RESOLUCIÒN ENTE RTEGULADOR

VISTO:

El EXPEDIENTE ENTE REGULADOR N° 267- 65636 – 2025 - USUARIO Nº 162773, VILLA MARIELA, Bº SANTA MARÍA – LOC. TARTAGAL - RECLAMO Nº 3925006, PROBLEMA EN BOCA DE REGISTRO; EL ACTA DE DIRECTORIO Nº 40/2025, 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 al reclamo señalados a fs.1, relacionado con un problema en boca de registro oportunamente verificado.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 30 de abril de 2025, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en el términos señalados e informe sobre el reclamo que a continuación se detalla, acreditando tal hecho a este Organismo:

· **USUARIO**: VILLA MARIELA - **Nº DE USUARIO**: 162773 - **DOMICILIO**: SAN PEDRO Nº 333 - **BARRIO**: SANTA MARÍA - **LOCALIDAD**: TARTAGAL - **RECLAMO Nº**: 3925006 - **MOTIVO DEL RECLAMO**: PROBLEMA EN BOCA DE REGISTRO.

Que se hace notar que el reclamo continúa abierto en su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP) desde el 20/03/2025 a pesar de las numerosas gestiones realizadas por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, y la Delegación de Tartagal del Organismo. En atención a que han transcurrido 40 días sin resolución desde la fecha de ingreso del reclamo, y considerando el potencial riesgo para la seguridad de los transeúntes y la correcta operatividad del servicio cloacal que implica una tapa de boca de registro en mal estado, se requiere tomar las medidas necesarias para su solución definitiva de forma inmediata.

Que asimismo se solicita que en el plazo de 10 (diez) días se remita un informe de los trabajos realizados, adjuntando documentación técnica que los avale.

Que en fecha 22/05/2025, remite nota simple a la Prestadora haciendo notar que el reclamo aún se encuentra abierto en su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP).

Que también se notifica que tampoco se obtuvo respuesta alguna a la nota NRCG 267 - GAPYS N° 251 – 2025 de fecha 30/04/2025. Por consiguiente, se reitera que en forma inmediata se tomen las medidas necesarias para realizar los trabajos necesarios para su solución y en el plazo de 5 (cinco) días remitir informe a esta Gerencia adjuntando documentación técnica que los avale.

Que en fecha 06/06/2025, mediante nota Nº 014, la Prestadora informa que Personal a su cargo realizó los trabajos de reacondicionamiento del marco y tapa de la boca de registro solicitado. Adjunta la OT 2009718 firmada por la usuaria, Sra. MARIELA VILLA.

Que no obstante lo expuesto por la Prestadora en la nota Nº 014, de fecha 06/06/2025, mediante el Acta de Constatación de fecha 02/06/25 verifica que el reclamo continúa sin solución. Situación que se ratifica con las fotografías incorporadas a estas actuaciones en fecha 27/06/25.

Que luego se remite nota simple a la Prestadora poniendo en su conocimiento que en relación con su Nota Nº 1014, donde detalla que se realizaron trabajos de reacondicionamiento del marco y la tapa de la boca de registro, técnicos de la Delegación de Tartagal constataron que la boca de registro no se encuentra en condiciones. Se adjuntan actas de constatación y fotos.

Que por lo tanto, se reitera que de forma inmediata se tomen las medidas necesarias para realizar los trabajos correspondientes para su solución y, en un plazo de cinco (5) días, remita un informe a esta Gerencia adjuntando la documentación técnica que los avale.

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 30/07/25 que verifica que el reclamo continúa sin solución integral (la boca de distribución se encuentra hundida).

Que con fecha 13/03/25 se emite el informe técnico en los siguientes términos expresando:

1. Que el reclamo ingresó al Ente el 20/03/2025.

2. Que el 21/03/2025, desde la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento se remite correo electrónico a Aguas del Norte solicitando solución. Al no obtener respuesta, se reitera nuevamente el 07/04/2025, con igual resultado. Se adjunta copia de los mencionados mails.

3. Que ante la falta de respuesta por parte de la Prestadora, el 30/04/2025 se remite nota NRCG 267 - GAPYS N° 251 – 2025 solicitando que se tomen las medidas necesarias para solucionar el reclamo.

4. Que el 22/05/2025, considerando que Co.S.A.ySa. no respondió a la anterior nota y que el mencionado reclamo continuaba abierto en su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), se procede a remitir nota NRCG 267 - GAPYS N° 303 – 2025 reiterando el pedido de solución.

5. Que el 10/06/2025, en respuesta, la prestadora remite la Nota Nº 1014/2025, (NTEXI 267 - ME N° 2805 – 2025) informando que realizó los trabajos solicitados, adjuntando Orden de Trabajo Nº 2009718 con fecha 20/03/2025 especificando como fecha de programación de los trabajos el 09/04/2023.

6. Que sin embargo, el 02/06/2025, técnicos de la Delegación de Tartagal constataron que la tapa continuaba en igual condiciones y que Aguas del Norte no solucione el problema (acta de constatación ADC 267 - DT N° 844 – 2025).
7. Que por tal motivo el 27/06/2025, se reiteró el pedido con la nota NRCG 267 - GAPYS N.º 418 – 2025, la cual, hasta la fecha, sigue sin respuesta.

8. Que por otro lado, el usuario de la referencia, desde su reclamo de fecha 20/03/2025 hasta el 30/07/2025 realizó múltiples reclamos ante la Co.S.A.y Sa. por este problema, según constancias del expediente. A la fecha, Aguas del

Norte mantiene abierto el reclamo Nº 3983276 en su sistema GESP.

10. Que además, el 30/07/2025, la Delegación de Tartagal realizó una nueva verificación y constató que la tapa de registro no ha sido reacondicionada, según acta de constatación ADC 267 - DT N.º 1061 – 2025.

Que por todo lo expuesto, se solicita: 1) Iniciar a Aguas del Norte el procedimiento sancionatorio correspondiente por falta de respuestas a nuestras notas NRCG 267 - GAPYS N° 251 – 2025, NRCG 267 - GAPYS N° 303 – 2025 y NRCG 267 - GAPYS N° 418 – 2025. 2) Aplicar una multa a favor del Usuario Nº 162733. 3) Ordenar a Aguas del Norte que proceda en forma inmediata a tomar las medidas necesarias para poner el condiciones óptimas la boca de registro ubicada en intersección de calles San Pedro y San Miguel de la localidad de Tartagal, y en el plazo de 10 (diez) Silvia Simoneh – Gerencia de Agua Potable y Saneamiento remitir documentación técnica que avale la concreción del trabajo ordenado.

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 al reclamos interpuesto por la usuaria 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** a la totalidad del 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 el 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 del reclamo, 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 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° 1543 - 2025	10/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 10/09/2025