RESO 267 - DP N° 874 - 2025	28/05/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 64083/ 2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA (USUARIA Nº 20804 – PJE. ESCUADRÓN DE LOS GAUCHOS 1429 - VILLA SAN ANTONIO) - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 23/2025; 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. (Acta de constatación Nº 33547 de fecha 22 de Octubre de 2024).

Que el reclamo de referencia corresponde a la **Usuaria Nº 20804, Sra. LIDIA CRISTINA VARGAS.**

Que la citada Acta de Constatación verifica que falta reponer calzada en el domicilio de Pje. Escuadrón de los Gauchos de esta ciudad. Se adjunta fotografía.

Que en fecha 06 de noviembre de 2024 el ENRESP remite nota simple a COSAYSA para informar que atento al reclamo ingresado al Call Center del Ente Regulador es que Personal Técnico del Organismo verificó que continúa pendiente la reposición que se detalla a continuación: **Usuaria Nº 20804 – SRA, LIDIA CRISTINA VARGAS - Vº San Antonio** – Falta reponer calzada en Escuadrón de los Gauchos Nº 1429.

Que se informa que el reclamo se encuentra pendiente en GESP desde el 21/09/24. Cantidad de días pendientes de reposición: **46** al 06/11/24.

Se notifica que debido a que la reposición pendiente ha causado serios problemas en la circulación vehicular deberán, en un plazo de 5 días corridos, dejar la calzada en condiciones seguras hasta tanto se realice la reposición definitiva.

Que cabe aclarar que el Ente Regulador solicitó la solución del reclamo pendiente a través de e-mails.

Que en fecha 25 de noviembre de 2024, a través de la nota Nº 2811/24 COSAYSA informa respecto al usuario ubicado en calle Escuadrón de los Gauchos N° 1426, de barrio Villa San Antonio, de esta ciudad. En tal sentido, se eleva a conocimiento que se programan trabajos de ejecución de reposición de calzada bajo la OT N° 1922314.

Que en fecha 02 de diciembre de 2024, a través de nota Nº 2858/24 con el objeto de dar continuidad a lo informado mediante nota N° 2811, en el que se remite lo actuado respecto al usuario ubicado en calle Escuadrón de los Gauchos N° 1429, de barrio Villa San Antonio, de esta ciudad. En tal sentido, se eleva a conocimiento que la reposición de calzada fue ejecutada con bituminoso por personal de la Municipalidad que se encuentra trabajando en la zona. La misma ya se encuentra habilita para el tránsito vehicular. Los trabajos se encuentran signados bajo orden de trabajo N° 1922314. Se adjunta imagen de los trabajos realizados.

Que más adelante, el Acta de Constatación Nº 33547 verifica con fecha 05/12/24 que el reclamo continúa sin solución integral (calzada con rupturas en varios tramos).

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación Nº 33730 que verifica la falta de respuesta por parte de COSAYSA.

Que en fecha 06 de diciembre de 2024 se remite nota simple a COSAYSA a efectos de comunicar que continuando con las actuaciones y atento lo informado por esa Prestadora en nota Nº 2811/24 es que personal técnico del Ente Regulador verificó lo siguiente: **Usuaria Nº 20804** – Falta reponer calzada en varios tramos en Escuadrón de los Gauchos Nº 1429 de Vº

San Antonio.

Que también se informó que el mismo personal técnico verificó que falta reponer cordón cuneta en calle Delfín Leguizamón esquina De los Partidarios de Vº San Antonio.

Que por lo expuesto en el párrafo anterior se notifica que deberán, en el término de 10 (diez) días dar solución a los reclamos y notificar al Organismo el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se adjuntan fotografías.

Que en fecha 02 de diciembre de 2024, a través de la nota N.º 2858/24 la Prestadora informado lo actuado respecto al usuario ubicado en calle Escuadrón de los Gauchos N° 1429, de barrio Villa San Antonio, de esta ciudad.

Que en tal sentido, se eleva a conocimiento que la reposición de calzada fue ejecutada con bituminoso por personal de la Municipalidad que se encuentra trabajando en la zona. La misma ya se encuentra habilita para el tránsito vehicular. Los trabajos se encuentran signados bajo orden de trabajo N° 1922314. Se adjunta imagen de los trabajos realizados.

