Salta, 05 MAY 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00612/23

VISTO:

El Expte Ente Regulador Nº 267-55.180/22; caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – BARRIO UNIVERSIDAD CATÓLICA (AMPLIACIÓN UNIV. CATÓLICA – 60 VIVIENDAS – 80 VIVIENDAS – 120 VIVIENDAS – 17 LOTES – 45 VIVIENDAS) – RECLAMOS POR PÉRDIDAS DE AGUA, REPOSICIONES PENDIENTES Y OTROS – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 19 /23, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 97/23 (fs.184/186), se inició un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (en adelante, "P.A.S.") en contra de la Prestadora CoSAySa., por encontrarse incursa "*prima facie*" en los supuestos de incumplimientos previstos en los Artículos 6°, 7° y 26 –incisos a y b, del Marco Regulatorio, Decreto Nº 3652/10 y el Art. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. Enresp Nº 913/15).

Que la mencionada imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a reiterados reclamos interpuestos por vecinos de los Barrios de la referencia. Asimismo se le imputa a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados el requerimiento de información cursado por personal de este Organismo.

Que a fin de encontrar una solución definitiva, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (en adelante GAPyS), remite el expediente al Área Jurídica del Organismo, en donde se analiza lo actuado y se concluye que la conducta desplegada por la Prestadora vulneraba "prima facie" lo prescripto por la normativa precedentemente citada.

Que en consecuencia, el Ente Regulador de los Servicio Públicos dicta la Resolución señalada, cuya parte resolutiva dispuso: "*...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) del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) y Arts. 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 y de brindar información al ENRESP, 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 las constancias obrantes en su poder que acrediten la culminación de los trabajos pendientes; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar".

Que con fecha 01 de Febrero de 2.023, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.187.

Que mediante Nota 419/23 del 24 de Febrero de 2.023, y luego de un pedido de prórroga que le es concedido a fs.189, la Prestadora evacúa su descargo, el que luce agregado entre fs.190/198.

Que la Resolución impugnada, resumió cada uno de los reclamos y dejó constancia de la fecha de inicio, adjuntando la documentación pertinente de todos ellos. Además se agregaron constancias de las intervenciones que se llevaron adelante por parte de Personal Técnico de este Organismo.

Que a los fines de desvirtuar los argumentos esgrimidos por COSAYSA en su descargo, debemos merituar entonces lo informado por el Área Técnica a fs.177/178, la que deja constancia de todos los pormenores y de aquellas tareas que se encontraban pendientes antes del inicio del Proceso Sancionatorio. La situación puede resumirse de acuerdo al siguiente Cuadro Comparativo:

UBICACIÓN	7º VERIFICACIÓN 21/10/22	FS	ESTADO
MZA C - CASA 9	FLTA REPONER CALZADA	166	PENDIENTE
MZA C - CASA 8	FALTA REPONER CALZADA - ACTUALMENTE TRES POZOS, UNO CON PÉRDIDA DE AGUA	167	PENDIENTE
MZA C - CASA 3	FATA REPONER CALZADA	168	PENDIENTE
MZA 541 - CASA 24	FALTA REPONER CALZADA	170	PENDIENTE
MZA D - CASA 18	FALTA REPONER CALZADA MZA D CASA 17 Y 18 (DOS POZOS CON AGUA)	172	PENDIENTE
CÁMARA DE VÁLVULA (INGRESO BARRIO)	FALTA REPONER CORDÓN CUNETA	165	PENDIENTE
MZA B - CASA 8	FALTA REPONER CALZADA	169	PENDIENTE

Que entrando en el análisis del descargo, COSAYSA, representada por la Dra. María Eugenia ROSALES, solicita se desestime la imputación en los términos de los artículos 35 y 61 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta (Ley N° 5.348/78).

