RESO 267 - DP N° 1289 - 2025	30/07/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE “ENTE REGULADOR N° 267-64295/2024 - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 15899 / 545 B° VILLA LUJAN Y N° 230093 B° COOPERATIVA 20 DE FEBRERO POLICIAL) - SALTA CAPITAL” ; 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 a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 06 de Diciembre de 2.024, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en el términos señalados e informe sobre el reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

Usuarios Nº 15899 / 545 B° Villa Lujan – Sres. HÉCTOR HORACIO MAESTRO – RENÉ OMAR FERNÁNDEZ TAMBORINI. Pérdida de agua en calzada, Pedernera 1208/17 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 15/11/24. Se adjunta fotografía. Duración de la pérdida: **21 días**, al 06/12/24.

Usuaria N° 230093 B° Cooperativa 20 de Febrero Policial – Sra. TERCEROS EDITH. Pérdida de agua en calzada, mza. 10 casa 8 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 18/11/24. Se adjunta fotografía. Duración de la pérdida: **18 días**, al 06/12/24.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de e-mails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente.

Que ante el posible incumplimiento de lo 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, se informa a la Prestadora que deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días, 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 entre seguidamente se agregan constancias que dan cuentas de los reclamos con la correspondiente documentación (Actas de Constatación y fotografías entre otras).

Que en fecha 18 de Diciembre de 2024, mediante nota Nº 2979 /24 la Prestadora pone en conocimiento del ENRESP lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia.

Que de acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuario Nº15899- 545**: Bº Villa Lujan, calle Pedernera Nº 1208. Se informa que en fecha 05/12 personal operativo realizó apertura en calzada y posterior reparación de pérdida conexión domiciliaria, bajo OT 1960368. **Usuario Nº230093**: Bº Cooperativa 20 de Febrero Policial, Manzana 10 - Casa Nº 8. La Compañía informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua bajo OT 1962374.

Que luego se agrega el Acta de Constatación de fecha 30/01/25 que verifica que la pérdida se encuentra reparada pero aún falta retirar los escombros. También se incorpora el Acta de Constatación de fecha 31/01/25 que da cuentas que el reclamo de la **Usuaria N° 230093** B° Cooperativa 20 de Febrero Policial se encuentra solucionado.

Que en fecha 10 de febrero de 2.025. el ENRESP se dirige a COSAYSA para comunicar que luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que continúa pendiente de atención el reclamo del usuario Nº 15899 / 545 B° Villa Lujan, esto es falta reponer calzada y retiro de escombros en calle Pedernera N° 1208.

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

Que en fecha 05/03/25 COSAYSA, a través de la nota Nº 398 /25 pone en conocimiento lo actuado en relación a lo requerido mediante expediente en referencia.

Que de acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuario Nº15899- 545**: Bº Villa Lujan, calle Pedernera casa Nº 1208. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reposición de calzada bajo OT N° 1960972.

Que luego se agrega el Acta de Constatación N° 33988 que los días 24 – 27 – 30/01/25 y 10/03/25 verifica que el reclamo del Usuario N°15899/1804 sigue sin atención integral.

Que también se incorpora el Acta de Constatación de fecha 13/03/2025 que vuelve comunicar la falta de solución al reclamo del usuario N° 15899.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación verifica que el reclamo de la **Usuaria N° 230093** se encuentra solucionado.

Que en fecha 20 de Marzo 2025 la GAPyS produce su informe técnico comunicando que el presente Expediente se inicia en fecha en fecha 11/12/24 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 pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.07/18).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios Nº 15899 / 545 B° Villa Lujan y N° 230093 B° Cooperativa 20 de Febrero Policial.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuarios Nº 230093 -** B° Cooperativa 20 de Febrero Policial: Pérdida de agua en calzada, mza. 10 casa 8 (fs.14/16). En fecha 20/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua se encuentra solucionado (fs.44/46). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuarios Nº 15899** / **545** - B° Villa Luján. Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, Pedernera N° 1208 (fs.10/12). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 15/11/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.13). La Prestadora en nota Nº 2979/24, informa que se reparó pérdida de agua en fecha 05/12 bajo OT 1960368 (fs.20/23). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 30/01/25 que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la calzada y el retiro de escombros (fs.24/25).

Que la Gerencia en fecha 11/02/25 (NRCG 267 - GAPYS N° 96 - 2025), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de calzada y retiro de escombros (fs.29/30). COSAYSA en Nota Nº 398/25 de fecha 07/03/25 informa que se programa intervención de reposición de calzada bajo OT 1960972 (fs.33/35). En fecha 13/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continúan pozos en calzada, reposición de calzada y retiro de escombros pendiente (fs.40/42). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozos, reponer calzada y retiro de escombros): **125 días** (desde el 15/11/24 hasta el 20/03/25). **Pendiente**: **Tapar pozos, reponer calzada y retiro de escombros**, en calle Pedernera 1208.

Que atento lo informado se concluye que: - La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: Usuario Nº 230093 B° Cooperativa 20 de Febrero Policial.

Que por su parte la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuarios N° 15899** / **545** - B° Villa Lujan: Cantidad de días que

COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozos, reponer calzada y retiro de escombros): **125 días** (desde el 15/11/24 hasta el 20/03/25). **Pendiente**: **Tapar pozos, reponer calzada y retiro de escombros**, en calle Pedernera 1208.

Que se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por los incumplimientos detallados anteriormente.

Que se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por los usuarios N° 15899 / 545 B° Villa Lujan (tapar pozos, reponer calzada y retiro de escombros, en calle Pedernera 1208).

Que igualmente se sugiere requerir a COSAYSA que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) días, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

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 1200/23-, 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 soluciones oportunas a uno de los usuarios reclamantes. 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 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: 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 arts. 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° 1289 - 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