RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-63727/2024, caratulado: “Amado Ricardo Gabriel - Reclamo Servicio Técnico Co.S.A.ySa – Problemas con el servicio de agua”; el Acta de Directorio Nº 37/2025; y

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se originan ante el reclamo del usuario Sr. Ricardo Gabriel Amado por daños de artefactos y problemas con los cortes de agua sufridos en el domicilio, solicitando intervención de este Ente Regulador.

Como consecuencia de ello se corrió vista a la Prestadora el día 26/09/24, requiriendo información de conformidad a lo estipulado por el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23) vigente.

Que en fecha 23/04/24, la Prestataria informó que el usuario N° 58381 del Barrio La Loma domiciliado en Pje. Álvarez Prado Manuel N° 2579, se encuentra en una zona que se encuentra afectada con incidencia Estructural provocada por déficit de caudal de la Cisterna que los abastece. De acuerdo a ello se registra novedad, identificada bajo Novedad Estructural Nº 78361, con horarios de afectación de 21:00 a 23:59 - 13:00 a 17:00 - 0:00 a 7:00. Agrega al informa la Co.S.A.ySa que el día mencionado por el usuario Sr. Amado (28/02/2024), en el cual solicita arreglos por los supuestos daños de lavarropas y serpentina del calefón como consecuencia de corte de agua imprevisto a horas 11:30, no se registra el domicilio en cuestión afectado con incidencias diarias.

Que por último agrega que teniendo en cuenta el artículo Nº 5 de la Resolución 1200/23 "REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO PROCEDIMENTAL PARA TRATAMIETO DE RECLAMOS.- "en los Incisos 5.2 donde hace referencia a los plazos de reclamos por daños, este se encuentra fuera de esto plazos, y sin haberse registrado actuales reiteraciones de reclamo antes mencionado. Como así también no se han cumplido con los requisitos mencionados en Inciso 5.3. Es por ello que la Compañía no se

encuentra obligada a responder por los daños derivados al mismo.

Que así las cosas, toma intervención la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento emitiendo su dictamen para resolver el planteo del problema de agua en el domicilio, es así que de acuerdo a la información proporcionada por la Prestataria en los Partes de Incidencias y en el Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), se informa que el usuario se abastece desde el Sistema N° 103 – "Cisterna La Loma", que desde el 31/03/2022 es afectado diariamente por la Novedad Estructural Nº 78.361, detallada en el Anexo I adjunto al expediente de mención, cuyo índice de afectación es del 43,75%.

Que por otro lado, la Gerencia interviniente agrega que entre el 01/01/2024 y 31/10/2024, Aguas del Norte informó las Incidencias Diarias enunciadas en el Anexo II adjunto también en el expediente de la referencia. Entre estas novedades se destaca la Novedad Diaria Nº 97.281, que afectó con "Baja Presión - Corte" desde el 07/10/2024 al 27/10/2024 (20 días), cuyo índice de afectación fue del 48,40%. Con respecto al resto de las Incidencias Diarias, las mismas se tratan de afectaciones propias del servicio de agua con duraciones razonables, por lo que no son consideradas relevantes.

Que a esta altura corresponde colacionar la obligación que Co.S.A.ySa. tiene a su cargo de garantizar en condiciones normales la prestación de agua potable dentro de los niveles de calidad exigidos (" *continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente prestación a los usuarios"* - Art. 6º del Marco Regulatorio Sanitario), lo que también apareja el "*derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste" (art. 51 M. Reg. S.).* En ese sentido surge la aplicación sinalagmáticamente del principio de equidad y equivalencia de las contraprestaciones, que faculta al Ente Regulador a "*proteger el interés de los usuarios y fijar tarifas justas y razonables"* (Art. 2º de la Ley 6.835)

Que en base a lo expuesto esta Gerencia de Usuarios entiende procedente hacer lugar parcialmente al reclamo del usuario y en su mérito ordenar a Co.S.A.ySa. aplicar una reducción del 40% en la facturación del servicio de agua potable en beneficio del suministro identificado con el N° 58381 desde el período 09/2024 y hasta tanto la Prestadora acredite la regularización del servicio.

Que ahora, en relación al resarcimiento de los daños sufridos de acuerdo a la presentación del usuario Sr. Amado, el reclamo se encuentra fuera de plazo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5.2 de la Resolución N° 1200/23: *El plazo de 20 (veinte) días corridas dispuesto en el art. 5°, apartado 5.1, no es perentorio, de manera que la presentación del reclamo por daños fuera de ese plazo, pero dentro del plazo de 60 (sesenta) días corridos fijado en al art. 3.1.a), no hace decaer el derecho a reclamar. En ese caso solo cesa la obligación de constatar* el daño por parte de la PRESTADORA dispuesta en el art. 5°, apartado 5.1.a).

Que en consecuencia, la Gerencia de Usuarios del ENRESP considera que corresponde dictar una resolución rechazando la disconformidad presentada por el Sr. Ricardo Gabriel Amado, al no verificarse incumplimiento por parte de EDESA S.A. a la normativa vigente, en lo que respecta al resarcimiento solicitado.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a lo establecido en la Ley 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 PARCIALMENTE al reclamo planteado por el Sr. Ricardo Gabriel Amado, **DISPONIENDO** una reducción del 40,00% (cuarenta por ciento) en la facturación del servicio de agua potable del suministro identificado como Usuario N° 58381 desde el período 09/2024 y hasta tanto la Prestadora acredite la regularización del servicio, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: RECHAZAR el reclamo por resarcimiento de artefactos planteado por el usuario Sr. Ricardo Gabriel Amado, tramitada en el Expte.

Ente Regulador Nº 267-63727/2024; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1412 - 2025	20/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 20/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 20/08/2025