RESO 267 - DP N° 966 - 2025	10/06/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCION ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 63285 / 2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR POR PERDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 70697 Bº MIGUEL ARAOZ Y Nº 286418 / 289031 Bº LOS LAPACHOS II) - 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.

Que en virtud de los reclamos por "Pérdida de Agua", ingresados al Área del Call Center del Organismo, los que pudieron ser verificados por el Personal Técnico, se intimó para dar atención y solución inmediata a los mismos.

Que se detallan a continuación la nómina de reclamos pendientes:

- **Usuaria Nº 70.697 – Sra. VICTORIA ROSA NIGG - Bº Miguel Araoz** - Pérdida de agua en calzada, calle Radio Cerealista 2.583. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 21/07/24. **Duración de la pérdida: 29 días**, al 19/08/24.
- **Usuaria Nº 286.418 / 289.031 – Sra. NATALIA CARLA D’AMICO - Bº Los Lapachos II** - Pérdida de agua en calzada, mza. 470 B casa 27. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 07/08/24. **Duración de la pérdida: 12 días**, al 19/08/24. Cabe aclarar que el Ente Regulador reiteró en varias oportunidades a través de emails la solución de cada uno de los reclamos detallados anteriormente. 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, toda la documentación que acredite la solución de cada uno de los reclamos detallados, mencionando fecha en que esa Empresa dio solución definitiva a los mismos.

Que entre fs.02/10 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que a fs. 11 con fecha 02 de Septiembre de 2024, la Prestadora mediante **nota N° 2161/2024**, informa lo siguiente con el objeto de dar respuesta a lo requerido bajo expediente de referencia: **1) Usuario Nº 70.697 - Bº Miguel Araoz** - Radio Cerealista Nº 2.583 Se informa que en fecha 01 del corriente mes, su empresa contratista efectúa apertura en calzada de hormigón bajo OT 1864821. A posteriori, la cuadrilla operativa de la división aguas repara pérdida en cañería de conexión domiciliaria con OT 1910902, quedando pendiente reposición, asignada a la contratista que efectuó apertura con OT 1910903, según surge de los pliegos de la contratación "Servicio de apertura y reposición de calzadas de hormigón en distintas zonas de la Ciudad de Salta" - Expte. N.º 25.564/2024. **2) Usuario Nº 286.418/289.031 - Bº Los Lapachos II** - mza 470 B - casa N.0 17. En fecha 26/08/2024, cuadrilla operativa efectuó apertura en vereda de cemento, reparando pérdida en cañería de conexión domiciliaria con OT 1907413, quedando pendiente reposición bajo la OT 1907423.

Que a fs. 14 se agrega el Acta de Constatación de fecha 20/09/2024 que informa que con relación a la usuaria Nº 70697, el reclamo continúa sin solución integral (tapar y reponer calzada- sin señalizar – peligroso).

Que a fs. 16 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 20/09/2024 verifica que el reclamo de la usuaria Nº 286418 continúa si solución (reponer calzada y vereda) (foto de fs. 17).

Que a fs. 18 y con fecha 24/09/2024 el Organismo envía una nota simple a la Prestadora informando que atento a lo informado en nota Nº 2.161/24 y luego de nuevas verificaciones relazadas por el personal técnico del Ente Regulador, se observa que continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: **Usuaria Nº 70.697 Bº Miguel Araoz**: Continúa pozo con pérdida de agua en calzada, falta tapar pozo y reponer calzada (peligroso y sin señalizar), Radio Cerealista 2.583, **Usuaria Nº 286.418 / 289.031 Bº Los Lapachos II**: Falta reponer calzada y vereda, mza. 470 B - casa 27. Es así que se comunica que deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado a los mismos en un plazo improrrogable de 5 (cinco) días a partir de la recepción de la presente nota, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 19 y con fecha 14/10/2024 el Organismo envía una nota simple a la Prestadora informando que atento a que esa Prestadora no ha remitido el informe solicitado por este Organismo en nota de fecha 24/09/24 y encontrándose vencido el plazo allí establecido, es que deberá proceder a remitir el informe correspondiente en un plazo improrrogable de 48 (hs.), bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 30/10/24 la Prestadora, a través de la Nota N° 2606/2024, con el objeto de dar respuesta a lo requerido bajo expediente de referencia comunica: **Usuaria N° 70.697 - B° Miguel Aráoz** - Radio Cerealista N° 2.583. Se informa que se programó ejecución con OT 1910903, asignada a su contratista.

