Salta, 29 ENE 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00125/24

VISTO:

El Expte Ente Regulador N° 267- 59250/23, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 218.303 B° PALERMO III y N° 11.460 DE B° SAN MARTÍN) – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 07 /24, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1.499 /23 (fs.31/34), 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 el arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos la (Res. ENRESP N° 913/15 – hoy Res. ENRESP N° 1200/23).

Que la mencionada imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a los reclamos interpuestos por diferentes vecinos de los Barrios de 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 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), 68 y 74 todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) 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, 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 remita a este Ente Regulador la información solicitada oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios y las constancias de su cumplimiento. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTÍCULO 4°: 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.37. Con nota N° 3402/23 de fecha 28 de Noviembre de 2.023, la Prestadora evacúa su descargo, el que luce agregado entre fs.38/43.

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 meritar 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° 218.303 B° Palermo III : Pérdida de agua en calzada, mza. 440 B casa 34 (fs.02/05 y 13). El reclamo se inicia en fecha 05/06/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.06). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 12/07/23 esta gerencia reitera a Cosaysa la información correspondiente (corresponde 01) (fs.12). En fecha 28/07/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pérdida de agua en calzada (fs.14 y 16). En fecha 07/08/23 (corresponde 02), esta gerencia reitera a Cosaysa la

solución al reclamo por pérdida de agua en calzada pendiente (fs.17). La Prestadora continua sin remitir informe del reclamo en cuestión por lo que en fecha 16/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que continua pérdida de agua en calzada (fs.18/19). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 73 días (desde el 05/06/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 17/08/23, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reparar pérdida de agua en calzada.

- Usuario N° 11.460 B° San Martin: Pérdida de agua en calzada, Rivadavia 1.487 (fs.07/10). El reclamo por pérdida de agua inicia en fecha 27/04/23, según información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.11). La Prestadora no remite informe del reclamo, por lo que en fecha 12/07/23 esta gerencia reitera a Cosaysa la información correspondiente (corresponde 01) (fs.12). En fecha 28/07/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pérdida de agua en calzada (fs.14/15). En fecha 07/08/23 (corresponde 02), esta gerencia reitera a Cosaysa la solución al reclamo por pérdida de agua en calzada pendiente (fs.17vta.). La Prestadora continua sin remitir informe del reclamo en cuestión, por lo que en fecha 16/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica la zona constatando que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la calzada (fs.18 y 20). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): 95 días (desde el 27/04/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 31/07/23) fecha que Cosaysa repara la pérdida de agua, según información extraída del sistema GESP (fs.21). Pendiente: Reponer calzada

Que entrando en el análisis del descargo, COSAYSA, representada por las Dras. Priscila Colque Sosa y Dra. Malvina Ataides, solicitan 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 entienden haber dado cumplimiento a nuestros requerimientos y que las "órdenes de trabajo" incorporadas, dan cuenta de ello. Agregan que se explicaron en detalle los trabajos llevados adelante para cada reclamo, adjuntando la documentación pertinente para cada uno de ellos. Entiende que este Organismo no tuvo en cuenta nada de eso.

Que respecto del reclamo identificado con N° 218.303 de Barrio Palermo III hace saber que **"a la fecha"** se encuentran concluidas todas las tareas tanto de reparación de la pérdida como de reposición de calzada. Justifica la

demora en la circunstancia de no haber tenido a disposición maquinaria específica para ejecutar los trabajos señalados, e indica Ordenes de Trabajo.

Que respecto del Usuario N° 11.460 de B° San Martín señala que el servicio se encuentra normalizado con todas las tareas pendientes ejecutadas.

Que entiende, como ella lo ve reflejado, que se han ejecutado diversos trabajos para superar los reclamos, aunque reconoce que los mismos han sido por etapas y en función a las posibilidades operativas de la Empresa. Por tal motivo denuncia de abusivo el procedimiento.

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 los reclamos, surge nítidamente que ninguno de ellos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, recién al momento del descargo, pudo culminar con uno de ellos, completando "**supuestamente**" con los trabajos de reposición de calzada. De sus propios dichos –ver presentación a fs.35-, surge que la reparación para uno de los reclamos "...se encuentra programada de manera urgente". Es decir que expresamente reconoce que ya terminando el mes de Agosto del año en curso, todavía quedaban trabajos pendientes.

Que en conclusión surge del Informe Técnico final que al momento de dar inicio al Proceso Sancionatorio, ambos reclamos estaban sin resolverse y llevaban mucho tiempo sin ser atendidos.

Que por tal motivo no podemos interpretar que los reclamos se trataron adecuadamente y 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 21 de Junio de 2.023. Ya corre el mes de Noviembre de 2.023 y todavía no tenemos certezas de que los trabajos se encuentren concluidos. Nótese que ambas Órdenes de Trabajo señalan reposición de calzada pendiente y no se ha agregado material fotográfico que permita asegurar la conclusión de los trabajos.

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 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 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 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° 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 $ 60.000 (Pesos sesenta mil).** El monto guarda relación con que a la fecha todavía no existen certezas sobre la conclusión de los reclamos (ver Ordenes de Trabajo a fs.41 y 43.

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 $ 60.000 (Pesos sesenta 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 Resolución ENRESP N° 913/15 (hoy Resolución ENRESP N° 1200/23); 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 (fotografías) que acrediten la culminación de tareas para ambos usuarios. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5°: 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 - SALTA -

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