RESOLUCIÒN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 63866/2024 RECLAMO Nº 3769587 - PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA- USUARIO Nº 190874 - ÁVILA PRUDENCIO GERMÁN - Bº ANA MARÍA - ROSARIO DE LA FRONTERA – SALTA"; el Acta de Directorio Nº 35/20/25, 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, ambos relacionados a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 09 de octubre de 2024, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en el términos señalados e informe sobre el reclamo que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

Usuario N° 190874 – B° Ana María – Rosario de la Frontera - Salta: Pérdida de agua en calzada.

Que en fecha 24/07/2024, remite nota simple a la Prestadora para comunicar que técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera del ENRESP verificaron que la pérdida fue solucionada, faltando la reposición de Calzada

Que sin embargo el 23/08/2024 se constató nueva pérdida en el lugar, que se gestiona con el Nº 3800414, reclamo que continúa abierto de acuerdo a su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP).

Que considerando que el primer reclamo ingresó el 28/06/2024 (103 días) y que el Anexo I de la Resolución ENRESP Nº 1200/23 "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. dispone 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."*

Que por ello se requiere a la prestadora que en forma inmediata tome las medidas necesarias para la ejecución de los trabajos necesarios para su solución definitiva en el plazo de 10 (diez) días debiendo remitir informe de los trabajos realizados, adjuntando documentación técnica que los avale.

Que luego se agrega el Acta de Constatación de fecha 28/10/24 que verifica que continúa pendiente el retiro de escombros.

Que en fecha 29/10/24 se envía nota simple a COSAYSA para informarle que de acuerdo a la verificación realizada por la Delegación de Rosario de la Frontera el 28/10/2024, la pérdida podría haber reaparecido nuevamente, ya que la excavación realizada por esa Prestadora en el mes de agosto se encuentra llena de agua, tal como se observa en la foto adjunta.

Que por ello se solicita que se tomen las medidas necesarias para brindar una solución definitiva al problema planteado en el reclamo, lo que incluye la ejecución de los trabajos de reposición de la calzada. De igual manera, deberá en un plazo de 15 (quince) días, remitir un informe detallado que incluya la documentación técnica necesaria que avale el cumplimiento de lo dispuesto. Se adjunta Acta de Constatación de la verificación mencionada.

Que más adelante el ENRESP envía una nota simple a la Prestadora expresando que debido a la falta de respuesta a la del 29/10/2024, mediante la cual se solicitó solución a la nueva pérdida de agua que surgió en el mismo lugar del reclamo de la referencia. Pérdida que de acuerdo a su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP) se gestiona como Reclamo Nº 3808077 y que continúa sin solución.

Que por lo expuesto, se requiere que en forma inmediata tome todas las medidas necesarias para su solución definitiva.

Que asimismo, se solicita que en el plazo de tres (10) días, remita la documentación técnica que respalde el cumplimiento del reclamo.

Que en fecha 08/01/25 nuevamente se remite nota simple a COSAYSA y se comunica que para la solución integral del reclamo del usuario falta la reposición de calzada que se gestiona con el Reclamo Nº 3867302. Es así que se requiere que en forma inmediata se tomen las medidas necesarias para su concreción.

Que asimismo, se solicita que en el plazo de diez (10) días, remita la documentación técnica que respalde el cumplimiento.

Que en fecha 03/02/25 se remite otra comunicación a COSAYSA informando que en relación a la nota ENRESP NFC 267 - GAPYS N° 14 - 2025, donde se solicita la reposición de calzada para la solución integral del reclamo de la referencia, no se recibió respuesta alguna.

Que por consiguiente, se requiere que en forma inmediata se tomen las medidas necesarias para ejecutar todos los trabajos faltantes y; en el plazo de cinco (5) días contados a partir de la recepción de la presente, remita la documentación técnica que respalde el cumplimiento de lo aquí dispuesto.

Que se hace notar que la falta de respuesta a esta comunicación hará que se proceda 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.”

Que en su Artículo 15.- Cláusulas particulares aplicables al servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales. inc. 2 expresa. “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.”

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 11/03/25 que verifica que falta reponer calzada. (Se acompaña fotografía).

Que con fecha 13/03/25 se emite el informe técnico en los siguientes términos

Que de acuerdo al Sistema de Gestión de Usuario (GESP) de Aguas del Norte, el reclamo ingresó el 28/06/2024 y se cerró el 13/08/2024 especificando que el problema fue solucionado. El 20/08/2024, la Delegación de Rosario de la Frontera verifica que la pérdida fue solucionada, pero faltaba la reposición de calzada.

Que sin embargo, el 23/08/2024, desde la Delegación de Rosario de la Frontera se reitera a la Prestadora el reclamo por pérdida de agua, que se gestión con nuevo número, 3800414. 4. De acuerdo al Sistema Integral ERSPS, el reclamo fue reiterado por la delegación en fechas 10/09/2024, 19/09/2024, 27/09/2024 y 03/10/2024.

Que ante la falta de solución, el 10/10/2024 la Gerencia inicia el expediente 267 – 63886, solicitando se proceda a la reparación de la pérdida. Nota que aún se encuentra sin respuesta.

Que el 17/10/2024, la Delegación de Rosario de la Frontera, informa en el sistema que la pérdida fue solucionada pero que se encuentra pendiente la reposición de calzada que se gestiona ante Aguas del Norte. El 27/10/2024, esta Gerencia solicita a la delegación que proceda a verificar si se concluyeron los trabajos de reposición de calzada.

Que en respuesta, en su IF 267 - ORF N° 35 - 2024 informa el 28/10/2024 que se constató que la falta de reposición continua y que se visualiza agua en el lugar de la reparación. Adjunta foto. En consecuencia el 29/10/2024, se remite nota a COSAYSA solicitando se tomen las medidas necesarias para brindar una solución definitiva al problema planteado en el reclamo, lo que incluye la ejecución de los trabajos de reposición de la calzada.

Que ante la falta de respuesta, el 25/11/2024 se remite reiteración al pedido de solución, con igual resultado.

Que el 19/12/2024, la Delegación de Rosario de la Frontera informa que la pérdida fue reparada pero que, nuevamente, queda pendiente la reposición de calzada. Se reitera el 02/01/2025. 12.

Que ante la falta de respuesta por parte de COSAYSA al pedido de reposición de calzada, el 08/01/2025 se remite nota solicitando se ejecuten los trabajos faltantes. A la fecha del informe no hay respuesta. Por tal motivo, el 03/02/2024 se reitera dicho pedido con igual resultado.

Que el 11/03/2024, la Delegación Rosario de la Frontera constató en su ADC 267 - ORF N° 300 – 2025 que continua pendiente la ejecución de la reposición de calzada.

Que por todo lo expuesto, se solicita, el inicio de un el Inicio de un Procedimiento de Sanciones a Aguas del Norte.

Que asimismo, se requiere intimar a la Prestadora que proceda en forma inmediata a la ejecución de los trabajos faltantes

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 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 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 a los reclamos interpuestos 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 del reclamo formulado y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** a la totalidad del mismo a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma al reclamo incoado, 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 el 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 art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 913/15, 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° 913/15 (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° 1288 - 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