Salta 11 ENE 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00034/23

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-57.445/22, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE SALTA"; el Acta de Directorio Nº 01 /23; y,

CONSIDERANDO:

Que con justificación en un Informe Técnico que hizo referencia específica a los problemas de servicio en Salta Capital y con fundamento en la emergencia hídrica declarada por ley provincial N° 8.355, este Organismo emitió la Orden Regulatoria N° 28 de fecha 16 de Diciembre del año 2.022. En la misma se ordenaron medidas y acciones concretas para poder sortear las incidencias de una manera rápida y segura, procurando canales de información adecuados para los usuarios afectados. En atención a los problemas señalados se instruyó a la Empresa para que informe de manera adecuada a la población y acredite el cumplimiento de los arts.1 y 4 de la Resolución Ente Regulador N° 1.729/22.

Que para mayor recaudo se transcribe la parte pertinente de la orden emitida, la que textualmente dispuso: "...A.INTIMAR A COSAYSA A QUE REMITA INFORMACION DIARIA A ESTE ORGANISMO, con el mayor grado de detalle, sobre los niveles de todas las Cisternas que abastecen la Ciudad de Salta. Deberán realizarse al menos dos mediciones diarias: a) una a primera hora de la mañana (luego de la recuperación por los cortes nocturnos); y b) otra en horas de la tarde. B. INTIMAR A COSAYSA A QUE REMITA NFORMACIÓN A ESTE ORGANISMO sobre el Servicio Alternativo de Reparto de Agua en Camiones, debiendo remitir las Actas de Entrega correspondientes, indicando la cantidad de Camiones afectados, Dominio, capacidad de carga, puntos de carga, horario, sectores y cualquier otro

dato que resulte relevante sobre esta modalidad de servicio. En caso de resultar insuficientes, deberá tomar las medidas necesarias para disponer de la cantidad de camiones que sean necesarios para procurar una solución oportuna a los reclamos, todo de conformidad a lo dispuesto por el Reglamento de Reparto de Agua aprobado mediante Resolución N° 177/22. C. INTIMAR A COSAYSA A QUE REMITA CONJUNTAMENTE el resultado de los análisis Bacteriológico y de control de Cloro, sobre el líquido entregado bajo la modalidad indicada al Punto B. D. INTIMAR A COSAYSA A QUE HACER SABER A LOS USUARIOS EN GENERAL que cuentan con el servicio señalado, conforme a la modalidad dispuesta en el punto B de la presente, debiendo precisarle las horas que cuentan con servicio efectivo. E. INTIMAR A COSAYSA A QUE EMITA LOS PARTES DE PRENSA NECESARIOS respecto a la modalidad de prestación del servicio en general, así como de toda acción desarrollada y/o a desarrollarse, para superar de manera provisional los problemas de distribución del recurso debiendo. F. INTIMAR A COSAYSA A QUE ACREDITE EL CUMPLIMIENTO de lo dispuesto por el Artículo 4 de la Resolución N° 1.729/22 relacionado con la obligación a cargo de esa Prestadora de comunicar al Ministerio de Salud el estado actualizado de las condiciones de servicio relativas a la calidad del agua, con los resultados de los análisis correspondientes, como así también al Ministerio de Educación sobre el estado actualizado de las comisiones de servicio en orden del normal funcionamiento de los Establecimientos Educativos. G.- INTIMAR A COSAYSA A QUE ACREDITE EL CUMPLIMIENTO de lo dispuesto por el Artículo 1 de la Resolución N° 1.729/22 relacionado con la obligación de disponer de una casilla de correo electrónico "Oficial" a los efectos de recibir las notificaciones de actos que emita este Organismo en el marco de la Emergencia Hídrica. Para dar cumplimiento a este artículo deberá remitirse la información al correo gapysdrive@gmail.com; con copia a los correos movando@entereguladorsalta.gov.ar y crivero@entereguladorsalta.gov.ar (...)".

Que el plazo establecido para dar cumplimiento a las disposiciones señaladas era de 24 (veinticuatro) horas, advirtiéndole a la Prestadora que cualquier incumplimiento manifiesto iba a ser considerado como "falta grave", ello en atención a la magnitud del problema. A continuación el Directorio del Organismo ratificó el acto administrativo y procedió a notificarlo según constancia de autos.

