RESOLUCIÒN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 61026/2024, caratulado: “ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA (USUARIOS Nº 79131 DE Vª JUANITA Y Nº 96252 DE NORTE GRANDE) DE SALTA CAPITAL.”; el Acta de Directorio Nº 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 30 de Enero de 2.024, 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:

Usuario N° 79131- Sr. Ramón Campos - Vª Juanita-Pérdida de agua en vereda en Las Bumbunas N° 90. El reclamo se encuentra pendiente en GESP desde el día 09/11/23. Cantidad de días pendientes de reparación: **82 al 30/01/24.**

Usuaria Nº 96252 – Sra. Helbecia Gerez – B° Norte Grande Pérdida de agua en vereda en Ingreso a garaje en Mza. 203 B Casa 4. El reclamo se encuentra pendiente en sistema GESP desde el día 11/12/23. Cantidad de días pendientes de reparación: **50 al 30/01/24.**

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.

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

Que entre fs.02/11, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema GESP, entre otras.

Que a fs.12 en fecha 04/03/24, el ENRESP remite nota simple a la Prestadora haciendo saber que personal técnico del Organismo verificó lo siguiente:

Usuaria Nº 96252 – Sra. Helbecia Gerez – B° Norte Grande: Falta reparar calzada y vereda, en Mza. 203 B Casa 4, de esta ciudad.

Usuario N° 79131- Sr. Ramón Campos - Vª Juanita, falta reponer vereda en calle Las Bumbunas N°90, de esta ciudad.

Que en razón de lo expuesto se informa que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado al mismo en un último plazo improrrogable de 10 (diez) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 13, en fecha 07/03/24, y a través de la nota **N°539/24** la Prestadora informa lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente de referencia: **a) Usuaria N° 96252 B Norte Grande**, calle Manzana 203 B casa N°14. Desde la Compañía se comunica lo siguiente: **Reposición de vereda, ejecutada.**

Que además se informa que COSAYSA se encuentra transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de los precios y la 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 provisoriamente se ejecutaron tareas de relleno de apertura con las cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular las cuales serán informadas oportunamente.

Que subsiguientemente se dará cumplimiento a Reposición de calzada mediante OT N° 1768893.

Que a fs. 14, en fecha 25/03/24, mediante nota Nº 674/24 COSAYSA informa que con el objeto de dar respuesta a lo manifestado mediante el presente, en el que solicita remitir lo actuado respecto a los usuarios que se detallan a continuación:

Usuario N° 79.131: se informa que en fecha 18/02 personal operativo realizó apertura en vereda de cemento y posterior cambio de tramo de conexión, asentada bajo OT 1768058.

Usuaria N° 96.252: se informa que en fecha 18/02 personal operativo realizó apertura en vereda de hormigón y se realizó cambio de tramo de conexión bajo OT 1782699.

Que a fs. 22, en fecha 13 de Junio de 2024 mediante nota 1372/2024, la Prestadora informa que respecto del **Usuario N° 79131,** en fecha 10/06/24 personal técnico efectuó la reposición de vereda de cemento y retiro de escombros bajo OT1816129. Se acompaña fotografía. Y con relación a la **Usuaria N° 96.252** se verificó la falta de reposición de calzada (cordón cuneta). Se programan las tareas bajo OT 1766722, que se realizarán dentro de un plazo de 45 de días.

Que a fs. 23 se agrega el Acta de Constatación de fecha 22/11/24 que verifica que el reclamo el usuario N° 79131 se encuentra solucionado, en tanto que el reclamo de la usuaria 96252 se encuentra sin solución definitiva por cuanto falta reponer bituminoso en calzada. (Se adjuntan

fotografías a fs. 24/25).

Que en fecha 27 de noviembre de 2024 el ENRESP envía una nota simple a la Prestadora a efectos de comunicar que continuando con las actuaciones y atento lo informado por COSAYSA en nota Nº 1372/24 es que personal técnico del Ente Regulador verificó el 22/11/24 lo siguiente: **Usuaria Nº 96252:** Falta reponer calzada en Mz. 203 B Casa 4 de Bº Norte Grande. Teniendo en cuenta lo expresado en el párrafo anterior se hace saber que deberán, en el término de 10 (diez), dar solución al reclamo y notificar al Organismo el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se le recuerda que esta es la tercera y última reiteración sobre un reclamo que lleva **352 días sin solución**.

