario de la Frontera informó que verificó la solución de la pérdida, pero que aún faltaba la reposición de la calzada, solicitando a la Prestadora que realice los trabajos.

Que visto que a pesar de las múltiples reiteraciones por parte de la Delegación y de los correos electrónicos remitidos por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento en los días 30/10/2024 y 18/12/2024, al 16/01/2024 la reposición de calzada continúa sin ejecutarse.

Que por lo tanto, el 23/01/2025, se remitió a COSAYSA la nota NFC 267 - GAPYS N° 88 – 2025, disponiendo que, para la solución integral del reclamo de pérdida de agua, se debía realizar la reposición de la calzada faltante. Esta nota, por falta de respuesta, se reiteró el 13/03/2025 a través de la NRCG 267 - GAPYS N° 161 - 2025. 5. El 9/05/2025. Ello por cuanto la Delegación de Rosario de la Frontera constató nuevamente que los trabajos continuaban aún sin ejecutarse, situación que se detalla en el Acta de Constatación NFC 267 - ORF N° 415 – 2025, adjunta.

Que por todo lo expuesto se sugiere, el inicio de un Procedimiento de Sanciones a Aguas del Norte, por la falta de respuesta a los requerimientos y porque, transcurridos 234 días desde la fecha de ingreso del reclamo hasta la fecha de la última verificación, no se concretaron los trabajos de reposición de la calzada 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 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 al reclamo interpuesto por el usuario 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 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 arts. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1200/23, 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° 1202 - 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