Que entiende que dio cumplimiento a nuestros requerimientos y que la documentación arrimada da cuenta de ello. Agrega que se explicó en detalle, los trabajos llevados adelante y que este Organismo no tuvo en cuenta nada de eso. Haciendo referencia a los arts.1 y 2 del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios se anima a sostener que no surge que la reposición de calzada forme parte de la debida prestación por parte de la Compañía que representa.

Que incorpora Cuadro que le ha brindado la Gerencia Operativa del que sostiene que se contradice con los brindados por este Organismo en la Resolución ENRESP N° 97/23.

Que subsidiariamente, y para la hipótesis de que este Organismo insista con la sanción, solicita se aplique la menor valorando las pautas brindadas en su descargo y en los términos del art.108 inc.f) del Marco Regulatorio. Hace reservas y ofrece pruebas. Llegados a este punto, cabe hacer alusión a lo dispuesto por el Art. 7° y 15 de la Resolución ENRESP N° 913/15, que apuntan a lograr una solución integral y definitiva a cada uno de los reclamos.

Que a continuación refiere que la desestimación del descargo o una eventual multa, traería como consecuencia el desmedro de derechos de reigambre constitucional, por lo que formula reservas en ese sentido

Que mientras el **art.7** reza textualmente que: *"...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"*, el **Art.15.2** del Reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos, señala: *"... 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."*

Que del cotejo efectuado para cada reclamo, surge nítidamente que ninguno de ellos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, en aquel reclamo donde se procedió a reparar la pérdida (con demoras por demás excesivas en algunos casos), todavía quedaban pendientes los trabajos de reposición, es decir, que los reclamos no habían sido resueltos de manera integral o completa.

Que del Informe Técnico analizado al momento de la apertura de este procedimiento sancionatorio, surge que luego de varios días en algunos casos, existían trabajos pendientes, lo que nos exime de mayor abundamiento. Esta situación es reconocida por la propia Prestadora, quien hasta la fecha de su Descargo y a pesar de haber transcurrido más de 6 (seis) meses, todavía se encontraba en ejecución de tareas pendientes para poder concluirlos.

Que por otra parte, no podemos interpretar de modo alguno que los reclamos fueron atendidos a tiempo y deslindar así de responsabilidad de COSAYSA. De este modo se burlaría fácilmente el sentido de la norma. Resulta un absurdo interpretar que el trabajo de "reacción" a cada una de las intimaciones del Regulador, la libere de sus compromisos y que los Reclamos sean resueltos con demoras exorbitantes mientras Usuarios desesperados, esperan de una intervención eficaz y oportuna. Si bien es cierto que a la fecha todos los reclamos se encuentran concluidos, conforme surge del último informe a fs.208, la demora obligó a iniciar este Proceso Sancionatorio. Sobre este punto, nada se dijo. No ha podido advertir la Letrada presentante, que el expediente se originó como resultado

de una Inspección conjunta en los distintos lugares. Este dato resulta de suma importancia porque da cuenta de que hasta la fecha de la inspección, se encontraban todos esos reclamos desatendidos y que a partir de ese día, se extendieron los plazos hasta el mes de Marzo de este año calendario, donde por fin se acreditaron las tareas culminadas.

Que respecto a las demoras, sabemos que se regula un servicio que atraviesa por muchas dificultades, pero eso no significa que puedan tolerarse situaciones "sine die" o eternas. Si la Prestadora se toma más de 100 días para reparar pérdidas, deberíamos preguntarnos cuanto tiempo sería suficiente para intervenciones de mayor complejidad o para ejecutar obras que requieran de trabajos coordinados.

Que los Usuarios inician sus Reclamos en la Empresa, con la expectativa de una respuesta inmediata, o por lo menos dentro de plazos razonables (que por cierto son los que establecen los ordenamientos jurídicos y no los que se toma COSAYSA).

