RESOLUCIÒN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267- 64440/24 - PÉRDIDA DE AGUA EN VEREDA - USUARIOS Nº 42811 – Bº TRES CERRITOS Y Nº 252787 - Bº PORTEZUELO SUR– SALTA ”; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 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 oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 26 de diciembre de 2.024, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en el términos señalados e informe sobre el reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

Usuaria Nº 42811 – Sra. RODO ROSA LETICIA - B° Tres Cerritos – Pérdida de agua en vereda, Reyes Católicos 1770 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 05/12/24. Duración de la pérdida: 21 días, al 26/12/24

Usuario N° 252787 – Sr. VARGAS DAVID NAZARENO - B° Portezuelo Sur - Pérdida de agua abundante en vereda, Gómez Recio 700 - Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 04/09/24. Duración de la pérdida: 113 días, al 26/12/24.

Cabe aclarar que el ENRESP 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, comunicó a la Prestadora que 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 luego se agrega el Acta de Constatación de fecha 17/12/24 que verifica que respecto de la usuaria Nº 42811 el reclamo sigue sin solución.

Que más adelante se incorpora el Acta de Constatación de fecha 18/12/24 que verifica que respecto del usuario nº 252787 el reclamo continúa si atención.

Que con fecha, 10 de Enero de 2025 la Prestadora, mediante nota Nº68/25 poner en conocimiento del ENRESP lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia. De acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuaria Nº42811**: Bº Tres Cerritos, calle Reyes Católicos casa N° 1770. Se programa intervención de reparación de pérdida de agua en vereda, bajo OT 1960259.

Que se incorpora el Acta de Constatación de fecha 30/01/2025 que informa que respecto del usuario nº 252787, ahora falta tapar un pozo y reponer vereda (sin señalizar).

Que también se agrega el Acta de Constatación de fecha 30/01/2025 que informa que con relación a la usuaria Nº 42811, falta reponer vereda.

Que en fecha, 04 de febrero de 2025, el Organismo remite nota simple a COSAYSA para comunicar que atento a lo informado por esa Prestadora en nota Nº 68/25 y luego de que personal técnico del Ente Regulador realizara nuevas verificaciones, es que se observa que al día de la fecha continúan pendientes de atención los siguientes reclamos: - **Usuaria Nº 42811 B° Tres Cerritos**: Falta reponer vereda, Reyes Católicos 1770. - **Usuario N° 252787 B° Portezuelo Sur**: Falta tapar pozo y reponer vereda,

Gómez Recio 700.

Que por lo expuesto la Prestadora deberá proceder a dar solución a la brevedad e informar el tratamiento dado a los mismos en un plazo improrrogable de 15 (quince) días, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que en fecha 17 de febrero de 2.025, a través de la nota N° 331/2025 COSAYSA se dirige al Organismo con el objeto de dar respuesta a lo manifestado bajo expediente de referencia en lo que respecta al usuario N° 252.787 de Bº Portezuelo Sur. En tal sentido, informa que la cuadrilla operativa del sector de vía pública, verifica relleno de excavación realizado por terceros (según surge de OT 1993133 – signada por vecino), quedando pendiente la reposición de vereda, la que será ejecutada bajo OT 1991171 e informado una vez finalizados los trabajos.

Que en fecha, 25 de Febrero de 2025 mediante nota N° 381/25, la Prestadora pone en su conocimiento lo actuado por parte de COSAYSA en relación a lo requerido mediante expediente en referencia. De acuerdo a ello se informa al respecto: **Usuaria Nº 42811** : Bº Tres Cerritos, calle Reyes Católicos casa N° 1770. Se informa que se iniciaron las tareas, realizándose relleno, mediante OT N° 1985113. Asimismo se programa intervención de reposición en vereda, bajo OT 1983791.

Que seguidamente se incorpora en Acta de Constatación de fecha 11/03/2025 que verifica que continúa sin atención el reclamo de la usuaria N° 42811, en tanto que el reclamo del usuario 252787 se encuentra solucionado (se acompañan fotografías).

Que finalmente la GAPyS produce su informe técnico informando que el presente Expediente se inicia en fecha 30/12/24 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.07/13).

Que en el presente Expediente se tratan los reclamos de los Usuarios: Nº 42811 B° Tres Cerritos y N° 252787 B° Portezuelo Sur.

Que se informa que la Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 252787 - B° Portezuelo Sur**: Pérdida de agua abundante en vereda, Gómez Recio 700 (fs.11/13). En fecha 11/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo por pérdida de agua se encuentra solucionado (fs.43/44). **Pendiente**: Sin pendientes.

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria Nº 42811 B° Tres Cerritos** Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en vereda, Reyes Católicos 1770 (fs.07/09). Observación Ente Regulador: El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 05/12/24, según información extraída del sistema GESP de COSAYSA (fs.10).

Que la Prestadora en Nota Nº 68/25, informa que se programa intervención de reparación de pérdida de agua bajo OT 1960259 (fs.20/23).

Que Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 30/01/25 que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la vereda (fs.26/28).

Que la gerencia en fecha 05/02/25 (NRCG 267 - GAPYS N° 86 - 2025), solicita a COSAYSA la solución al reclamo por reposición de vereda (fs.29/31). COSAYSA en nota Nº 381/25 de fecha 25/02/25 informa que se realizó relleno y se programa intervención de reposición de vereda bajo OT 1983791 (fs.38/42).

Que en fecha 11/03/25 Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente la zona y continúa reposición de vereda pendiente (fs.43 y 45/46). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **97 días** (desde el 05/12/24 hasta el 12/03/25). **Pendiente: Reponer vereda**, en calle Reyes Católicos 1770.

Que atento lo informado se concluye que: - La Prestadora ha dado solución al reclamo detallado a continuación: **Usuario Nº 252787 B° Portezuelo Sur**

Que a su vez la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuaria N° 42811 B° Tres Cerritos**: Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer vereda): **97 días** (desde el 05/12/24 hasta el 12/03/25). **Pendiente: Reponer vereda**, en calle Reyes Católicos 1770.

Que la GAPyS sugiere aplicar una sanción a la Prestadora a favor del Usuario N°42811 B° Tres Cerritos. La Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que asimismo la Gerencia propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo gestionado por la usuaria N° 42811 B° Tres Cerritos (reponer vereda, en calle Reyes Católicos 1770).

Que también requiere la Gerencia que la Prestadora 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 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 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 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 a uno de los usuarios reclamantes. 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 de la usuaria 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 la **Usuaria Nº 42811 – Sra. RODO ROSA LETICIA** - B° Tres Cerritos. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

A**RTÍCULO 2º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR** a favor de la usuaria, 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 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 (**reponer vereda**, en calle Reyes Católicos 1770).

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: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

RESO 267 - DP N° 965 - 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