RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267- 64294/2024 – "RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 286427 / 289042 B° LOS LAPACHOS II Y N° 60858 B° EL TRIBUNO) DE 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 con 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 2024, 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 286427 / 289042 – Sr.** VAZQUEZ RICARDO BAUTISTA - **B° Los Lapachos II** – Pérdida de agua en calzada, mza. 470 D casa 12 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 15/11/24. Se adjunta fotografía en Anexo I. Duración de la pérdida: 21 días, al 06/12/24.
- **Usuaria N° 60858 – Sra.** HONACHI MARIA - **B° El Tribuno** - Pozo con pérdida de agua en vereda, Diario La Nueva Provincia 905 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de Cosaysa: 22/11/24. Se adjunta fotografía en Anexo I. Duración de la pérdida: 34 días, al 06/12/24

Que cabe aclarar que este Ente Regulador solicitó la solución de los reclamos pendientes a través de reiterados e-mails.

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, comunicó 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 luego se agregan constancias que dan cuenta de las gestiones tendientes a obtener la solución de los reclamos con la correspondiente documentación, es decir Actas de Constatación, mails y fotografías entre otras.

Que en fecha 20 de Diciembre de 2024 a través de la nota N° 3001/2024 el objeto de dar respuesta a lo solicitado mediante expediente de referencia informa lo siguiente:

- **Usuario Nº 286427/289042** – Bº Los Lapachos II – mza 470 D. En fecha 19/12/24, personal operativo de la División Aguas verifica en una primera instancia que no existe pérdida en apertura pendiente de reposición frente a casa Nº 18 con OT 1897545. Por otra parte, se reparó pérdida en vereda ubicada en casa N.º 2 (Usuario N.º 286.448) con OT 1960301.
- **Usuaria Nº 60858** – Bº El Tribuno – Diario La nueva Provincia Nº 905. En fecha 09/12/24, bajo OT 1954051cuadrilla operativa efectuó reparación de pérdida de agua en calzada (cañería red de distribución) con apertura en vereda (semi tapada y señalizada). Se adjuntan órdenes de trabajo como respaldo por los trabajos efectuados.

Que con posterioridad se incorporan 2 Actas de Constatación de fecha 17/01/2025 que verifican que los reclamos de ambos usuarios continúan si solución integral.

Que en fecha 20 de enero de 2025 el ENRESP remite nota simple a COSAYSA para comunicar que atento a lo informado por esa Prestadora en nota Nº 3001/24 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de la

fecha continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: **Usuario Nº 286427** / **289042** - B° Los Lapachos II: Falta reponer calzada, mza. 470 - D casa 12; **Usuaria N° 60858 -** B° El Tribuno: Falta reponer vereda, Diario La Nueva Provincia 905

Que por lo expresado en el párrafo anterior se informa que, en el término de 5 (cinco) días, la Prestadora deberá dar solución a los reclamos y notificar al ENRESP el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 21/03/25 que da cuentas del incumplimiento del reclamo de la usuaria **N° 60858** de B° El Tribuno. Se agrega fotografía.

Que más adelante se agrega el Acta de Constatación que verifica que el reclamo del Usuario **Nº 286427** / **289042,** continúa sin atención. Se agrega fotografía.

Que finalmente la GAPyS produce su informe técnico informando que el presente expediente se inicia 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 del Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.08/18).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: **Nº 286427** / **289042** - B° Los Lapachos II y **N° 60858** - B° El Tribuno.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuarios N° 286427** / **289042** - B° Los Lapachos II: Pérdida de agua en calzada, mza. 470 D casa 12 (fs.08/11). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 17/01/25 que la **pérdida de agua fue reparada** frente a casa 12. Además verifica que frente a la casa 18, hay un pozo en calzada (este último reclamo se trata en Expte. Nº 63104/25) (fs.27/29). Cabe aclarar que la calzada frente a la casa 12 en sus inicios cuando estaba la pérdida de agua, ya se encontraba en malas condiciones

(fs.4 y 10) **Pendiente: Sin pendientes.**

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 60858** - B° El Tribuno. Detalle del Reclamo: Pozo con pérdida de agua en vereda, Diario La Nueva Provincia 905 (fs.14/17). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 22/11/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.18). La Prestadora en Nota Nº 3001/24 de fecha 20/12/24 informa que se reparó perdida en calzada y vereda según OT 1954051 (fs.19/26). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 17/01/25 que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la vereda (fs.30/32). La Gerencia en fecha 21/01/25 (NO EX 267 - GAPYS N° 452 - 2025), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda pendiente (fs.33/36). COSAYSA no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 21/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continua pendiente tapar pozo y reponer vereda (pozo peligroso) (fs.38/40). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda - pozo peligroso): **124 días** (desde el 22/11/24 hasta el 26/03/25). **Pendiente**: **Tapar pozo y reponer vereda** (pozo peligroso), en calle Diario La Nueva Provincia 905.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuarios Nº 286427** / **289042** - B° Los Lapachos II.

Que a su vez la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 60858** - B° El Tribuno. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda - pozo peligroso): **124 días** (desde el 22/11/24 hasta el 26/03/25). **Pendiente**: **Tapar pozo y reponer vereda** (pozo peligroso), en calle Diario La Nueva Provincia 905.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario: N° 60858 B° El Tribuno. 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 la usuaria N° 60858 de B° El Tribuno (tapar pozo y reponer vereda (pozo peligroso), en calle Diario La Nueva Provincia 905).

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 soluciones oportunas a uno de los reclamantes (**Usuaria N° 60858 - B° El Tribuno**).

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 de la usuaria afectada, 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 la SRA. MARÍA HONACHI, identificada como **Usuaria N° 60858 con domicilio en calle** Diario La Nueva Provincia 905 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 de la nombrada, 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°: INITMAR a COSAYSA para que en el plazo de 10 (diez) días acredite por ante este Organismo el cumplimiento de las tareas pendientes (**Tapar pozo y reponer vereda** - pozo peligroso - en calle Diario La Nueva Provincia 905).

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° 1294 - 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