RESOLUCIÒN ENTE REGULADOR

VISTO:

EL EXPEDIENTE ENTE REGULADOR Nº 65300/25 “USUARIO Nº 193758, RODRÍGUEZ PEDRO MIGUEL, RECLAMO Nº 3916917, DESBORDE DE CLOACA EN CALZADA, Bº NTRA. SRA. DEL ROSARIO, LOC. ROSARIO DE LA FRONTERA”; 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 del Ente Regulador (en adelante GAPyS), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución al reclamo señalado a fs.1, relacionado con un desborde cloacal en conexión domiciliaria, oportunamente verificado.

Que atento a ello, y considerando que el mencionado desborde se encontraba pendiente de reparación, con fecha 20 de Marzo de 2025, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga e informe sobre el tratamiento brindado al reclamo que a continuación se detalla, acreditando tal hecho a este Organismo:

- USUARIO: RODRÍGUEZ PEDRO MIGUEL Nº DE USUARIO: 193758 DOMICILIO: 1° DE MAYO Nº 1199 BARRIO: NTRA. SRA. DEL ROSARIO LOCALIDAD: ROSARIO DE LA FRONTERA RECLAMO Nº: 3916917 MOTIVO DEL RECLAMO: DESBORDE DE CLOACA EN CALZADA FECHA INGRESO AL ENTE: 07/03/25

Que de acuerdo al Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), el reclamo ingresó a esa prestadora el 07/03/2025 y lo cerraron el 10/03/2025. Sin embargo, el 20/03/2025 técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera constataron que el desborde continúa. Se adjunta Acta de Constatación ADC 267 - ORF N° 352 – 2025.

Que por lo tanto y considerando que desde el ingreso del primer reclamo transcurrieron 13 días sin que se solucione el desborde y que,

el Anexo I de la Resolución ENRESP Nº 1200/23 “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de USUARIOS por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios.” en su Artículo 15.- CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES. Inc. 2. dispone 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.-“, se requiere que en forma INMEDIATA se tome las medidas necesarias para la solución definitiva del reclamo. Asimismo, se solicita que en el plazo de 10 (diez) días contados se remita un informe de los trabajos realizados, adjuntando documentación técnica que los avale.

Que en fecha 28/04/2025 se remite nota simple a COSAYSA en relación a la nota NRCG 267 - GAPYS N° 191 – 2025, que continuaba sin respuesta.

Que se hace notar que el usuario de la referencia, en fechas posterior al reclamo Nº 3916917, realizó nuevos reclamos por desbordes: Nº 3918974 el 10/03/2025, Nº 3925189 el 20/03/2025, Nº 3930436 el 01/04/2025, Nº 3934214 el 09/04/2025 y Nº 3939892 del 22/04/2025, por lo que es evidente que la intervención de la Prestadora no da solución definitiva a los mismos. Por consiguiente, se requiere que en forma inmediata se tomen las medidas para realizar los trabajos necesarios para solucionar definitivamente el problema de desborde en la zona, y en el plazo de 10 (diez) días remitir informe a la GAPYS adjuntando documentación técnica que los avale.

Que más adelante se incorpora el Acta de Constatación de fecha 14/05/25 que verifica que el reclamo continúa sin solución integral (falta reponer calzada). Se adjunta fotografía.

Que en fecha 4/05/25 también se remite nota simple a COSAYSA haciendo notar la falta de reposición de calzada.

Que 14/05/25 se agrega nuevamente un Acta de Constatación que da cuentas de la falta de solución integral al reclamo que se trata en este expediente.

Que el mismo día 14/05/25 se remite nota simple a la Prestadora haciendo notar que técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera constataron el 14/05/2025 que no se observan desbordes de líquidos cloacales en calzada, y que Aguas del Norte reemplazó sobre calle 1º de Mayo aproximadamente 60 metros de cañería de red cloacal que se encontraba disgregada, pero falta reponer la calzada.

Que por consiguiente, se requiere que en forma inmediata se tomen las medidas necesarias para realizar los trabajos faltantes de reposición de calzada para la solución integral del expediente, y en el plazo de 15 (quince) días remitir informe a la GAPYS la documentación técnica que los avale. Se adjunta acta de constatación y foto.

Que seguidamente se incorpora el Acta de Constatación de fecha 23/06/25 que verifica la falta de solución del reclamo (falta reponer calzada).

Que el mismo día 23/06/25 se remite una nota simple a COSAYSA comunicando nuevamente la falta de reposición de calzada.

Que finalmente se agrega el Acta de Constatación de fecha 28/07/25 que ratifica la falta de reposición de calzada.

Que con fecha 13/03/25 se emite el informe técnico en relación con el Reclamo Nº 3916917 por desborde de cloaca en calzada, del Usuario Nº 193758, cuyo Titular es Pedro Miguel Rodríguez, con domicilio en Calle 1ª de Mayo Nº 1.199, Barrio Nuestra Señora del Rosario, de la localidad de Rosario de la Frontera.

Que al respeto se informa lo siguiente:

1. Que el reclamo ingresó a este Ente el 07/03/2025.
2. El 10/03/2025, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento envió un correo electrónico a Aguas del Norte solicitando una solución.
3. Que el 10/03/2025, Aguas del Norte cerró el reclamo en su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP) e informó: "Se realiza limpieza y succión de

cámara de registro. Se puede observar también que la cañería se encuentra disgregada y requiere cambio de la misma".

