RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267 – 61992/2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS Nº 104633 Y Nº 87724 / 8627 DE Vº BELGRANO) DE SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 26/2025; 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 en calzada oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 26 de Abril 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:

- **Usuaria Nº 104633 - MARIA MAGDALENA SARAVIA** -**Vº Belgrano** - 2 pérdidas de agua en calzada. Una en O'Higgins Nº 315 y la otra en Ameghino Nº 276. El reclamo se encuentra pendiente en GESP desde el día 05/02/24. Cantidad de días pendientes de reparación: **81** al 26/04/24.
- **Usuaria Nº 87724 / 8697 - LIDIA GLORIA ALURRALDE - Vº Belgrano** - Pérdida de agua en calzada en Anzoátegui Nº 297. El reclamo se encuentra pendiente en sistema GESP desde el día 04/04/24. Cantidad de días pendientes de reparación: **22** al 26/04/24

Que ante el posible incumplimiento de lo dispuesto por el Art. 15 inciso 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 reiterados e-mails.

Que entre fs.03/13, 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. 14 en fecha 29/05/24 el Organismo envía nota simple a COSAYSA informándole que no remitió los informes requeridos respecto del tratamiento de los reclamos de las usuarias **Nº 104633 – Sra. MARIA MAGDALENA SARAVIA** -**Vº Belgrano y Nº 87724** / **8697 – Sra. LIDIA GLORIA ALURRALDE - Vº Belgrano.** Se le otorgan 5 (cinco) días para notificar al ENRESP sobre las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 04/06/24 COSAYSA, a través de la nota N° 1271/24 en la que informa lo actuado en ambos reclamos: **a) Usuaria N° 15041** - Villa Belgrano, calle Ameghino casa N°276/296. Se informa que en fecha 02/06 personal operativo realizó apertura en calzada y posterior reparación de pérdida conexión domiciliaria, bajo OT N° 1809103, **b) Usuaria N° 104833-80704**: B° Villa Belgrano, calle O'Higgins casa N°315. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en calada bajo OT 1821494, **c) Usuaria N° 87724/8897-29388**: B° Villa Belgrano, calle Anzoátegui casa N° 297. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en calzada bajo OT 1837828.

Que a fs. 16 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 30/07/24 que verifica que el reclamo de la **Usuaria N° 104833-80704** se encuentra sin solución integral.

Que con fecha 31/07/24 el Organismo remite nota simple a COSAYSA a efectos de comunicar que continuando con las actuaciones y atento lo informado por COSAYSA, en nota Nº 1271/24 de fecha 05/06/24 es que personal técnico del Ente Regulador constató lo siguiente: **a) Usuaria N° 104633** - **Pérdida reparada**. Falta reponer calzada y levantar escombros en O'Higgins N° 315 de V° Belgrano. Falta reponer calzada, **b) Usuaria N° 87724/8697**: Falta tapar pozo y reponer vereda en calle Anzoátegui 297 – Villa Belgrano.

Que se otorga un plazo de 10 (diez) días para solucionar los reclamos y remitir las constancias al ENRESP, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 22, en fecha 20/08/24 mediante nota 2024/24 COSAYSA informa al ENRESP respecto de los reclamos con el siguiente detalle: **a) Usuario N° 15041: B° Villa Belgrano**, calle Ameghino casa N° 276/296. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reposición de calzada y levantar escombros, bajo OT N° 1864098. Se informará el cumplimiento de la misma, **b) Usuario N° 104633-80704: B° Villa Belgrano**, calle O'Higgins casa N° 315. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reposición de calzada y levantar escombros, bajo OT 1899091, **c) Usuario N° 87724/8697-29386: B° Villa Belgrano**, calle Anzoátegui casa N° 297 Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reposición de vereda y tapar pozo, bajo OT 1880951.

Que a fs. 23, en fecha 14/10/24 mediante nota N° 2473 / 24 COSAYSA informa que con relación a los reclamos de las Usuarias 87724 / 8697 /29386 – B° Villa Belgrano – calle Anzoátegui N°297, que se ejecutó la reposición de vereda.

Que a fs. 24 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 11/12/24 que verifica que los reclamos de las usuarias N° 104633 y N° 87724/8697 se encuentran sin solución integral.

Que en fecha 23/12/24 el ENRESP comunica que continuando con las actuaciones y atento lo informado por Co.S.A.ySa. en notas Nº 2024/24

y 2073/24 es que personal técnico del Ente Regulador verificó el 11/12/24 lo siguiente: **1) Usuaria Nº 104633** – Falta reponer calzada en O´Higgins Nº 315 de Vº Belgrano. (Pendiente: 322 días), **2) Usuario Nº 104633** – Falta tapar pozo peligroso y con señalización precaria y reponer calzada en Ameghino Nº 276 de Vº Belgrano. (Pendiente: 322 días), **3) Usuario Nº 87724** / **8697** – Falta tapar pozo y reponer vereda en Anzoátegui Nº 297 de Vº Belgrano. (Pendiente 263 días)

Dado lo expresado en el párrafo anterior y debido a que se evidenciaron 2 pozos peligrosos (uno en vereda y otro en calzada) es que deberán, en el término de 5 (cinco) días corridos de recibida la presente, dar solución a los reclamos y notificar a este Organismo el detalle de las actuaciones. Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Recordamos que la presente es la tercera y última reiteración solicitando la solución de los reclamos.