Que en fecha 12 de diciembre de 2024, COSAYSA a través de la nota 2941/24 se eleva a conocimiento que en fecha 02/12 se informa vía mail sobre la reposición de calzada realizada por la Municipalidad, con material bituminoso, en su totalidad, bajo nota N° 2858.

Que se adjunta la misma al mail, como también el acuse de recibo de su mesa de entradas, cuando se abrió el documento pertinente.

Que asimismo se informa con respecto a lo agregado en el presente corresponde, sobre reposición de cordón cuneta sobre calle Delfín Leguizamón esquina De Los Partidarios de Villa San Antonio, que la misma se encuentra asentada bajo OT 1943470. Se gestionará la misma y se informará el cumplimiento.

Que en fecha 17 de diciembre de 2024, la Prestadora a efectos de dar continuidad a lo informado mediante nota N° 2941, en el que se remite lo actuado respecto al usuario ubicado en calle Delfín Leguizamón esquina De Los Partidarios (Usuario 35.365, calle Delfín Leguizamón N° 899), de Villa San Antonio, de esta ciudad.

Que en tal sentido, se eleva a conocimiento que la reposición de cordón cuneta solicitada y asimismo la calzada, se encuentran ejecutadas. La misma asentada bajo OT 1943470.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 30/01/2025 que verifica que se encuentra sin solución definitiva el reclamo (calzada rota en reposición)

Que entre fs. 32/33 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho dictamen da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Que en la oportunidad se informa que el presente expediente se inicia en fecha 13/11/24 ante lo cual, este Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center de este Organismo en donde manifiesta falta de reposición de calzada.

Que Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario. (fs. 09/10).

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al reclamo que se detalla a continuación: **Usuaria Nº 20804 – Vº San Antonio**. Detalle del reclamo: falta reponer calzada en Escuadrón de los Gauchos Nº 1429. (fs. 02/06). Observaciones Ente Regulador: En fecha 21/09/24 se inicia reclamo en sistema GESP por falta de reposición de calzada luego de recambio de cañería en toda la cuadra. (fs. 08). En fecha 25/11/24 la Prestadora informa en nota 2811/24 que "…se programan trabajos de ejecución de reposición de calzada (…) Se informará cumplimiento de la

misma.” (fs. 11/12).

Que en fecha 02/12/24 la Prestadora informa en nota Nº 2858/24 que “…se eleva a conocimiento que la reposición de calzada fue ejecutado con bituminoso por personal de la Municipalidad que se encuentra trabajando en la zona. La misma ya se encuentra habilita para tránsito vehicular. Los trabajos se encuentran signados bajo orden de trabajo Nº 1922314…” (fs. 13/14).

Que en fecha 05/12/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada en varios tramos. (fs. 16/18). En fecha 10/12/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (NVRG 267 - GAPYS N° 16 - 2024). Se solicita que se ejecute la reposición de calzada. (fs. 29/30).

Que en fecha 13/12/24 la Prestadora informa en nota 2941/24 que “… en fecha 02/12 se informa vía mail sobre la reposición de calzada realizada por la Municipalidad, con material bituminoso, en su totalidad, bajo nota Nº 2858…” (fs. 33/34).

Que en fecha 31/01/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada. (fs. 40/41) Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **150 días** (21/09/24 – 18/02/25). **Pendiente: reponer calzada** en calle Escuadrón de los Gauchos altura Nº 1429 de Vº San Antonio.

Que atento lo informado se concluye que: La Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 20804** – V° San Antonio. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **150 días** (21/09/24 – 18/02/25). **Pendiente: reponer calzada** en calle Escuadrón de los Gauchos altura Nº 1429 de Vº San Antonio.

Que se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por el incumplimiento detallado anteriormente entendiendo que la misma no dio 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 20804: reponer calzada

en calle Escuadrón de los Gauchos altura Nº 1429 de Vº San Antonio 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 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 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 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 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 del reclamo formulado y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** al mismo, a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma al reclamo incoado, 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° 913/15, 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 de los reclamos, 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° 913/15 (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 el usuario 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° 874 - 2025	28/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 28/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 28/05/2025