Que se incorpora el Acta de Constatación de fecha 15/09/2024 que verifica el estado de los reclamos de las usuarias y concluye: Usuaria N° 70.697 de Barrio Miguel Aráoz, solucionado, Usuaria Nº 286.418 / 289.031 Bº Los Lapachos II: Falta reponer cerámicos en vereda y levantar escombros. Se adjuntan fotos.

Que en fecha 20 de Noviembre de 2024 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del

derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

Que al respecto se informa que el presente Expediente se inicia en fecha 22/08/24 ante lo cual el ENRESP 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.

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de las Usuarias: Nº 70.697 B° Miguel Araoz y N° 286.418 / 289.031 B° Los Lapachos II.

Que se informa que La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria N° 70.697** - **B° Miguel Araoz**: Pérdida de agua en calzada, Radio Cerealista 2.583. En fecha 15/11/24 Personal Técnico del Ente Regulador concurre a la zona y verifica reclamo solucionado (Acta de Constatación). **Pendiente: Sin pendientes**.

Que a su vez se informa que La Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuarios N° 286.418 / 289.031 B° Los Lapachos II.** Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, mza. 470 B casa 27. Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 07/08/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA.

Que la Prestadora, en nota Nº 2.161/24 de fecha 04/09/24 informa que se reparó pérdida en vereda con OT 1907413. En fecha 20/09/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la calzada y la vereda (Acta de Constatación). En fecha 24/09/24 (corresponde 01), la GAPyS solicita a COSAYSA la solución del reclamo por reposición de calzada y vereda. La Prestadora no remite informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 16/10/24 (corresponde 02), la Gerencia reitera a COSAYSA el pedido de informe.

Que personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona en fecha 15/11/24 y verifica calzada repuesta, quedando pendiente retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda (Acta de Constatación). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda): **105 días** (desde el 07/08/24 hasta el 20/11/24). **Pendiente: Retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda**, en mza. 470 B casa 27.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuaria N° 70.697** - B° Miguel Araoz.

Que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 286.418** / **289.031** - B° Los Lapachos II. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda): **105 días** (desde el 07/08/24 hasta el 20/11/24). **Pendiente**: **Retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda**, en mza. 470 B casa 27.

Que se sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor de las Usuarias N° 286.418 / 289.031 B° Los Lapachos II. 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 los usuarios N° 286.418 / 289.031 - B° Los Lapachos II - mza. 470 B casa 27 (**retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda**,).

Que se sugiere también que se solicite a COSAYSA que proceda a remitir informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 15 (quince) días, a partir de la notificación del ENRESP, 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 si esto fuera poco, el reclamo de una de las usuarias no ha sido resuelto de manera integral y todavía tiene tareas pendientes. 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 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 Sra. **NATALIA CARLA D'AMICO – con domicilio en Bº Los Lapachos II** – identificada como **Usuaria Nº 286418** / **289031.** Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de la nombrada, consistente en un valor equivalente a 500 (quinientas) veces el valor de "p" (p= $ 140,04), esto es, la suma de $ 70.020,00 (Pesos setenta mil veinte 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°: 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 4º: ORDENAR a la Prestadora que en el plazo de 05 (cinco) días proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (**retiro de escombros y reponer cerámicos en vereda en mza. 470 B casa 27 - B° Los Lapachos II de esta ciudad**). Ello en los términos dispuestos en los considerandos de la presente

ARTÍCULO 5º: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.

RESO 267 - DP N° 966 - 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