

Salta, 18 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00988/21

VISTO:

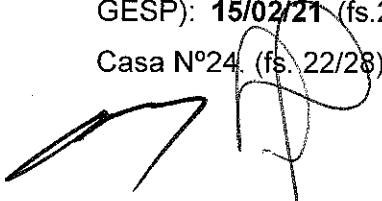
El Expediente Ente Regulador N° 267- 51.861/2021, caratulado: "ENTE REG. GCIA. DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PERDIDA DE AGUA (B° AUTODROMO, B° NORTE GRANDE Y B° SAN IGNACIO) - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 20 /21, y,

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. 01, todos relacionados a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 03 de Marzo de 2021, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre los reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

- **Usuario 47.909 B° Autódromo:** Inicio del reclamo en Cosaysa (sist. GESP) **10/02/21** (fs.07). Por pérdida de agua en vereda y calzada, Tadeo Tadia N° 454 (fs. 02/09).
- **Usuario 223.832 B° Norte Grande:** Inicio del reclamo en Cosaysa (sist. GESP) **24/12/20** (fs.14). Por pérdida de agua en calzada en Manzana 200 H Casa N°1. (fs. 10/21).
- **Usuario 100.009 B° San Ignacio:** Inicio del reclamo en Cosaysa (sist. GESP): **15/02/21** (fs.26). Por Pérdida de agua en calzada en Manzana 8 Casa N°24. (fs. 22/28).



- **Usuario 100.334 B° San Ignacio:** Inicio del reclamo en Cosaysa (sist GESP): **13/11/20** (fs.32). Por Pérdida de agua en vereda en Manzana 29 Casa N°10. (fs. 29/35).

Que entre fs.2/35, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema GESP, entre otras.

Que a fs. 36/40 obra Nota N° 473/2021 de Aguas del Norte en donde manifiesta sobre la reparación de las pérdidas reclamadas por los Usuarios 47.909, 100.009 y 100.334, y a su vez, desestima la del Usuario N° 223.832.

Que con fecha 23 y 30 de marzo, obran actas de constatación que ratifican las reparaciones de las pérdidas reclamadas por los Usuarios N° 47.909 y 100.009, y a su vez dan cuenta de que el resto continuaban pendientes de solución. (fs. 41/46). Por si esto fuera poco, para el caso de aquellas pérdidas reparadas, todavía quedaban pendientes las respectivas reposiciones de calzada.

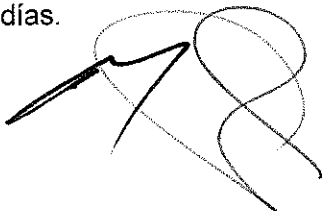
Que ante lo verificado, se intima nuevamente a concluir con las tareas pendientes en un plazo de 7 (siete) días.

Que a fs. 48, obra Nota N° 768/21 de Aguas del Norte Solicitando 20 días para ejecutar aquellos trabajos pendientes, que se le venían señalando.

Que con fecha 19 de Abril se vuelve a intimar a la Prestadora a remitir informe sobre todos los reclamos. Nótese que hasta aquí, la información había sido incompleta, ya que no contemplaba todos los reclamos tratados. Se le hace saber en esa oportunidad, que para el caso de incumplimiento, se iniciaría un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 50 y 52/54 obran las Notas N° 843/2021 y 850/2021 en donde se informa la reposición de la calzada en Tadeo Tavía N° 454 - Barrio Autódromo y a sí mismo, las reparaciones de la pérdidas pendientes. A fs. 51 y fs. 55/58, se incorporan nuevas Actas de Constatación, en donde se actualiza el estado de cada uno los reclamos.

Que ante la existencia de las tareas pendientes verificadas, el 30 de Abril se intima a una vez más a la atención de las mismas en un plazo de 7 (siete) días.

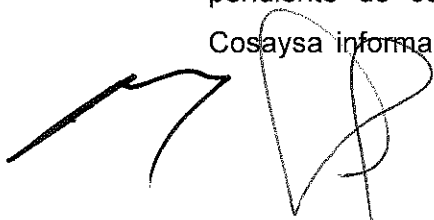


00988/21

Que a fs. 60/62 obran Notas de Aguas del Norte, solicitando nuevamente 20 días para ejecutar las reposiciones pendientes. Asimismo, manifiesta que se reparó la pérdida reclamada por el Usuario N° 223.832, lo que se contradice con lo detallado en el Acta de Constatación obrante a fs. 63/64.