Que hasta ese momento la Empresa no había acreditado el cumplimiento de las acciones ordenadas; no había puesto en marcha el servicio alternativo de camiones aguadores; no había remitido informes sobre las condiciones del servicio, ni había informado sobre los análisis del agua suministrada. Por cierto tampoco interpuso recurso alguno en contra de lo ordenado por este Organismo.

Que sin haberse podido torcer la conducta remisa de la Prestadora, se eleva un informe actualizado al área legal que consigna los incumplimientos referidos. Por Mesa de Entradas se verifica la inexistencia de Notas y/o actuaciones pendientes y se resalta la necesidad de dar prioridad a la entrega de agua por medios alternativos (camiones aguadores).

Que justificado en el tiempo transcurrido desde la incidencia y sin respuestas brindadas por COSAYSA hasta aquella fecha, se dicta la Resolución N° 1.762/22 que dispone dar inicio a un proceso sancionatorio (Procedimiento de Aplicación de Sanciones), ahora bajo análisis.

Que el Procedimiento, justificado en lo dispuesto por los art.104°/106° del Decreto 3.652/10, verificó "*prima facie*", los supuestos de incumplimientos previstos en los Artículos 6º, 7º, 26, 68 y 74 todos del Marco Regulatorio; a lo previsto por la Resolución N° 177/22 y por haber omitido el cumplimiento de la Orden Regulatoria N° 28/22.

Que la tramitación del P.A.S. tiene como objeto acreditar o desvirtuar una hipótesis acusatoria en referencia a un incumplimiento normativo. Tal como se dispuso en el cuerpo de la Resolución Nº 1.762/22, este Organismo corrió traslado del inicio del P.A.S. a COSAYSA, a los fines de que ésta ejerza su derecho de defensa, conforme surge de la cédula de notificación obrante a fs.483 del presente.

Que con fecha 26 de Diciembre de 2.022, la Prestadora presenta la Nota N° 3138 tendiente a justificar el cumplimiento de la Orden Regulatoria y evitar sanciones en su contra. Aduce que la información solicitada al punto A), es remitida durante las primeras horas de cada día. Que la misma contiene toda la información requerida, inclusive con "datos por hora". A continuación hace una referencia general respecto de la modalidad alternativa de camiones aguadores. Hace saber que los mismos están disponibles independientemente de los reclamos, lo que

significa que cualquiera puede solicitar el servicio abiertamente. Respecto a la información entiende que cumple acabadamente con lo dispuesto, habida cuenta que los usuarios se encuentran informados, con las particularidades específicas de las Escuelas, Hospitales, Centros de Salud y afines.

Que respecto a los Partes de Incidencia entiende dar acabado cumplimiento con el artículo 9° del Marco Regulatorio, agregando que la información se publica también en las Redes Sociales de la Compañía.

Que en relación a la obligación de poner en conocimiento del Ministerio de Salud y del Ministerio de Educación, refiere no haber contado con pedidos concretos y expone las condiciones de una "Gestión Sanitaria" que lleva adelante con los Hospitales de la zona, de manera directa.

Que tomada la intervención que le concierne al Área Jurídica se procede a analizar y determinar los términos del "descargo" en relación a los hechos imputados a COSAYSA "prima facie" por la Resolución de apertura del Procedimiento ya citada, teniendo presente toda la documentación adjunta.

Que consideramos que los fundamentos tendientes a acreditar el cumplimiento por parte de la Empresa a lo dispuesto en la normativa vigente-, si bien resultan convincentes en algunos puntos, han llegado tarde.

Que esta idea se refleja en el último informe técnico de fecha 06 de Enero de 2.022 (fs.551/552), en donde la Gerencia actuante hace un análisis certero de la situación. Veamos punto por punto las consideraciones.

Que si bien es cierto que diariamente se informaban los niveles de Cisterna, la Gerencia entiende que se lo hacía de manera extemporánea. La Orden exigía que la información llegue de manera simultánea a los reportes realizados, no un día después. El Regulador se encontraba desfasado siempre con lo que estaba ocurriendo y existía una imposibilidad fáctica de dar respuesta precisa a los usuarios, sobre lo que estaba ocurriendo con el servicio.