Que en fecha 07 de Enero de 2025, mediante nota Nº35 /24 COSAYSA informa al respecto: **1) Usuaria Nº 15041,** Bº Villa Belgrano, calle Ameghino casa Nº 276 / 296. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reposición de calzada, bajo OT Nº 1864098. **2) Usuaria Nº 104633**: Se clarifica que este Usuario corresponde a la dirección Pueyrredón N°1031. Mientras que la dirección que hace mención de Bº Villa Belgrano, calle O'Higgins casa N º 315, corresponde a Usuario N°80704. Desde la Compañía se informa que se programa intervención de reposición de calzada, bajo OT 1899091. **3) Usuario Nº 87724**/ **8697**: Se clarifica que la dirección que hacen mención de Bº Villa Belgrano, calle Anzoátegui casa N º 297 corresponde a **Usuaria N° 29386**. Desde la Compañía se informa que se verifica tanto por su personal como por la contratista que la reposición de vereda en este domicilio se encuentra ejecutada.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 03/02/25 verifica que el reclamo de la usuaria N° 104633 sigue sin solución (falta reponer calzada y tapar pozo.

Que más adelante se incorpora el Acta de Constatación de fecha 06/02/25 que acredita que los reclamos de las usuarias N°104633 y Nº 87724/ 8697 continúan si solución integral. Se agregan fotografías.

Que en fecha 10/02/25 se incorpora el informe técnico que resume lo actuado informando que el presente expediente se inicia en fecha 30/04/24 ante lo cual, el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a los reclamos realizados por las usuarias de la referencia al call center del Organismo en donde manifiestan pérdidas de agua en calzada. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por las usuarias. (fs. 03/05).

Que en el presente expediente se tratan los reclamos de los usuarios Nº 104633 y Nº 87724 / 8627 de Vº Belgrano.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: **Usuaria Nº 104633** – Vº Belgrano. Detalle del Reclamo: 2 pérdidas de agua en calzada (una en O´Higgins Nº 315 y otra en Ameghino Nº 276). (fs. 07/11) Observaciones Ente Regulador: En fecha 10/04/24 se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada en sistema GESP. (fs. 16). En fecha 13/05/24 la Prestadora informa en nota 1035/24 que "…Usuario Nº 104633 – 80704: Bº Villa Belgrano, calle O´Higgins casa N º 315. Desde está Compañía se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en calzada (…) Se informará cumplimiento de la misma." **Usuario Nº 15041**: Bº Villa Belgrano, calle Ameghino Nº 276 / 296 (…) se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en calzada (…) Se informará cumplimiento de la misma." (fs. 18/19). En fecha 31/05/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1). Se solicita que se reparen las pérdidas de agua reclamadas. (fs. 20). En fecha 05/06/24 la Prestadora informa en nota 1271/24 que "…Usuario Nº 15041: Bº Villa Belgrano, calle Ameghino casa N º 279 / 296 (…) se informa que en fecha 02/06 personal operativo realizó apertura en calzada y posterior reparación de pérdida en conexión domiciliaria…"; **Usuario Nº 104633 – 80704**: Bº Villa Belgrano, calle O´Higgins casa N º 315 (…) se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en calzada (…) Se informará cumplimiento de la misma." (fs. 22/23).

Que en fecha 30/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica lo siguiente: Reclamo de calle O´Higgins Nº 315: **pérdida reparada**. Falta reponer calzada y levantar escombros. (fs. 24/25). Reclamo de calle Ameghino 270: pérdida reparada. Falta reponer calzada. (fs. 24 y 26). En fecha 02/08/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2). Se solicita que se realicen las reposiciones pendientes. (fs. 28/30). En fecha 21/08/24 la Prestadora informa en nota 2024/24 que tanto para la usuaria Nº 15041 de calle Ameghino Nº 276 /296 como usuarias Nº 104633 – 80704 de calle O´Higgins, se programa la reposición de calzada y se informará el cumplimiento de la misma. (fs. 32/33).

Que en fecha 11/12/24 personal técnico del Ente Regulador verifica continúan pendientes las reposiciones de calzada. (fs. 36/38). En fecha 27/12/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (NO EX 267 - GAPYS N° 1162 – 2024) donde se emplaza a la Prestadora a dar solución a las reposiciones pendientes. (fs. 40/41 y 43/44)

Que en fecha 07/01/25 la Prestadora informa en nota 35/25 lo siguiente: "…Usuario Nº 15041: Bº Villa Belgrano, calle Ameghino Nº 276 / 296 (…) se informa que se programa intervención de reposición de calzada (…) se informará el cumplimiento de la misma. Usuario Nº 104633: Se clarifica que este Usuario corresponde a la dirección Pueyrredón Nº 1031. Mientras que la dirección que hace mención de Bº Villa Belgrano, calle O´Higgins casa N º 315, corresponde a Usuario Nº 80704 (…) se programa intervención de reposición de calzada (…) se informará el cumplimiento de la misma." (fs. 46/47 y 49).