Que finalmente, considerando la última verificación y que aún continúan tareas pendientes, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento resume en un Nuevo Informe Técnico (incorporado a fs. 65/66), todo lo actuado:

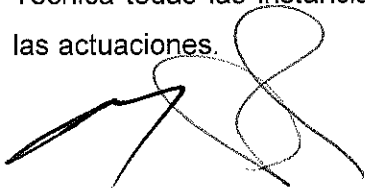
- **Usuarios 47.909 B° Autódromo:** En fecha 24/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.2/6). En Nota N° 473/21 de fecha 16/03/21 Cosaysa informa pérdida reparada el día 10/03/21 según OT N° 1325946 (fs.36/37). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el reclamo fue cerrado en fecha 09/03/21 (fs.8/9). En Nota N° 768/21 de fecha 16/04/21 Cosaysa solicita 20 días para ejecutar reposición (fs.48). Luego en Nota N° 843/21 de fecha 27/04/21 informa reposición de calzada ejecutada (fs.50). En fecha 27/04/21 nos comunicamos telefónicamente con la Sra. Paulina quien informa que continúa pendiente reponer cordón y cerámico (fs. 51). En fecha 29/04/21 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente reponer vereda y cordón cuneta (fs. 55, 58). En Nota N° 950/21 de fecha 07/05/21 Cosaysa solicita 20 días para ejecutar reposición (fs.60). Duración de pérdida de agua: 28 días (desde el 10/02/21 hasta el 10/03/21). Pendientes: Reponer vereda y cordón cuneta.
- **Usuario 223.832 B° Norte Grande:** En fecha 26/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.10/13). En Nota N° 473/21 de fecha 16/03/21 Cosaysa informa que el día 11/03/21 no se verificó pérdida en el lugar según OT N° 1292184 (fs.36, 38). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el usuario gestiona varios reclamos en diversas oportunidades, los cuales fueron cerrados en fechas 11/03/21, 26/04/21, 04/05/21 (fs.15/20). Se observa que el día 04/05/21 el usuario gestiona nuevamente el reclamo por pérdida de agua, el cual se encuentra pendiente de solución (fs.21). En Nota N° 948/21 de fecha 07/05/21 Cosaysa informa pérdida reparada el día 04/05/21 según OT N° 1345362



(fs.61/62). En fechas 29/04/21 y 14/05/21 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente pérdida de agua (fs. 55, 57, 63/64). Duración de pérdida de agua: 144 días (desde el 24/12/20 hasta el 17/05/21). Pendientes: Reparar pérdida de agua.

- **Usuario 100.009 B° San Ignacio:** En fecha 26/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.22/25). En Nota N° 473/21 de fecha 16/03/21 Cosaysa informa pérdida reparada el día 10/03/21 según OT N° 1326010 (fs.36, 39). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el reclamos fue cerrado en fecha 10/03/21 (fs.27/28). En fecha 30/03/21 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente reponer vereda (fs. 42, 45). En Nota N° 768/21 de fecha 16/04/21 Cosaysa solicita 20 días para ejecutar reposición (fs.48). Luego en Nota N° 843/21 de fecha 27/04/21 informa reposición de calzada ejecutada (fs.50). En fecha 27/04/21 nos comunicamos telefónicamente con la Sra. Patricia quien confirma la solución del reclamo (fs. 51). Duración de pérdida de agua: 23 días (desde el 15/02/21 hasta el 10/03/21). Pendientes: sin pendientes.
- **Usuario 100.334 B° San Ignacio:** En fecha 26/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.29/31). En Nota N° 473/21 de fecha 16/03/21 Cosaysa informa pérdida reparada el día 06/03/21 según OT N° 1280945 (fs.36, 40). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el reclamo fue cerrado en fecha 06/03/21, pero en el detalle de las obras de trabajos ejecutados se puede observar que la reparación de la perdida llevada a cabo en fecha 10/04/21 (fs.33/35). En fecha 30/03/21 personal técnico del Ente Regulador verifica que continúa pendiente reponer vereda y cordón cuneta (fs. 55/56). En Nota N° 950/21 de fecha 07/05/21 Cosaysa solicita 20 días para ejecutar reposición (fs.60). Duración de pérdida de agua: 148 días (desde el 13/11/20 hasta el 10/04/21). Pendientes: Reponer vereda y cordón cuneta.

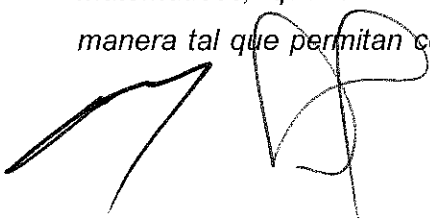
Que hasta la fecha del Informe, y habiendo agotado la Gerencia Técnica todas las instancias administrativas a su alcance, remite al Área Jurídica las actuaciones.



