Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00339/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 58.206/2023 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA (USUARIOS Nº 221633 Bº ASENTAMIENTO 6 DE SEPTIEMBRE - Nº 49521 Vª MITRE Y Nº 50375 Bº PORTEZUELO CHICO) - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 15/24; y,

CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución a los reclamos señalados a fs.1.

Que a tal fin remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en los reclamos señalados, todos relacionados con falta de reposición de calzada:

Usuario N° 221633 – Bº Asentamiento 6 de Septiembre: Falta tapar pozo y reponer calzada en calle Juana Fowlis Nº2222. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 25/09/22. Cantidad de días pendientes de reposición: 150 **días al 22/02/23.**

Usuario N° 49521 – Vª Mitre: Falta reponer calzada frente a calle Venezuela 1521 y 1527. Fecha de inicio del reclamo en el sistema GESP de COSAYSA: 05/12/22. Cantidad de días pendientes de reposición**: 79 días al 22/02/23.**

Usuario Nº 50375 – Bº Portezuelo Norte: Falta reponer calzada y levantar escombros en Mza. 127 A – Casa Nº 2. Fecha de inicio del reclamo en el

sistema GESP de COSAYSA: 06/12/22. Cantidad de días pendientes de reposición: **78 días al 22/02/23.**

Que entre fs.02/18 se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma.

Que con fecha 02 de Enero de 2.023 (fs.19) la Prestadora, mediante **nota N° 557/23**, informa los siguiente: a) **Usuario N° 221633 – B° Asentamiento 6 de Septiembre - calle Juana Fowlis N°2222.** Se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante O.T. 1567352, b) **Usuaria N° 49521 – Vª Mitre - calle Venezuela 1521 y 1527**. Se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante O.T. 1603485, y c) **Usuaria N° 50375 – B° Portezuelo Norte - Mza. 127 A – Casa N° 2:** Se iniciaron los trabajos de reposición de calzada, verificando que la apertura se encuentra con pérdida, la cual será tratará mediante OT 1615391.

Que a fs. 15, atento a que la Prestadora no remitió informe respecto de los reclamos de los **Usuarios N° 2213633 (207 días), N°49521 (136 días) y N° 50375 (135 días)** este Organismo solicita que en el término de 10 (diez) días se le notifique el detalle de las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 21, mediante **nota N° 1061 (corresponde 1),** con fecha 28 de Abril de 2023, la Prestadora informa lo que a continuación se detalla: a) **Usuario N° 221633 – B° Asentamiento 6 de Septiembre - calle Juana Fowlis N°2222.** La prestadora se encuentra en período de finalización de licitación para la ejecución de tareas en esa zona. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1567352; **b) Usuaria N° 49521 – Vª Mitre - calle Venezuela 1521.** Reposición de calzada ejecutada; **c) Usuaria N° 50375 – B° Portezuelo Norte - Mza. 127 A – Casa N° 2.** La prestadora se encuentra en período de finalización de licitación para la ejecución de tareas en esa zona. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1581842.

Que a fs. 22 se agrega Acta de Constatación de fecha 14/07/23 que da cuentas que el reclamo de la **Usuaria N° 49521** se encuentra solucionado.

Que a fs. 24 atento a que la Prestadora no remitió informe sobre la finalización de las reposiciones de los usuarios Nº 221633 (297 días) y Nº 50375 (225 días), y encontrándose ampliamente vencidos los plazos se requiere que en el plazo de 7 (siete) días notifique al Organismo sobre las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Proceso de Aplicación de Sanciones. Se hace notar que es reiteración de la solicitud de solución del reclamo.

Que a fs. 25, mediante nota Nº 2235/23, en fecha 31/07/23 la prestador informa lo siguiente: a) **Usuario N° 221633 – B° Asentamiento 6 de Septiembre - calle Juana Fowlis N°2222.** La Prestadora se encuentra en período de finalización de licitación para la ejecución de tareas en esa zona. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1567352, **b) Usuaria Nº 50375 – B° Portezuelo Norte - Mza. 127 A – Casa N° 2.** La Prestadora se encuentra en período de finalización de licitación para la ejecución de tareas en esa zona. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediante OT 1581842.

