Salta, 29 ENE 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00120/24

VISTO:

El Expte Ente Regulador N° 267- 59.199/23, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 265.053 B° SOLIDARIDAD 2DA ETAPA y N° 359.009 B° SANIDAD II – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 07 /24, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1.497 /23 (fs.21/24), 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 N° 3652/10 y el arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos la (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 al reclamo de Barrio Sanidad II, que fuera efectuado por el usuario de la referencia, identificado con el N° 359.009.

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 en consecuencia, 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 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)-, todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) 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, 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 la información solicitada respecto del tratamiento del reclamo gestionado por el Usuario N° 359.009. Asimismo adjunte las debidas constancias de su cumplimiento. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar."

Que con fecha 13 de Noviembre de 2.023, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.25. Con nota N° 3326/23 de fecha 17 de Noviembre de 2.023, la Prestadora evacúa su descargo, el que luce agregado entre fs.26/33.

Que la Resolución impugnada, resumió cada reclamo y dejó constancia de las fechas de inicio de cada uno, adjuntando la documentación pertinente de todas y cada una 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 antes del inicio de este proceso, donde emite una opinión final de todo lo actuado. La situación puede resumirse del siguiente modo:

* **Usuario N° 350.009:** Detalle del Reclamo: Pérdida de agua en calzada, mza. 9 casa 5 (fs.02/05). Se inicia por pérdida de agua el 12/05/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.06/07). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 07/07/23 esta gerencia reitera a Cosaysa el pedido de información correspondiente (fs.08). En fecha 28/07/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa pérdida de agua (fs.09/10). El día 02/08/23 (corresponde 02), esta gerencia reitera a Cosaysa la solución al reclamo por

pérdida de agua en calzada (fs.11). La Prestadora continúa sin remitir informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 18/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador asiste nuevamente el domicilio y verifica que continúa la pérdida de agua en calzada (fs.12/13). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 102 días (desde el 12/05/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 22/08/23, fecha del informe).

Pendiente: Reparar pérdida de agua en calzada.

Que entrando en el análisis del descargo, COSAYSA, representada por la Dra. Malvina Ataides, 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 las "órdenes de trabajo" incorporadas, dan cuenta de ello. Agrega que se explicaron en detalle los trabajos llevados adelante, adjuntando la documentación pertinente para cada uno de ellos. Entiende que este Organismo no tuvo en cuenta nada de eso, por lo que la imputación debe ser dejada sin efecto y en igual medida, el procedimiento incoado.

Que respecto del reclamo identificado con N° 359.009 de Barrio Sanidad II hace saber que mediante nota N° 2756/23 del 18/09/23 se indicó que el lugar estaba sin pérdidas ni trabajo pendientes. Agrega foto que da cuenta de ello.

Que entiende que corresponde una verificación conjunta para corroborar que el reclamo se encuentra solucionado.

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.

Que llegados a este punto, cabe hacer alusión a lo dispuesto por el art. 7° y 15 de la Resolución ENRESP N° 913/15 (hoy Resolución ENRESP N° 1.200/23), 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 el reclamo, surge nítidamente que el mismo no fue solucionado adecuadamente. Pero antes de entrar en el fondo de la cuestión y hacer un análisis de lo acontecido, corresponde referir a la demora de la Prestadora en contestar. Nótese que el reclamo inició a mediados del mes de Mayo/23 y debió requerirse información en más de una intimación (nota del 06/06/23 a fs.1; nota del 03/07/23 de fs.08; nota del 31/07/23 de fs.11). Por si esto fuera poco, cuando finalmente informó, lo hizo de manera equivocada.

Que tal como señala en su descargo, recién con fecha 18 de Septiembre de 2.023 (ver cargo de presentación del original a fs.37 vta), la Prestadora hace saber que había reparado una pérdida de agua visible en el domicilio señalado. Según sus propios dichos, esos trabajos se realizaron el 30 de Mayo de 2023.