Que en relación al argumento de que las reposiciones de calzada no constituyen el objeto de la prestación, ya nos hemos expedido innumerables veces al respecto. La atención integral de los reclamos incluye no solo la atención directa de la incidencia (reparación de caño, su recambio, etc) sino además la posterior reposición de la calzada y/o vereda, que resulta necesaria para dejar las cosas en el mismo estado en que se encontraban con anterioridad.

Que la presentante se ha limitado a leer los artículos 1° y 2° del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios, sin realizar una interpretación armónica entre el resto del articulado y su relación con el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos y con las Ordenanzas Municipales que regulan la materia (entre ellas la N° 14.882/15; la N° 15415, por mencionar algunas). De allí surge claramente que quien interviene en la apertura de una vereda y/o calzada, debe proceder a su reposición y reparación integral.

Que por otra parte asevera que este Organismo sostiene de "manera maliciosa" que los problemas continúan cuando ya han sido solucionados. Se queja además porque considera que este Organismo no ha "...acreditado de manera documentada y de forma suficiente la pretendida falta..." (del penúltimo párrafo de fs.190 vlta). Con relación a este punto corresponden algunas consideraciones

previas. En primer lugar la presentante se dirige al Tribunal, como si se tratara de su contraparte en una contienda jurídica. Hace referencia a una supuesta obligación para que este Organismo acredite las "faltas".

Que ahora bien, como es de público conocimiento este Organismo posee facultades jurisdiccionales otorgadas por la Ley. Esta tarea supone la facultad de resolver conflictos suscitados entre la Empresa y los Usuarios. En la posición de "jueces", el Ente Regulador puede hacer imputaciones (porque está dentro de las potestades que la ley le otorga), pero de ningún modo tiene la carga de hacer o acreditar trabajos o tareas específicas. Es la propia Empresa quien debe acreditar una gestión eficiente del servicio para evitar sanciones en su contra. Si existen imputaciones sobre posibles incumplimientos, la Prestadora se convierte en la principal interesada a dichos fines. El momento de hacerlo es en su escrito de descargo, donde mejor se expone el ejercicio de la defensa en juicio.

Que el Área Jurídica, concluye entonces, que ha quedado constatado el incumplimiento por parte de COSAYSA de proveer un servicio técnico y comercial de calidad, conforme lo establecido por la normativa vigente y en especial por lo reglado en el art. 6º del Marco Regulatorio, el cual establece las condiciones de Prestación del Servicio: Art. 6º: *"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****...".* (Lo resaltado nos pertenece).

Que 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 así las cosas, se observa que de la simple lectura y mínima interpretación de la normativa transcripta, surge la obligación de la Empresa de prestar eficientemente el servicio, brindando una oportuna y adecuada solución a los reclamos planteados y a los requerimientos de este Organismo.

Que tanto los reclamos de pérdidas de agua como aquellos que corresponden a desbordes cloacales, elevan el riesgo de otro tipo de enfermedades (dengue, bacterias, virus, etc), de allí la necesidad de que sean reparadas en el menor tiempo posible y sin demora alguna.

Que en ese orden, surge prístina la falta de diligencia a la hora de dar una solución efectiva a los reclamos formulados por los usuarios 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 Nº 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 Nº 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 formulando el descargo pertinente, materia de análisis del presente.

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 6º, 7º y 26 inc. a), b) del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) sino también a los Art. 7º y 15.2 del Anexo de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15, considerando que CoSAySa no ha aportado en su descargo, elementos que desvirtúen la imputación de dichos incumplimientos; 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 $ 500.000 (Pesos quinientos mi)** contemplando que todas ya se encuentran superadas a la fecha.

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

00612/23

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de $ 500.000 (Pesos quinientos mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6º, 7º y 26 del Marco Regulatorio (Decreto Nº 3652/10) y 7º y 15.2 de la Res. ENRESP Nº 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos); en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: INTIMAR a la Compañía a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada en el Artículo 1º, 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 Nº 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

ARTÍCULO 3°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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