RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267 – 59787 / 2023 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA Y CORDÓN CUNETA (USUARIO Nº 89371 Y Nº 89523 DE Bº SAN FRANCISCO SOLANO - SECCIÓN P) DE SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 22/2025; 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.

Que en virtud del reclamo por "Pérdida de Agua", ingresado al Área del Call Center del ENRESP, el que pudo ser verificado por Personal Técnico, se intima a dar atención y solución inmediata al mismo y se detallan s continuación:

Usuaria Nº 89371 – Sra. ANA BEATRIZ TORRES — Bº San Francisco Solano - Secci6n P — Pérdida de agua en calzada en reparación anterior en Mza. 252 A Casa 5. El reclamo se encuentra pendiente en sistema GESP desde el día 28/07/23. Cantidad de días pendientes de reparación: **31** al 28/08/23.

Usuario Nº 89523 — Sr. VALENTÍN ESPINOZA – Bº San Francisco Solano - Sección P — Pérdida de agua en cordón cuneta en Mza. 152 E Casa 29. El reclamo se encuentra pendiente en sistema GESP desde el día 26/07/23. Cantidad de días pendientes de reparación: **33** al 28/08/23.

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 10 dispuesto en el Marco Regulatorio, se le informa

que deberá remitir en un plazo de 7 (siete) días hábiles, toda la documentación que acredite la solución de los reclamos detallados, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos. Cabe aclarar que los reclamos pendientes fueron requeridos a través de reiterados e-mails.

Que entre fs. 02 y 10 se agregan constancias de las actuaciones realizadas por parte del Organismo en el Tratamiento de los Reclamos con las correspondientes Actas de Constatación y fotografías.

Que a fs. 11 el ENRESP envía una nota simple a COSAYSA en fecha 23 de octubre de 2023 en la que comunica que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe sobre la solución de los siguientes reclamos:

Usuaria N° 89371: pérdida de agua en calzada en Mza. 252 A Casa 5 de B° San Francisco Solano I Sección P. Pendiente: **87 días**;

Usuario N° 89523: pérdida de agua en cordón cuneta en Mza. 152 E Casa 29. Pendiente: **89 días** y encontrándose los plazos vencidos es que deberán, en el término de 3 (tres) días de recibida la presente, detallar la solución de los reclamos y notificar al Organismo sobre las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 19 de Octubre de 2024, a través de la nota N° 3038/2023, COSAYSA informa lo siguiente respecto de los reclamos:

Usuaria N° 89.371: se informa que el día 14/10 personal operativo realizó apertura en cordón cuneta y calzada de hormigón y posterior reparación de dos pérdidas en conexión domiciliaria sobre manzana 252 K casa 4 y 5, dejando tapado, bajo OT 1723218. –

Usuario N° 89.523: se informa que el día 14/10 personal operativo realizó apertura en vereda de hormigón armado y posterior reparación en conexión domiciliaria sobre manzana 252 E casa 29, dejando tapado, bajo OT 1714551.

Que seguidamente se agrega el Acta de Verificación de fecha 01 de Diciembre de 2024 que da cuentas que el reclamo del Usuario N° 89523

se encuentra solucionado, en tanto que el de la Usuaria N° 89523 se encuentra sin solución integral (falta reponer calzada).

Que en fecha 05 de Diciembre de 2024 el ENRESP remite nota simple a COSAYSA haciendo saber que continuando con las actuaciones y atento lo informado por Co.S.A.y Sa. en nota N° 3038 / 23 de fecha 25/10/23 es que personal técnico del Ente Regulador verificó que aún se encuentra pendiente el siguiente reclamo: **Usuaria N° 89371: falta reponer calzada** en Mza. 252 A Casa 5 de B° San Francisco Solano I - Sección P.

Que por todo lo detallado y dado que los plazos se encuentran ampliamente vencidos se comunica que deberán, en el término de 10 (diez) días de recibida la presente, dar solución a los reclamos y notificar a este Organismo sobre las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 23 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 08/03/2024 que verifica que respecto de la usuaria N° 89371 continúa sin reponerse la calzada. (foto de fs.24).

Que en fecha 11 de marzo de 2024 el Organismo remite una nueva nota simple a COSAYSA para comunicar que continuando con las actuaciones es que personal técnico del Ente Regulador verificó nuevamente el 08/03/24 que aún se encuentra pendiente el siguiente reclamo: **Usuario N° 89371**: falta reponer calzada en Mza. 252 A Casa 5 de BO San Francisco Solano / Sección P.