Que resulta lógico advertir que dichos trabajos se ejecutaron de manera defectuosa, puesto que a los pocos días la pérdida volvió a aparecer en la calzada. Las fotos que fueron captadas por Personal Técnico de este Organismos son por demás elocuentes y evidencian que la pérdida se mantuvo durante varios meses, sin saber si a la fecha se encuentra reparada de manera definitiva.

Que la Empresa se limitó a sostener que había intervenido a finales del mes de Mayo/23, sin siquiera cotejar el expediente que este Organismo tramitaba. En el Acta de Constatación de fecha 05 de Junio de 2023 (fs.2/4) se incorpora foto que da cuenta de la pérdida. La misma situación se verifica el 28 de Julio (fs.09/10) y el 18 de Agosto (fs12/13). Para mayor recaudo, las fotos se incorporaron como parte de las notas intimatorias que ya hemos referido (ver fs.11), por lo que el argumento de su reparación a fines de Mayo/23, cae por su propio peso.

Que ha quedado acreditado que mientras el Ente Regulador intentaba persuadir a la Empresa e insistía en que la pérdida había sido mal reparada, ésta se quedó con la idea de aquella intervención desprolija e ineficaz del 30/05/23.

Que como también surge del expediente, la demora en responder motivó el informe técnico de fecha 22 de Agosto de 2023 y dictamen jurídico y su Proyecto de Resolución, del 05 de Septiembre de 2023. Es decir que antes de su presentación del 18/09/23, existían elementos convincentes para abrir el proceso sancionatorio. Más allá de que el Directorio del Organismo trató dicho Proyecto con fecha 02 de Noviembre del año en curso.

Que en conclusión puede decirse que al momento de dar inicio al Proceso Sancionatorio, el reclamo estaba sin resolverse y hasta la fecha no hemos podido corroborar que el mismo se encuentre finalizado.

Que por tal motivo no podemos deslindar de responsabilidad a 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 grandes demoras mientras usuarios desesperados, esperan de una intervención eficaz y oportuna.

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. Los usuarios inician sus Reclamos en la Empresa, con la expectativa de una respuesta inmediata, o por lo menos dentro de plazos razonables. Nótese que la primera nota dirigida al Gerente de Operaciones de la Empresa data del 06 de Junio de 2.023. Ya corre el mes de Noviembre de 2.023 y todavía no tenemos certezas de la reparación integral.

Que los criterios de objetividad y razonabilidad existen para ambas partes y no solamente para la Prestadora como injustamente ésta pretende.

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 este sentido, la Empresa nunca presentó un Plan de Contingencias de Atención de los Reclamos que sea específico o distinto al dispuesto por la norma, y que permita inferir que los reclamos debían tener un trato diferencial o más flexible en el tiempo. Si la Prestadora se encontraba con limitantes razonables y/o atendibles, debió informar de esa situación al Regulador y proponer una metodología diferente de atención.

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 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 $ 100.000 (Pesos cien mil).** El monto guarda relación con que a la fecha todavía existen tareas pendientes para uno de los reclamos.

Que es de hacer notar que el criterio adoptado por este Organismo para cuantificar el importe de las multas ha sido también convalidado en innumerables expedientes (Exptes. 267-47.497/19; 267-49.339/20; 267-50.013/20; 267-49947/20, entre otros), todos ellos apelados y resueltos por el Juzgado en lo Contencioso Administrativo. En este sentido el Tribunal revisor ha dicho que "*...se encuentra constatado que la sanción de multa no provoca un vicio en el objeto al no estar ésta en discordancia con la situación de hecho reglada en la norma -art. 49 inc. b) de la LPAS*" .

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.

Por ello;

EL 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 $ 100.000 (Pesos cien mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los arts. 6º, 7º y 26 del Marco Regulatorio (Decreto Nº 3652/10) y arts 7° y 15.2 de

la Resolución ENRESP N° 913/15 (hoy Resolución ENRESP N° 1.200/23); 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.

ARTICULO 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 4°: INTIMAR a la Prestadora para que en el mismo plazo del artículo precedente remita a este Ente Regulador constancias documentales que acrediten la eliminación de la pérdida en el domicilio del Usuario N° 359.009 de B° Sanidad II. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍUCLO 5°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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