00988 / 21

Que del análisis jurídico, surge que en todos los supuestos bajo análisis, se refleja un incumplimiento a los art.15.2 y 15.3 del Reglamento de Reclamos y a los art.8 inciso a) y n); y art. 14) incs. a,b,c y d del Marco Regulatorio, los que se transcriben a continuación en su parte pertinente. **“15.2. 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. 15.3. En caso de desborde cloacal que afecte el interior del domicilio de los Usuarios y que se originen en obstrucciones o mal funcionamiento de la red o conexión domiciliaria operada por la misma, la PRESTADORA deberá intervenir en miras a la solución del mismo en un plazo máximo de 5 horas de haber tomado conocimiento del hecho o reclamo, lo que ocurra primero; debiendo asignar prioridad a esta clase de afectaciones, por sobre otras que no inunden viviendas servidas, por razones de salud pública”** (del Reglamento de Reclamos).

Que por su parte el Marco Regulatorio dispone lo siguiente: art.8 inc a) la obligación de la Prestadora de **“conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones** y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos”. n) El prestador deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema, que solo podrán ser justificadas excepcionalmente en circunstancias de casos fortuitos o fuerza mayor, lo cual deberá ser analizado y declarado por el ENRESP, en caso de corresponder. El art.14 reza: Inundaciones por desbordes de desagües cloacales: inc a) El prestador debe operar limpiar reparar, reemplazar, extender y optimizar, el sistema de desagües cloacales, de tal forma que el riesgo de inundaciones sea eliminado paulatinamente durante cada año de la Concesión. b) El prestador debe llevar a cabo las acciones necesarias para lograr el funcionamiento de los sistemas de desagües cloacales a pelo libre donde técnicamente corresponda. c) Se admitirán sobrecargas en aquellos puntos de la red colectora que no signifiquen un incremento del riesgo de inundación por desbordes de desagües cloacales. d) El prestador deberá verificar el escurrimiento de líquidos en el sistema, mediante estudios realizados a través de modelos matemáticos, que serán ajustados por medio de verificaciones de campo, de manera tal que permitan corregir la operación y programar los planes de limpieza,



*rehabilitación, renovación y refuerzos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora de la calidad del servicio, contemplados en el presente Marco Regulatorio y en la normativa complementaria”.*

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, al haber resuelto los reclamos en exceso a los términos legales.

Que por todo ello y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a la COSAYSA una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios, consistente en el valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= \$ 9,9250), esto es, la suma de \$ 2.977,50 (Pesos dos mil novecientos setenta y siete con 50/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas de los mismos y hasta agotar el valor referido en ambos casos.

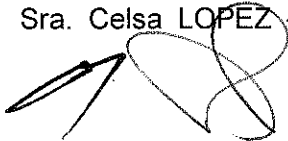
Que corresponde aclarar que a pesar de que existan tareas pendientes en algunos casos, resulta razonable aplicar un importe similar de sanción, e intimar a la Prestadora a que proceda con carácter de urgente, a concluir sus tareas pendientes.

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** a los reclamos interpuestos por la Sra. Paulina CABANA – identificada como Usuario N° 47.909 – con domicilio en calle Tadeo Tadia N° 454 de Barrio Autódromo, por el Sr. José René RAMIREZ – identificado como Usuario N° 223.832 – con domicilio en Manzana 200 H Casa N° 1 de Barrio Norte Grande, por el Sr. Juan Carlos SANTOS – identificado como Usuario N° 100.090 – con domicilio en Manzana 9 Casa N° 1 de Barrio San Ignacio y por la Sra. Celsa LOPEZ – identificada como Usuario N° 100.334 – con domicilio en



00988/21

Manzana 29 Casa N° 10 de Barrio San Ignacio. Ello 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 señalados, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" ( $p = \$ 9,9250$ ), esto es, la suma de \$ 2.977,55 (Pesos dos mil novecientos setenta y siete con 55/100) la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos 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.-

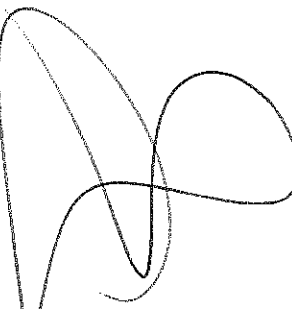
**ARTÍCULO 3º: ORDENAR** a la COSAYSA que en el término de 5 (cinco) días de haber efectivizado los créditos del Art. 2º de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4º: ORDENAR** que en igual plazo señalado en el artículo tercero, proceda a ejecutar las tareas de reparación de la pérdida de agua en calzada en Manzana 200 H Casa N° 1 de Barrio Norte Grande y asimismo, proceda con las reposiciones pendientes en Tadeo Tadia N° 454 de Barrio Autódromo y Manzana 29 Casa N° 10 de Barrio San Ignacio remitiendo las constancias respectivas, en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

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



  
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO  
A/C SECRETARIA GENERAL  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

  
DR. CARLOS H. SARAVIA  
PRESIDENTE  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