4. Que el 20/03/2025, los técnicos de la Oficina de Rosario de la Frontera del Ente constataron que el usuario seguía con desbordes en la calzada, según el Acta de Constatación ADC 267 - ORF N.º 352 – 2025.
5. Que el 26/03/2025, se envió la nota NRCG 267 - GAPYS N.º 191 – 2025 a la Prestadora, en la que se solicitaba que se tomaran las medidas necesarias para resolver el desborde.
6. Que el 28/04/2025, ante la falta de respuesta a la nota anterior, se envió la nota NRCG 267 - GAPYS N.º 242 – 2025 reiterando la solicitud de solución del reclamo.
7. Que el 14/05/2025, los técnicos de Rosario de la Frontera constataron que Aguas del Norte había reemplazado aproximadamente 60 metros de red cloacal. No se observaron desbordes, pero faltaba la reposición de la calzada, según el Acta de Constatación ACFC 267 - ORF N.º 4 – 2025.
8. Que el 19/05/2025, se envió la nota NVRG 267 - GAPYS N.º 59 – 2025 a la prestadora solicitando que realizara los trabajos de reposición faltantes.
9. Que el 23/06/2025, los técnicos de este Ente en Rosario de la Frontera constataron que la reposición seguía sin ejecutarse.
10. Que el 26/06/2025, considerando la falta de respuesta de Co.S.A.ySa. y que los trabajos solicitados seguían sin ejecutarse, se envió la nota NRCG 267 - GAPYS N.º 407 – 2025, a la fecha sin respuesta.
11. Que el 01/08/2025, se volvió a constatar que la reposición continuaba sin realizarse, lo que afecta directamente a los usuarios frentistas, ya que esta situación impide la normal circulación de vehículos y el ingreso de los mismos a los domicilios.

Que por todo lo expuesto, se solicita a esta Gerencia, iniciar a Aguas del Norte el procedimiento sancionatorio correspondiente por falta de respuesta a nuestras notas NVRG 267 - GAPYS N.º 59 – 2025 y NRCG 267 - GAPYS N.º 407 – 2025.

Que también se sugiere aplicar una sanción a favor de los usuarios afectados, detallados a continuación:

A. **Usuario** Nº 193756 - **Titular del Inmueble** REINOSO VICTOR WENCESLAO - **Titular Postal** REYNOSO VICTOR - **Barrio** NTRA.SRA.DEL ROSARIO – **Calle** 1° DE MAYO Nº 1177.
B. **Usuario Nº** 193757 - **Titular del Inmueble** INSTITUTO PROVINCIAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIEN - **Titular Postal** CHAVEZ NELIDA –**Barrio** NTRA.SRA.DEL ROSARIO – **Calle** 1° DE MAYO N° 1189.
C. **Usuario Nº** 193758 - **Titular del Inmueble** RODRIGUEZ PEDRO MIGUEL - **Titular Postal** RODRIGUEZ PEDRO **Barrio** NTRA.SRA.DEL ROSARIO – **Calle** 1° DE MAYO N° 1199.

Que se sugiere además que se proceda a ordenar a Aguas del Norte que, de forma inmediata, tome las medidas necesarias para realizar los trabajos faltantes y realice la señalización adecuada para evitar posibles accidentes.

Que asimismo debe requerirle que en el plazo de 20 (veinte) días remita la documentación técnica que avale el cumplimiento de lo 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 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 al reclamo interpuesto por el usuario 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° 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 astreintes (conf. art. 105 inc. c- del Marco Regulatorio).

Que asimismo, y teniendo en cuenta la reticencia de la Prestadora en solucionar el reclamo de manera integral corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios afectados, consistente en un valor equivalente a 300 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 247,64), esto es, la suma de $74.292,00 (Pesos setenta y cuatro mil doscientos noventa y dos 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 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° 1200/23 (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: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor de cada uno de los usuarios, que se detallan a continuación: 1) **Usuario** Nº 193756 - **Titular del Inmueble** **REINOSO VICTOR WENCESLAO** - **Titular Postal** REYNOSO VICTOR - **Barrio** NTRA.SRA.DEL ROSARIO – **Calle** 1° DE MAYO Nº 1177, 2) **Usuario Nº** 193757 - **Titular del Inmueble** INSTITUTO PROVINCIAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA - **Titular Postal** **CHAVEZ NELIDA** –**Barrio** NTRA.SRA.DEL ROSARIO – **Calle** 1° DE MAYO N° 1189, 3) **Usuario Nº** 193758 - **Titular del Inmueble** **RODRIGUEZ PEDRO** MIGUEL - **Titular Postal** RODRIGUEZ PEDRO **Barrio** NTRA.SRA.DEL ROSARIO – **Calle** 1° DE MAYO N° 1199, todos de la localidad de Rosario de la Frontera, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el

valor de “p” (p= $ 247,64), esto es, la suma de $74.292 (Pesos setenta y cuatro mil doscientos noventa y dos 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 3º: 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 4°: 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 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1550 - 2025	16/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 16/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 16/09/2025