Que a fs. 26 se notifica a la Prestadora por tercera y última vez que no dio solución a los reclamos de las **Usuarias N° 221633 y N° 50375,** otorgándole un plazo de 10 (diez) días.

Que a fs. 28, en fecha 17/10/23, mediante nota Nº 3020/23 (corresponde 3) COSAYSA informa lo siguiente: a) **Usuaria Nº 50375 – B° Portezuelo Norte - Mza. 127 A – Casa N° 2.** Reposición de calzada ejecutada, b) **Usuario N° 221633 – B° Asentamiento 6 de Septiembre - calle Juana Fowlis N°2222.** Se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada mediente OT 1567352 en un plazo de 30 (treinta) días.

Que a fs. 29 se agrega Acta de Constatación de fecha 05/12/2023 que da cuentas que el reclamo correspondiente a la **Usuaria Nº 50375 (**domicilio Manz. 127 "A" – **Casa Nº 6**) se encuentra solucionado y respecto del reclamo referente al domicilio Manz. 127 "A" – **Casa Nº 2** falta reponer calzada (fs. 31).

Que a fs. 35 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 21/12/23 que informa que continúa la falta de reposición de calzada respecto de los Usuarios Nº 221663 y Nº 50375 (fs. 36/37).

Que entre fs.38/39 se emite un Informe Técnico final que resume todo lo actuado. Dicho Informe da cuentas del derrotero que debe llevarse adelante en cada caso para lograr el tratamiento integral de los reclamos.

a./ Usuaria N° 49521 – Vª Mitre - calle Venezuela 1521 y 1527: En fecha 28/04/23 Personal Técnico del ENRESP verifica que el reclamo fue solucionado (fs. 22/23). **Sin pendientes.**

b./ Usuario N° 221633 – B° Asentamiento 6 de Septiembre: Falta tapar pozo y reponer calzada en calle Juana Fowlis N°2222. En fecha 10/03/23 la Prestador informa en nota N° 557/23 que "*...se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada....*" *(fs. 19).* En fecha 25/04/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición (fs.20). en fecha 28/04/23 la prestadora informa en nota N° 1061/23 que "*...nos encontramos en período de finalización de licitación para la ejecución de esta tarea en la zona. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada...*" *(fs.21).* En fecha 20/07/23 se remite nota COSAYSA (corresponde 2) . Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición (fs.24). En fecha 02/08/23 la Prestadora informa en nota N° 2235/23 que "*...se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada en un plazo de 39 (treinta) días, a fin de ejecutar la finalización dela tarea" (fs.25).* En fecha 02/1023 se remite nota a COSAYSA (corresponde 3). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto de la finalización de trabajos de reposición (fs.26/27). En fecha 18/10/23 la Prestadora informa en nota N° 3020/23 que "*...se programan trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada en un plazo de 30 (treinta) días a fin de ejecutar la finalización de la tarea" (fs.28).* En fecha 21/12/23 Personal Técnico del ENRESP verifica que continúa pendiente la reposición de calzada (fs.35/36). Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo desde el 25/09/22 al 16/01/24: **478 días. Pendiente: falta reponer calzada**.

a./ Usuario N° 50375 – B° Portezuelo Norte: Falta reponer calzada en Mza. 127 A – Casa N° 2 (fs.14/18). En fecha 10/'3/23 la Prestadora informa en nota N° 557/23 que "... *calle Manzana 127 A – Casa N° 2 – 6, se iniciaron los trabajos de reposición de calzada solicitados, verificando que luego de una apertura se encuentra una pérdida...*" (fs.19). En fecha 25/04/23 se remite nota a COSAYSA (corresponde 1)

