RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Nº 267-64365/2024 – caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 107181 B° PARQUE BELGRANO ETAPA 4 Y N° 58296 B° LA LOMA) - 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, 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 13 de Diciembre de 2024, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre los reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo, que al día de la fecha continúan sin solución:

Que se detalla a continuación la nómina de reclamos pendientes, que al día de la fecha continúan sin solución: **a) Usuario Nº 107181 – Sr. MARTÍNEZ VICTOR DABID - B° Parque Belgrano etapa 4**: Pérdida de agua en llave maestra en vereda, mza. 6 casa 3 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 07/11/24. Se adjunta fotografía en Anexo I. Duración de la pérdida: **36 días**, al 13/12/24. **b) Usuario N° 58296 B° - Sr. CASTRO SEGURA MIGUEL ÁNGEL – B° La Loma** - Pérdida de agua en vereda, Arenales 2533 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 05/08/24. Se adjunta fotografía en Anexo I. Duración de la pérdida: **130 días**, al 13/12/24.

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, 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 este Ente Regulador solicitó la solución de los reclamos pendientes a través de e-mails.

Que luego se agregan las Actas de Constatación N° 33782 (04/12/2024) y 33772 (03/12/2024) que dan cuentas de la falta de atención de los reclamos de los 2 (dos) usuarios.

Que en fecha Salta, 02 de Enero de 2025, mediante Nota Nº8/25 se dirige al ENRESP a efectos de poner en conocimiento 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 Nº 107181**: Bº Parque Belgrano- Etapa 4, calle Manzana 6 casa N.° 3. Se informa que el reclamo ingresado, fue intervenido por nuestro personal operativo en fecha 20/12 en donde se verifica pérdida reparada, bajo OT N° 1946922. Quedando pendiente la reposición de vereda, la cual se programa su ejecución. Se informará el cumplimiento de la misma. **Usuario Nº 58296**: Bº La Loma, calle Arenales casa N.° 2533. Desde la Compañía se informa que el reclamo ingresado, fue intervenido por personal operativo en fecha 18/12. Se realizó apertura en vereda y posterior reparación de pérdida y conexión domiciliaria, bajo OT 1896535.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 17/01/2025 que informa que el reclamo del Usuario **N° 107181** se encuentra solucionado.

Que asimismo se incorpora otra Acta de Constatación del mismo día 17/01/25 que verifica que el reclamo del Usuario **Nº 58296** se encuentra sin solución.

Que en fecha 20 de enero de 2.025 el Organismo remite nota simple a COSAYSA a efectos de informar que luego que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de esa fecha continúa pendiente de atención el reclamo del Usuario Nº 58296 B° La Loma. Esto es falta tapar pozos y reponer vereda (pozo peligroso), en calle Arenales 2533, de esta ciudad.

Que se notifica que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un plazo improrrogable de 10 (diez) días a partir de la recepción de la presente nota, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha, 06 de Febrero de 2025 y a través de la nota Nº280/25 la Prestadora pone en conocimiento lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia. De acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuario Nº 58296**: Bº La Loma, calle Arenales casa N.° 2533. Se informa que se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de vereda, mediante O.T 1966324, a fin de ejecutar la finalización de la tarea.

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 14/02/25 que verifica que respecto del reclamo del Usuario **N° 58296 falta reponer vereda.**

Que en fecha 10/02/25 se incorpora el informe técnico que resume lo actuado informando que el presente Expediente se inicia en fecha 16/12/25 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 del Organismo, donde manifiestan pérdidas de agua pendientes y donde Personal Técnico del Ente Regulador verifica las mismas (fs.02/14).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: **Nº 107181 B° Parque Belgrano etapa 4** y **N° 58296 B° La Loma**.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 107181** B° Parque Belgrano etapa 4: Pérdida de agua en llave maestra en vereda, mza. 6 casa 3 (fs.07/10).

Que en fecha 17/01/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua se encuentra solucionado (fs.22/23). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 58296 B° La Loma.** Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, Arenales 2533 (fs.11/13). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 05/08/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.14).

Que la Prestadora en Nota Nº 8/25 de fecha 06/01/25 informa que la pérdida de agua fue reparada el día 18/12 según OT 1896535 (fs.16, 19/21). A su vez Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 17/01/25 que la pérdida de agua fue reparada, **quedando pendiente tapar pozo y reponer vereda** (pozo peligroso) (fs.24/26).

Que la Gerencia en fecha 21/01/25 (NRCG 267 - GAPYS N° 52 - 2025), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por pozo peligroso y reposición de vereda pendiente (fs.27/29). Por su parte COSAYSA en Nota Nº 280/25 de fecha 07/02/25 informa que se programan los trabajos y se dará cumplimiento mediante OT 1966324 (fs.33, 35).

Que en fecha 14/02/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y el reclamo se encuentra pendiente (pozo peligroso y mal señalizado) (fs.36/38). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda - peligroso y mal señalizado): **196 días** (desde el 05/08/24 hasta el 17/02/25). **Pendiente**: **Tapar pozo y reponer vereda** (peligroso y sin señalizar), en calle Arenales 2533.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 107181 B° Parque Belgrano** etapa 4.

Que la Prestadora NO ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 58296 B° La Loma**: Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (tapar pozo y reponer vereda - peligroso y mal señalizado): 1**96 días** (desde el 05/08/24 hasta el 17/02/25). **Pendiente: Tapar pozo y reponer vereda** (peligroso y sin señalizar), en calle Arenales 2533.

Que la Gerencia sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N° 58296 B° La Loma. La Prestadora 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 gestionado por el usuario N° 58296 B° La Loma (tapar pozo y reponer vereda -peligroso y sin señalizar, en calle Arenales 2533).

Que se solicita que se haga saber 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 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 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= $ 233,43), esto es, la suma de $70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve 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. MIGUEL ÁNGEL CASTRO SEGURA,** identificado como **Usuario N° 58296 B° La Loma** con domicilio en calle Arenales N° 2533, 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” ($ 233,43), esto es, la suma de $70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve 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 peligroso y sin señalizar y reponer vereda), en calle Arenales 2533.

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: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 819 - 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