Que en fecha, 05 de diciembre de 2.02, mediante **nota Nº 2898 /2024**, COSAYSA, con el objeto de dar respuesta a lo solicitado mediante expediente de referencia, comunica respecto a falta de reposición de calzada asociado a **usuario Nº 96.252 de Bº Norte Grande**. En tal sentido, informa que la Municipalidad de la ciudad de Salta se encuentra efectuando trabajos de bacheo en la barriada (OT 1952294) cuyo tiempo de ejecución dependen totalmente de la planificación a su cargo.

Que en fecha 31/01/25 se agrega el Acta de Constatación que da cuentas que falta reponer bituminoso en calzada. Se adjunta fotografía.

Que en fecha 24/02/24 la GAPyS eleva su informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia en fecha 01/02/24 ante lo cual, este 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 vereda.

Que personal técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por los usuarios. (fs. 03/04).

Que en el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios Nº 79131 de Vº Juanita y 96252 de Bº Norte Grande.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 79131 de Vº Juanita** (pérdida de agua en vereda en Las Bumbunas Nº 90). (fs. 05/07). En fecha 18/06/24 la Prestadora informa en nota Nº 1372/24 detalle de las actuaciones (fs. 33/34). En fecha 22/11/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo se encuentra solucionado. (fs. 35 y 37) **Pendiente: sin pendientes.**

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 96252 – Bº Norte Grande**. Detalle del reclamo: Pérdida de agua en vereda en ingreso a garaje en Mza. 203 B Casa 4. (fs. 08/10). Observaciones Ente Regulador: En fecha 11/12/23 se inicia reclamo por pérdida de agua en vereda en sistema GESP. (fs. 12). En fecha 07/03/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida fue reparada quedando pendiente la reposición de vereda y calzada. (fs. 13/14). En fecha 05/03/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1).

Que se solicita se realice la reposición de vereda y calzada. (fs. 16/17). En fecha 14/03/24 la Prestadora informa en nota 539/24: "…Reposición de vereda, ejecutada. Además informamos a Uds. 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 la incertidumbre económica reinante, debido a la inexistencia de precios de referencia como consecuencia de los procesos que se encuentra atravesando nuestra Nación. No obstante ello, en pos de brindar atención al reclamo del usuario, se informa que provisoriamente se ejecutó tareas de relleno de apertura con nuestras cuadrillas operativas para mantener la infraestructura, permitir la transitabilidad y circulación vehicular, las cuales serán informadas oportunamente. Subsiguientemente se dará cumplimiento a Reposición de calzada…" (fs. 18/19).

Que en fecha 27/03/24 la Prestadora informa en nota 674/24 que "…en fecha 18/02 personal operativo realizó apertura en vereda de hormigón y realizó cambio de tramo de conexión…" (fs. 20 y 23/25) 2

Que en fecha 24/05/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la vereda fue reparada. Queda pendiente ejecutar la reposición de calzada. (fs. 28/29).

Que en fecha 30/05/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2). Se solicita se realice la reposición de calzada. (fs. 31/32). En fecha 18/06/24 la Prestadora informa en nota 1372/24 "…Se verificó falta de reposición de calzada (cordón cuneta) programándose intervención (…) se estima que según programación de bacheo por zonas, se ejecutará la misma dentro de un plazo de 45 días hábiles, lo que se informará una vez concluida las tareas pertinentes." (fs. 33/34).

Que en fecha 22/11/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada. (fs. 35/36). En fecha 03/12/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (NRCG 267 - GAPYS N° 67 - 2024). Se solicita se realice la reposición de calzada. (fs. 38/39).

Que en fecha 05/12/24 la Prestadora informa en nota 2898/24 que "…La Municipalidad de la ciudad de Salta se encuentra efectuando trabajos de bacheo de la barriada (…) cuyo tiempo de ejecución dependen totalmente de la planificación a su cargo." (fs. 40/41).

Que en fecha 31/01/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada. (fs. 43/44). Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **441 días** (11/12/23 – 24/02/25). **Pendiente: reponer calzada** en Mza. 203B Casa 4 de Bº Norte Grande.

Que atento lo informado se concluye que: - La Prestadora ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 79131 de Vº Juanita.**

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario Nº 96252 – Bº Norte Grande.** Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **441 días** (11/12/23 – 24/02/25). **Pendiente: reponer calzada** en Mza. 203B Casa 4 de Bº Norte Grande.

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 de la usuaria Nº 96252: reponer calzada en Mza. 203B Casa 4 de Bº Norte Grande y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que se sugiere también 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 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.

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 uno de los dos usuarios 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 de los reclamos formulados y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** a la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, 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 este 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° 1200/23, 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 del reclamo pendiente, 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° 1200/23 (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° 810 - 2025	20/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 20/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 20/05/2025