se remite nota a COSAYSA (corresponde 1). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición (fs.20). en fecha 28/04/23 la prestadora informa en nota Nº 1061/23 que "*...nos encontramos en período de finalización de licitación para la ejecución de esta tarea en la zona. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada...*" *(fs.21).* En fecha 20/07/23 se remite nota COSAYSA (corresponde 2). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición (fs.24). En fecha 02/08/23 la Prestadora informa en nota Nº 2235/23 que "*...se programan las tareas. Se dará cumplimiento a la reposición de calzada en un plazo de 39 (treinta) días, a fin de ejecutar la finalización dela tarea" (fs.25).* En fecha 02/1023 se remite nota a COSAYSA (corresponde 3). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto de la finalización de trabajos de reposición (fs.26/27). En fecha 18/10/23 la Prestadora informa en nota Nº 3020/23 que "*...se programan trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada en un plazo de 30 (treinta) días a fin de ejecutar la finalización de la tarea" (fs.28).* En fecha 05/12/23 Personal Técnico del ENRESP verifica que continúa pendiente la reposición de calzada en Mza. 127 A –Casa Nº 2 (fs.29 y 31). Cantidad de días que CO.S.A.YSA. se encuentra demorando la atención del reclamo desde el 27/10/22 al 16/01/24: **446 días.** Pendiente: falta reponer calzada en Mza. 127 A – Casa Nº 2 de Bº Portezuelo Chico.

Que más tarde, y por las razones referidas ut supra, el Informe Técnico sugiere iniciar un **Procedimiento de Aplicación de Sanción** por los incumplimientos detallados anteriormente dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente**.** También se deberá intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar los siguientes reclamos: Usuario Nº 221633 (falta reponer calzada en calle Juana Fowlis Nº 222 de Bº Asentamiento 6 de Septiembre) y Usuaria Nº **50375** (falta reponer calzada en calle Manzana 127 A – Casa Nº 2 – Bº Portezuelo Chico), considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que en caso de incumplimiento por parte de la Prestadora se sugiere la aplicación de una multa progresiva hasta tanto se acredite la solución definitiva al reclamo y sea verificado por Personal Técnico del ENRESP.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que el art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 3652/10 del Marco Regulatorio, dispone que: "*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, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigentes y las que se incorporen en el futuro*". A su vez, el art. 7º del mismo cuerpo normativo establece que: "*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*". Mientras que el art. 26 del Marco Regulatorio citado, establece: "*Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración pueda considerarse taxativa: 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 normas 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 subrayado y resaltado nos pertenece).

Que en ese orden, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos -Resolución Ente Regulador Nº 1200 /23-, en su art. 7° dispone: "*...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*". Asimismo, el citado reglamento específicamente contempla el procedimiento que debe seguir la Prestadora ante supuestos de pérdidas de agua, cuando en el art. 15. 2 establece que "*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. [...] 15.4. En caso de concurrir circunstancias excepcionales o razones técnicas suficientes que hicieren imposible cumplir con los plazos señalados en los artículos precedentes, la Prestadora deberá informarlo al Usuario y al ENRESP, quien deberá analizar la información conforme el Marco Normativo Vigente y las circunstancias fácticas alegadas por la Prestadora...*"

Que por otra parte, en total concordancia con lo anterior, y ya adentrándonos en el deber que pesa en cabeza de la Concesionaria de suministrar

toda la información que fuera solicitada por este Organismo, el mencionado Reglamento de Reclamos en su art. **9.3.** reza: *El ENRESP procederá a la sustanciación de la disconformidad deducida, a cuyos efectos podrá: requerir informes, aclaraciones, documentación y/o disponer toda otra medida que resulte conducente a la solución del reclamo…"*

Que mientras que el artículo 12 de igual cuerpo normativo, expresa que "*A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días corridos administrativos y serán de carácter perentorio".*

Que de lo transcripto, surge clara la obligación de la Prestadora, de actuar conforme manda la normativa vigente (de fondo o procedimental), esto es garantizando la eficiente prestación del servicio y con ello, el adecuado y oportuno tratamiento de los reclamos, respetando los plazos fijados para tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no habría brindado solución definitiva a los reclamos interpuestos por los vecinos de esta ciudad, ni tampoco acompañó un informe que acredite la culminación de las tareas (aunque sea parcial).