Que en fecha 03/02/25 y 06/02/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúan pendientes las reposiciones de calzada. (fs. 51/53 y 56 y 58).

Que cabe aclarar que Co.S.A.ySa., en sus distintas presentaciones, informa que el reclamo de la usuaria Nº 104633 (quien realizara el reclamo en el ENRESP) corresponde a usuarias Nº 80704 de calle O´Higgins Nº 315 y Nº 15041 de calle Ameghino Nº 276 /296. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **309 días**

(10/04/24 – 13/02/25). **Pendiente**: **reponer calzada** en O´Higgins Nº 315 y Ameghino Nº 276 de Vº Belgrano. Usuaria Nº 87724 / 8627 – Vº Belgrano. Detalle del Reclamo: pérdida de agua en calzada en Anzoátegui Nº 297. (fs. 12/15). Observaciones Ente Regulador: En fecha 04/04/24 se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada en sistema GESP. (fs. 17). En fecha 13/05/24 la Prestadora informa en nota 1035/24 que "…Usuario Nº 87724/ 8697 - 29386 Bº Villa Belgrano, calle Anzoátegui Nº 297 (…) se programa intervención de reparación de pérdida en calzada (…) Se informará cumplimiento de la misma." (fs. 18/19)

Que en fecha 31/05/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se solicita se repare la pérdida de agua reclamada (fs. 20). En fecha 05/06/24 la Prestadora informa en nota 1271/24 que "…Usuario Nº 87724/ 8697 - 29386: Bº Villa Belgrano, calle Anzoátegui N º 297 (…) se informa que se programa intervención de reparación de pérdida en calzada (…) Se informará cumplimiento de la misma." (fs. 22)

Que en fecha 30/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida fue reparada. Falta tapar pozo y reponer vereda. (fs. 24 y 27). En fecha 02/08/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2). Se solicita tapar pozo y realizar la reposición de vereda. (fs. 28/30). En fecha 21/08/24 la Prestadora informa en nota 2024/24 que "usuario Nº 87724/ 8697 – 29386: Bº Villa Belgrano, calle Anzoátegui casa N º 297 (…) se informa que se programa intervención de reposición de vereda y tapar pozo (...) Se informará cumplimiento de la misma." (fs. 32/33) *En fecha 14/10/24 la Prestadora informa en nota 2473/24 que "Usuario Nº 87724/ 8697 – 29386: Bº Villa Belgrano, calle Anzoátegui casa N º 297 (…) se informa reposición de vereda, ejecutada." (fs. 34). En fecha 11/12/24 personal técnico del Ente Regulador verifica falta tapar pozo y reponer vereda. (fs. 36 y 39). En fecha 27/12/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (NO EX 267 - GAPYS N° 1162 – 2024) donde se emplaza a la Prestadora a dar solución a la reposición pendiente. (fs. 40/41 y 43/44). En fecha 07/01/25 la Prestadora informa en nota 35/25 que "…Usuario Nº 87724 / 8697: Se clarifica que la dirección que hacen mención de Bº Villa Belgrano, calle Anzoátegui casa N º 297 corresponde a Usuario Nº 29386. Desde está Compañía se informa que se verifica tanto por nuestro personal

como por la contratista que la reposición de vereda en este domicilio se encuentra ejecutada…" (fs. 46/48).

Que en fecha 06/02/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta tapar pozo y reponer vereda. (fs. 56/57)

Cabe aclarar que Co.S.A.ySa. en sus distintas presentaciones informa que el reclamo de usuarios Nº 87727 / 8627 corresponde al usuario Nº 29386. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **315 días** (04/04/24 – 13/02/25). **Pendiente**: **tapar pozo y reponer vereda** en Anzoátegui Nº 297 de Vº Belgrano.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución a los siguientes reclamos: **Usuarias Nº 104633 – 80704 - 15041 – Vº Belgrano.** Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **309 días** (10/04/24 – 13/02/25). **Pendiente**: **reponer calzada** en O´Higgins Nº 357 y Ameghino Nº 276 de Vº Belgrano; **Usuarias Nº 87724 – 8627 – 29386** de Vº Belgrano. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **315 días** (04/04/24 – 13/02/25). **Pendiente**: **tapar pozo y reponer vereda** en Anzoátegui Nº 297 de Vº Belgrano.

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 los siguientes reclamos: **usuarias Nº 104633 – 80704 - 15041**: **falta reponer calzada** en O´Higgins Nº 357 y Ameghino Nº 276 de Vº Belgrano y **usuarias Nº 87724 – 8627 – 29386**: **falta tapar pozo y reponer vereda** en Anzoátegui Nº 297 de Vº Belgrano y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) 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 sugiere también hacer saber a la Prestadora que en caso de no cumplir con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se aplicará una multa progresiva hasta tanto 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 los dos usuarios referidos 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 de los reclamos, acreditando tal hecho en el mencionado descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevas sanciones y/o de aplicar astreíntes (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 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° 962 - 2025	10/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 10/06/2025