Que por todo lo detallado y dado que los plazos se encuentran ampliamente vencidos se hace saber que deberán, en el término de 10 (diez) días de recibida la presente, dar solución al reclamo y notificar a este Organismo sobre las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se le recuerda que esta es la tercera reiteración sobre un **reclamo que lleva 227 días sin solución.**

Que seguidamente y en fecha 18/12/24 se incorpora el informe técnico que expone en resumen, todas las actuaciones desarrolladas en este

expediente. En tal sentido se detalla lo siguiente: el presente expediente se inicia en fecha 31/08/24 ante lo cual, el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por los usuarios de la referencia al call center del Organismo en donde manifiestan pérdidas de agua en calzada y cordón cuneta.

Que Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios. (fs. 01). En el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios Nº 89371 y 89583 de Bº Sa Francisco Solano I - Sección P.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 89523** de Bº San Francisco Solano / Sección P (pérdida de agua en cordón cuneta en Mza. 152 E Casa 29). (fs. 10/14).

Que en fecha 25/10/23 la Prestadora informa en nota Nº 3038/23 que la pérdida se encuentra reparada. (fs. 19/23). En fecha 01/12/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo se encuentra solucionado. (fs. 32 y 34) Pendiente: sin pendientes.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 89731** – Bº San Francisco Solano I Sección P. Detalle del Reclamo: pérdida de agua en calzada en reparación anterior en Mza. 252 A Casa 5. (fs. 05/09). Observaciones Ente Regulador: En fecha 26/07/23 se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada en sistema GESP. (fs. 15). En fecha 27/10/23 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1).

Que se solicita que informen estado de actuaciones. (fs. 17). En fecha 25/10/23 la Prestadora informa en nota 3038/23 que "…el día 14/10 personal operativo realizó apertura en cordón cuneta y calzada de hormigón y posterior reparación de dos pérdidas en conexión domiciliaria sobre manzana 252 K casa 4 y 5, dejando tapado…" (fs. 19/23). En fecha 01/12/23 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida fue reparada pero falta reponer calzada. (fs. 32/33) En fecha 06/12/23 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2).

Que se solicita que ejecuten la reposición de calzada. (fs. 35/36). En fecha 08/03/23 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada. (fs. 37/38). En fecha 12/03/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 3). Se reitera solicitud de reposición de calzada. (fs. 39/40). En fechas 14/03/24 y 19/03/24 la Prestadora informa en notas 556/24 y 589/24 que "…nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores de bacheo. Los mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de los precios y a incertidumbre económica reinante, debido a la inexistencia de precios de referencia como consecuencia de los procesos que se encuentra atravesando nuestra Nación."

Que no obstante ello, en pos de brindar atención al reclamo del usuario, se informa que previsoramente se encuentra ejecutada la tarea de relleno de apertura las cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular, las cuales serán informadas oportunamente. (fs. 41).

Que en fecha 30/01/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente la reposición de calzada. (fs. 45/46) Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **558 días** (26/07/23 – 03/02/25). **Pendiente**: **reponer calzada** en Mza. 252 A Casa 5 de Bº San Francisco Solano I - Sección P.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 89523** de Bº San Francisco Solano - Sección P.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 89371** – Bº San Francisco Solano - Sección P. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **558 días** (26/07/23 – 03/02/25). **Pendiente**: **reponer calzada** en Mza. 252 A Casa 5 de Bº San Francisco Solano - Sección P.

Que se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por el incumplimiento detallado anteriormente dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que se propone INTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario Nº 89371: reponer calzada en Mza. 252 A Casa 5 de Bº San Francisco Solano / Sección P y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas otorgándole un plazo de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que se solicita 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 Co.S.A.ySa. acredite la solución definitiva al reclamo 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. 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= $ 223,70), esto es, la suma de $67.110,00 (Pesos sesenta y siete mil ciento diez, 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 **Usuaria Nº 89371 – Sra. ANA BEATRIZ TORRES con domicilio en** Bº San Francisco Solano - Sección P —Mza. 252 A Casa 5 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= $ 223,70), esto es, la suma de $67.110,00 (Pesos sesenta y siete mil ciento diez, 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 calzada** en Mza. 252 A Casa 5 de Bº San Francisco Solano - Sección P).

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° 822 - 2025	21/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 21/05/2025