Que respecto al punto B) la Prestadora hace referencia a la modalidad alternativa de entrega del suministro, pero lo hace de una forma general, es decir que explica lo que habitualmente ocurre. Nada dice respecto a la situación concreta de emergencia que se estaba atravesando.

Que si bien es cierto que la Prestadora acompaña planillas de entrega de agua indicando proveedor, dominio, capacidad, chofer, Localidad y Zona de reparto, solo acredita 7 (siete) camiones de 8 metros cúbicos cada uno, en los días más críticos. Si se tiene en cuenta que las incidencias afectaron a más de 25.000 Usuarios, el número de 7 (siete) camiones resulta insuficiente.

Que no resulta atinado referir a 11 (once) camiones como lo ha informado la Empresa. No puede pasarse por alto que de esos 11 (once) camiones, solo 7 (siete) trabajaron en las **nuevas** zonas afectadas (que correspondían a la incidencia bajo análisis), pero el resto, eran camiones que repartían el suministro en zonas que ya venían con problemas anteriormente (no atendieron esta nueva incidencia, sino que seguían con el reparto habitual). Esta situación generó una crisis profunda que hizo que muchas familias no contaran con el recurso durante días enteros.

Que por otra parte la Gerencia Técnica reconoce que se han incorporado los resultados de análisis bacteriológicos –respecto del líquido entregado bajo la modalidad alternativa de reparto de agua-, y hace saber que no se han detectado desvíos de calidad. Sin embargo, deja expresa constancia que no se han remitido las planillas de control de cloro. Sobre este punto también existe un incumplimiento grave, en atención a que resulta necesario que el desinfectante se encuentre en el agua –como última barrera sanitaria de protección contra posibles enfermedades que puedieran trasmitirse-.

Que en relación al punto F la Prestadora no acredita la notificación al Ministerio de Salud ni al Ministerio de Educación sobre el estado actualizado de las condiciones del servicio. Lo instruido no resultaba caprichoso sino que por su implicancia resultaba indispensable un canal de comunicación abierto entre la Prestadora y los Ministerios Provinciales por encontrarse comprometido el servicio en Hospitales y Escuelas. Desde ya que no nos oponemos al sistema de "Gestión Sanitaria" que aplica la Prestadora en general sino que para este caso puntual, la situación ameritaba canales abiertos y rápidos de comunicación. Sobre este punto la Prestadora no puede aplicar principios discrecionales, máxime si existía una orden concreta que debía cumplir.

Que respecto a las otras cuestiones, deben tenerse por cumplidas, atento a que han sido debidamente acreditadas. Respecto a los puntos D y E la Empresa actuó en el marco de lo esperado (agregando Partes de Prensa y Publicaciones en Diario El Tribuno), por lo que no corresponden sanciones sobre estos puntos.

Que en términos generales esta Área legal entiende que la Resolución N° 1.762/22 ha cumplido acabadamente con todos los requisitos formales para su dictado, y a todas luces resulta dictada conforme a derecho y en estricto cumplimiento de la normativa que regula la materia.

Que en este sentido, si la Prestadora se encontraba con limitantes razonables y/o atendibles, debió informar de dichos inconvenientes a este Regulador, proponiendo plazos más flexibles y/o una metodología diferente de acción.

Que hasta aquí, el Área Jurídica considera que ha quedado constatado el incumplimiento por parte de la Prestadora a lo dispuesto en el art. 6°, 7° del Marco Regulatorio vigente, al establecer las condiciones generales de Prestación del Servicio: "Art. 6°: *"Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficientes prestación a los Usuarios..."*. Art 7°: **Alcance de la Prestación del Servicio:** 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!".

Que el último párrafo del art.7 en cuestión, es el que exige que aquellos usuarios industriales que quieran conectarse a la red cloacal, deberán cumplir las normas dictadas al efecto, así como también todos los Reglamentos dictados en consecuencia.

