Salta, 02 NOV 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01489/23

VISTO:

El Ente Regulador N° 267-55531/22; caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – PÉRDIDAS EN ROSARIO DE LA FRONTERA – RECLAMOS PENDIENTES AL 01/04/22"; el Acta de Directorio N° 51 /23, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1.497/22 (fs.36/39), 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, 68 y 74 del Marco Regulatorio, Decreto N° 3652/10 y los arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. Enresp N° 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 la Localidad de Rosario de la Frontera. 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 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 el Ente Regulador de los Servicio Públicos dicta la Resolución señalada, cuya parte resolutiva dispuso: "*...ARTÍCULO 1°: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa S.A.*

(conf. art. 104 y 106 Decreto 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 del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) 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 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 2°: 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, proceda a dar tratamiento a los dos reclamos pendientes, hasta el cierre definitivo, remitiendo a este Ente Regulador constancias documentales que así lo justifiquen y remitiendo el resto de la información que resulte pertinente; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar."

Que con fecha 17 de Noviembre de 2.022, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.40. Sin hacer uso de su derecho de defensa, la Prestadora deja vencer el plazo concedido de 10 (diez) días, sin presentar descargo alguno, a pesar de que mediante Nota N° 2944/22 había acreditado algunas reparaciones de pérdidas, sin concluir las tareas de reposición en algunos casos concretos.

Que por tal motivo, deben tenerse por ciertas las consideraciones vertidas en la Nota inicial de fs.01 y 02, ratificadas en el Informe Técnico de fs.29, las que se encuentran avaladas por las Actas de Constatación confeccionadas por Personal Técnico de este Organismo y el resto de documentación que se encuentra incorporada al expediente

Que la Resolución ENRESP N° 1.497/22, luego de hacer un breve resumen de cada reclamo, concluye que la Prestadora no había acreditado -hasta su dictado-, la ejecución de muchos de los trabajos. Si bien muchas de las pérdidas

habían sido reparadas, en muy pocos casos se había procedido a la ejecución y/o reparación de las calzadas.

Que 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 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 y como ya dijimos, en muchos casos no se ha procedido a la reposición de las calzadas. Esta situación nos exime de mayor abundamiento. Nótese que tampoco se indica una fecha específica de finalización o notificaciones a los usuarios que les permita inferir una verdadera intención de concretarlas.

Que no podemos dejar de soslayar que la Prestadora ni siquiera remitió información a este Organismo. Tampoco acompañó el informe correspondiente, que le había sido requerido, a pesar de las distintas intimaciones que le fueron cursadas. Si el Regulador no es informado en debida forma, tampoco podemos esperar un obrar diligente de la Prestadora para con los usuarios.

Que 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 tiempos eternos para reparar pérdidas, deberíamos preguntarnos cuanto tiempo sería suficiente para intervenciones de mayor complejidad o para ejecutar obras que requieran de trabajos coordinados.

Que esta situación no puede tolerarse ya 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 además de los problemas propios que enfrenta Cosaysa en la prestación del servicio en toda la provincia, se advierte que en Rosario de la Frontera existe una resistencia para acatar lo dispuesto por la Gerencia Técnica del Ente Regulador y una falta de gestión importante, que atenta contra la calidad y eficiencia del servicio.

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. 6° del Marco Regulatorio, el cual establece las condiciones 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* ***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. No se colige entonces oscuridad alguna en dicho conjunto normativo, surgiendo del mismo claramente la obligación que pesa sobre la Prestadora de poner en movimiento todos aquellos medios necesarios para accionar oportunamente cuando así se lo requiera.

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 N° 6.835 (y su modificatoria N° 8.370 – B.O. N° 21452 del 18/04/21), 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 y con las presentaciones posteriores que se han incorporado en autos.

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 inc. a), b) del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) sino también a los art. 7° y 15.2 del Anexo de la Resolución Ente Regulador N° 1200/15, 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 $ 300.000 (Pesos trescientos mil), en atención a que ya se encuentran superadas muchas de las pérdidas.** Corresponde se vuelva a intimar a la Prestadora para que acredite en cada caso la reparación de calzada pertinente, y lo sea bajo apercibimiento de aplicar multas automáticas hasta su efectivo cumplimiento.

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.

01489/23

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del ENRESP, por la suma de $ 300.000 (Pesos trescientos mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los arts. 6°, 7° y 26 del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) y arts. 7° y 15.2 de la Res. ENRESP N° 913/15; en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: HACER SABER a la Prestadora que la presente multa podrá ser redimida mediante presentación administrativa ante este Organismo, en los términos de la Resolución ENRESP N° 1448/23, que dispone que el producido de las sanciones por incumplimiento al régimen de prestación establecido por el Decreto N° 3652/10, será destinado al financiamiento de obras necesarias para mejorar las condiciones del servicio de provisión de agua potable y saneamiento y a campañas de concientización respecto del uso racional del líquido elemento.

ARTÍCULO 3°: INTIMAR a la Compañía, en caso de que no mediara acogimiento de su parte al régimen establecido por la Resolución ENRESP N° 1448/23, 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.; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3°: INTIMAR a la Prestadora que en igual plazo al señalado en el artículo anterior, proceda a ejecutar las tareas de reposición de calzada faltantes (Usuario N° 188796 y Usuario N° 189.652), debiendo remitir además las constancias correspondientes. Ello en los términos señalados en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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