RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267- 64528/2025 – "RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA - RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 58645 Y N° 43139 DE B° TRES CERRITOS) - 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 08 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 reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

Usuario Nº 58645 B° Tres Cerritos – CRISTIAN ANDRES TABARCACHI - Pérdida de agua en gabinete, Los Olmos 125 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 16/12/24. Duración de la pérdida: **23 días**, al 08/01/25

Usuario N° 43139 B° Tres Cerritos - DANIEL FRANCISCO LAFUENTE - Pérdida de agua en vereda, Los Ombúes 162 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 13/12/24. Duración de la pérdida: **26 días**, al 08/01/25.

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 14 de Enero de 2025 COSAYSA mediante nota Nº 91/25 se dirige al ENRESP e informa lo siguiente respecto de los reclamos:

Usuario Nº 58645: Bº Tres Cerritos, calle Los Olmos casa Nº 125: En fecha 12/01 personal operativo realizó reparación de pérdida de agua en gabinete en pared, bajo OT 1965375. Se adjunta acta técnica, documentación respaldo de lo realizado.

Usuario Nº43139: Bº Tres Cerritos, calle Los Ombúes casa Nº 162. Se programa intervención de reparación de pérdida de agua en vereda de tierra, bajo OT 1964204.

Que luego se agregan 2 (dos) Actas de Constatación que acreditan que continúa sin solución el reclamo del usuario Nº 58645 y que fue solucionado el reclamo del usuario **Nº43139** - Bº Tres Cerritos, calle Los Ombúes Nº 162. En ambos casos se agregan fotografías.

Que en fecha 10 de Febrero de 2025 el Organismo remite nota simple a COSAYSA para comunicar que en mérito a lo informado por esa Prestadora en Nota Nº 91/25 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 Nº 58645 de B° Tres Cerritos, esto es falta reponer mampostería y gabinete en calle Los Olmos 125.

Que se hace saber a la Prestadora 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 más adelante se agrega el Acta de Constatación de fecha 25/03/25 que verifica que no se solucionó el reclamo pendiente del usuario Nº 58645 de B° Tres Cerritos.

Que finalmente la GAPyS produce su informe técnico informando que el presente expediente se inicia en fecha 09/01/25 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 58645 y N° 43139 de B° Tres Cerritos.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario N° 43139 B° Tres Cerritos**: Pérdida de agua en vereda, Los Ombúes 162 (fs.11/13). En fecha 31/01/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua se encuentra solucionado (fs.26/28). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que asimismo se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 58645 B° Tres Cerritos**: Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en gabinete, Los Olmos 125 (fs.07/11). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 16/12/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.12). La Prestadora en nota Nº 91/25, informa que el día 12/01 se reparó pérdida de agua en gabinete en pared bajo OT 1965375 (fs.19/23) pero Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 31/01/25 que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer mampostería de gabinete (fs.24/25).

Que la gerencia en fecha 11/02/25 (NO EX 267 - GAPYS N° 910 - 2025), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de mampostería y gabinete (fs.29/31). COSAYSA no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 25/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continúa reposición de mampostería de gabinete pendiente (fs.33/35). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer mampostería de gabinete): **101 días** (desde el 16/12/24 hasta el 27/03/25). **Pendiente: Reponer mampostería** (pared) de gabinete, en calle Los Olmos 125.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: Usuario Nº 43139 B° Tres Cerritos.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 58645 - B° Tres Cerritos.** Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer mampostería de gabinete): **101 días** (desde el 16/12/24 hasta el 27/03/25). **Pendiente: Reponer mampostería** (pared) de gabinete, en calle Los Olmos 125.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N°58645 B° Tres Cerritos. 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 N° 58645 B° Tres Cerritos (reponer mampostería (pared) de gabinete, en calle Los Olmos 125).

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 (**Usuario N° 58645 - B° Tres Cerritos**).

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. CRISTIAN ANDRÉS TABARCACHI**, identificado como Usuario **N° 58645** con domicilio en calle Los Olmos 125 B° Tres Cerritos 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 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°: INITMAR a COSAYSA para que en el plazo de 10 (diez) días acredite por ante este Organismo el cumplimiento de las tareas pendientes (Reponer mampostería -pared- de gabinete, en calle Los Olmos 125 de Bº Tres Cerritos).

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° 1295 - 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