Que por su parte, el Art. 26° del mismo cuerpo normativo, enuncia los derechos que asisten a los usuarios: "... *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 normativas 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 resaltado es nuestro).*

Que en relación a los tiempos de atención de los reclamos individuales puede concluirse que la cantidad de camiones destinados a cubrir los reclamos resultaron absolutamente insuficientes. Ello derivo indefectiblemente en usuarios desesperados por el suministro

Que en ese orden, surge prístina la falta de diligencia a la hora de dar una solución efectiva por lo que es oportuno resaltar lo establecido en el Art. 104° del mencionado Marco Regulatorio: "...el incumplimiento por parte del Prestador de las obligaciones establecidas en el presente marco y de todas aquellas que se dictasen en su consecuencia, que no tuvieran una sanción específica, lo hará pasible de ser sancionado con apercibimiento, multa y/o rescisión".

Que por su parte el Art. 105° del mismo Marco especifica que: "... (c) la aplicación de la sanción no eximirá al Prestador de sus obligaciones. A tales efectos, al notificar la sanción se intimará al cumplimiento de la obligación, en el plazo razonable que se le fije y bajo apercibimiento de nuevas sanciones y/o de la aplicación de astreintes. (d) El ENRESP podrá interponer sanciones pecuniarias compulsivas y progresivas (astreintes), teniendo en cuenta la entidad del infractor, los perjuicios causados y demás circunstancias del caso. El monto de las mismas será graduado por el ENRESP de acuerdo a las pautas interpretativas establecidas en el presente capítulo...".

Que a los efectos de la determinación del monto de la sanción a aplicar por los incumplimientos a las obligaciones enunciadas, se tienen en consideración los criterios establecidos en el Art. 31° "in fine" de la Ley N° 6.835, como así también a las facultades del Ente Regulador para graduarlas y aplicarlas. a saber: "Régimen Contravencional y Sanciones: 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 asimismo el Art. 108 ° del Marco Regulatorio citado, al tratar las pautas de interpretación para la graduación de sanciones, dispone que –sin perjuicio de lo establecido en el Art. 31°, último párrafo de la Ley N° 6.835 - mencionado en el párrafo anterior- las mismas deberán graduarse teniendo en cuenta las siguientes circunstancias: "(a) La gravedad y reiteración de la infracción. (b) El grado de afectación al interés Público. (c) Los perjuicios que ocasiona la infracción al servicio, las instalaciones, los usuarios o terceros. (d) El grado de negligencia, culpa o dolo del o de los infractor/es. (e) La diligencia puesta de manifiesto en subsanar los efectos del acto u omisión imputada. (f) Se sancionará con apercibimiento toda infracción de carácter leve del Prestadora a las obligaciones impuestas en el Marco Regulatorio y en la normativa aplicable, que no tenga un tratamiento sancionatorio más grave".

Que en conclusión, desde el punto de vista formal se ha garantizado el pleno ejercicio del derecho de defensa de la Prestadora, el cual se ha materializado tomando vista de la imputación, solicitando prórrogas de plazos y presentando la Nota referida ut supra.

Que en ese orden y en cumplimiento a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que deben respetarse al ejercer estas facultades discrecionales de la Administración; habiéndose constatado en autos incumplimientos por parte de la Prestadora no solo a lo dispuesto por los Artículos 6°, 7° y 26 del Marco Regulatorio (Decreto 3652/10) sino también a las instrucciones impartidas en el marco de la Resolución 177/22 y en la Orden Regulatoria bajo análisis, considerando que CoSAySa, se ha tomado un plazo irrazonable y largo para solucionar las deficiencias, teniendo presente las facultades conferidas a este Ente Regulador, que en situaciones similares ha adoptado idénticos parámetros al momento de cuantificar una sanción; el Área Jurídica entiende que corresponde SANCIONAR a CoSAySa con una multa valuada en la suma de $ 5.000.000 (Pesos cinco millones).

00034/23

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias; este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: **APLICAR** a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de $ 5.000.000 (Pesos cinco millones), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6°, 7°, 26. 68 y 74 del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10); la Resolución N° 177/22 y la Orden Regulatoria N° 28/22; en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: **INTIMAR** a la Compañía a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada en el Artículo 1°, dentro de un plazo de quince (15) días a contar desde la notificación de la presente. El pago se considerará efectivizado una vez depositado el mismo en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos N° 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

ARTÍCULO 3°: **TENER** por cumplida la Orden Regulatoria N° 28/22 respecto a los otros puntos señalados, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 4°: **NOTIFICAR**, registrar y oportunamente archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

JUEZ
Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS