RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267- 64776/2025 – “RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIO Nº 137507) - LOCALIDAD DE LA SILLETA – SALTA”; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 35/2025, 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, todos relacionados con pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 23 de Enero de 2025, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en el términos señalados e informe sobre el reclamo del usuario Nº 137507, **Sr. OSCAR EDUARDO RÍOS** con domicilio en calle Buenos Aires 10 de la localidad de la Silleta – Dpto. Rosario de Lerma - Salta y verificado por personal Técnico del Ente Regulador que informa pérdida de agua en vereda (Buenos Aires 10) y habiendo, se adjunta fotografía del lugar:

Que se observa en el sistema GESP de COSAYSA que el reclamo del usuario ingresó en fecha 12/12/24 y el usuario lo reiteró en 6 oportunidades. Esa Prestadora deberá remitir en un plazo de 7 (siente) días, toda la documentación que acredite la solución definitiva del reclamo, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que luego se agrega el Acta de Constatación Nº 33889, de fecha 30/12/2024 que verifica que continúa sin atención el reclamo.

Que seguidamente se incorpora otra Acta de Constatación, esta vez de fecha 14/02/25 que informa que la pérdida se encuentra

solucionada pero aún falta repones vereda. Se agrega fotografía.

Que en fecha 17 de febrero de 2.025 el Organismo remite nota simple a COSAYSA para comunicar que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por el ENRESP y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de la fecha continúa pendiente de atención el reclamo del usuario de la referencia, falta reponer vereda en calle Buenos Aires 10.

Que se hace saber también que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un último plazo improrrogable de 15 (quince) días a partir de la recepción de la presente nota, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 23 de Mayo de 2025 se agrega el Acta de Constatación que verifica que aún sigue sin solución el reclamo. Se agrega fotografía.

Que finalmente la GAPyS produce su informe técnico informando que el presente expediente se inicia en fecha 24/01/25 ante lo cual éste Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center del Organismo.

Que se detallan las observaciones correspondientes: Detalle del Reclamo: Perdida de agua en vereda, en calle Buenos Aires 10 (fs.06/09). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 12/12/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.10).

Que la Prestadora no remite informe, por lo que en fecha 14/02/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua fue reparada quedando pendiente reponer la vereda (fs.12/14).

Que en fecha 18/02/25 (NO EX 267 - GAPYS N° 1151 - 2025), esta gerencia solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda pendiente (fs.15/18). La Prestadora continúa sin remitir informe del reclamo, por lo que en fecha 23/05/25 Personal Técnico del Ente verifica que

continua pendiente reponer la vereda (fs.19/21). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **165 días** (desde el 12/12/24 hasta el 26/05/25).

Pendiente: Reponer vereda, en calle Buenos Aires 10.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario Nº 137507 de la localidad de La Silleta. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se propone que se intime a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por el usuario (reponer vereda, en calle Buenos Aires 10 – La Silleta).

Que se requiere que se haga conocer 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, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que también se sugiere 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 se 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 prima facie verificado, que ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado solución oportuna al reclamante (**USUARIO Nº** Nº 137507).

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 sesenta y cuatro mil doscientos noventa y dos, con 00/100), 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. **OSCAR EDUARDO RIOS** con domicilio en calle Buenos Aires 10 de la localidad de la Silleta – Dpto. Rosario de Lerma – Salta, identificado como Usuario N° 137507. 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 sesenta y cuatro mil doscientos noventa y dos, con 00/100), 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°: INTIMAR a COSAYSA para que en el plazo de 10 (diez) días acredite por ante este Organismo el cumplimiento de las tareas pendientes (reponer vereda en calle Buenos Aires Nº 10).

ARTÍCULO 4º: 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 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 1296 - 2025	30/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 30/07/2025