Que finalmente, trascurrido un tiempo prudente desde que el Organismo corriera traslado a CoSAySa de los reclamos formulados y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** a la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, lo que importa un claro incumplimiento por parte de CoSAySa a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, razón por la cual el Área Jurídica recomienda el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que el derrotero puesto de manifiesto, con la pérdida de tiempo y recursos que implica, obligó a la Gerencia de Aguas a darse por vencida y finalizar su intervención, remitiendo el Expediente al Área Jurídica, como dijimos.

Que en tal sentido, respecto del deber de información, el Decreto Nº 3652/10 - "Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios"-, en su artículo 68 expresa que: "*El PRESTADOR debe utilizar o introducir registros, archivos, sistemas y otros medios para registrar información en tiempo, calidad y cantidad necesarios para facilitar la eficiente gestión de la prestación de los servicios, así como brindar la información prevista en este Marco Regulatorio y las normas aplicables, al*

ENRESP, a los Usuarios y a terceros interesados sobre la performance y calidad del servicio en todos sus aspectos", su vez, el artículo 74 de igual cuerpo normativo, determina los informes que en forma periódica o anual debe presentar la Prestadora ante este Organismo, expresa además que ello lo es, "*sin perjuicio de las obligaciones periódicas que corresponden al PRESTADOR respecto de cualquier solicitud del ENRESP".*

Que de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora de utilizar registros, archivos, sistemas o cualquier otro medio apto para poder brindar eficazmente información al ENRESP, así como también de informar sobre la situación de los servicios, en el tiempo y forma que este ENRESP determine.

Que en relación a la falta de respuesta al pedido de información realizado por este Ente Regulador, cabe resaltar que tal accionar resulta en este último tiempo, una constante en el obrar de la Prestadora, generando ello un innecesario desgaste administrativo, y un uso extraordinario de tiempo y recursos (materiales y humanos) al tener que "reiterar" continuamente los pedidos de información, sobre cuestiones que en su mayoría, deberían haber sido informadas de manera inmediata por COSAYSA.

Que ante todo lo hasta aquí desarrollado, corresponde recordar que el art. 31 la Ley N° 6835 (modificado por Ley N° 8.370 del 18/04/23), estableció el Régimen Contravencional y de Sanciones aplicables a las Prestadoras de los Servicios Públicos, disponiendo: "*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 a su vez, el Decreto Nº 3652/10 - art. 106-, en cuanto al procedimiento a seguir, establece que se debe realizar "*con el debido resguardo de las garantías del debido proceso y la inviolabilidad de la garantía de la defensa*" (conf. art. 38 - Ley N° 6835).

Que todo lo cual, lleva al Área Jurídica a dictaminar que corresponde iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa, por el incumplimiento prima facie detectado a los arts. 6°, 7°, 26 -inc. a) y b), todos del Decreto N° 3652/10 y art. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1200/23, dictando para ello el acto administrativo pertinente; emplazándola -en resguardo del derecho de defensa que le asiste- a formular el pertinente descargo, en un término de 10 (diez) días de recibida la notificación de la correspondiente Resolución (conf. art. 106 Decreto Provincial Nº 3652/10).

Que el inicio del presente P.A.S. no exime a la Prestataria del acatamiento, en tiempo y forma, de sus obligaciones, debiendo proceder a realizar las acciones necesarias y conducentes que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones asumidas en razón del servicio que le fuere encomendado, en particular, aquellas tendientes a dar solución definitiva a la problemática constatada en autos, razón por la cual se deberá **ORDENAR** a CoSAySa proceda al inmediato tratamiento y solución de los reclamos, acreditando tal hecho en el mencionado Descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevas sanciones y/o de aplicar astreintes (conf. art. 105 inc. c- del Marco Regulatorio).

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

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), 68 y 74 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° 1200/23 ("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 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 4º: 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