Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00587/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 59486/2023, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA EN CALZADA (USUARIOS N° 24851 Y N° 47.413 DE B° PORTEZUELO SUR Y N° 279.582 DE B° ASENTAMIENTO PORTAL DE GÜEMES) DE SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 25 /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, relacionados a distintas pérdidas de agua en los Barrios de referencia.

Que atento a ello, y considerando que las reparaciones continuaban pendientes, con fecha 17 de Julio de 2.023, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre el reclamo detallado acreditando tal hecho a este Organismo.

Que entre fs.02/14 se incorporan los antecedentes que informan cada reclamo y sus tareas pendientes. .

Que con fecha 17 de Agosto de 2023, la Prestadora señala e informa su intervención en cada reclamo. Para el Usuario N° 24.851 hace saber que realizó tareas de apertura en calzada de hormigón y procedió a la reparación de la red de distribución de hierro. Para el usuario N° 279.582, hace saber que reparó conexión domiciliaria. En ambos casos quedaban señalizados los trabajos y pendientes las reposiciones de calzada.

Que con fecha 30 de Agosto de 2.023 se proceden a realizar nuevas verificaciones "in situ" y se advierte que ninguna de las tareas había sido ejecutada. Por tal motivo se vuelve a reiterar el requerimiento y CoSAySa informa que los trabajos ya se encontraban programados. .

Que con posterioridad se acredita el cumplimiento de uno de ellos mientras que el otro, es fundamento del informe técnico obrante a fs.32/33. La información que puede resumirse del siguiente modo:

- **Usuario N°** N° **279582** de B° Asentamiento Portal de Güemes (pérdida de agua en calzada en Mza. 104 Casa 24 y Casa 25). En fecha 29/08/23 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que el reclamo fue solucionado. Sin pendientes.

- Usuario N° **24851 / 47413 / 54933** de B° Portezuelo Sur / V° Las Rosas. Pérdida de agua en calzada en Av. Yrigoyen y Pedro Pardo. En fecha 22/08/23 la Prestadora informa en nota N° 2471/23 que *"...se intervino en usuario 54933, ubicado en Avenida Hipólito Yrigoyen N° 631, donde personal técnico (...) realizó tareas de apertura en calzada de hormigón, reparación de red de distribución de hierro, quedando señalizado y balizado..."* (fs. 15/18). En fecha 11/09/23 la Prestadora informa en nota N° 2707/23 que *"...desde esta Compañía se informa que se programan los trabajos y se dará cumplimiento a la reposición de calzada..."*. En fecha 06/02/24 la Prestadora informa en nota N° 313/24 que *"...nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores de bache. Los mismos están resultando complejos debido a la inestabilidad de precios y la incertidumbre económica reinante, debido a la inexistencia de precios de referencia como consecuencia de los procesos que se encuentra atravesando nuestra Nación..."* (fs. 28). En fecha 14/02/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 3). Habiendo tomado conocimiento de lo planteado por la Prestadora respecto a la situación económica del país, se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de calzada (fs. 29). En fecha 04/03/24 la Prestadora informa nuevamente en nota N° 480/24 la misma respuesta que fuera remitida el 06/02/24 mediante nota N° 313/24. Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **220 días** (31/07/23 fecha en que la Prestadora repara pérdida de agua quedando pendiente la

reposición de calzada – 07/03/24 fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: falta reponer calzada en Av. Yrigoyen y Pedro Pardo de Vº Las Rosas.

Que habiendo agotado la Gerencia Técnica todas las instancias administrativas a su alcance, remite a la Gerencia Jurídica las actuaciones sugiriendo la apertura de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

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 913/15-, 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 hábiles 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 a tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no ha brindado solución definitiva al reclamo interpuesto por uno de los vecinos, ni tampoco ha precisado cuando podrá ejecutar las tareas pendientes. Nótese que han transcurrido más de 200 (doscientos) días hasta la fecha de la presente Resolución.

Que finalmente, trascurrido un tiempo más que 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 uno de ellos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en

principio verificada la falta de atención en tiempo y forma, lo que importa un claro incumplimiento por parte de CoSAySa a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada. Por la razón invocada, la Gerencia 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 ante todo lo hasta aquí desarrollado, corresponde recordar que la ley 6835, art. 31, 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 N° 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° 913/15, 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 N° 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 del reclamo pendiente, 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 si lo anterior fuera poco, se advierte además prima facie, falta de remisión de información completa y adecuada por parte de CoSAySa, a este Organismo. En este sentido cabe recordar que entre las obligaciones a cargo de dicha Compañía, se encuentra la de remitir en el tiempo y forma que se le indique, toda la información vinculada con la prestación del servicio público, el que le fuera encomendado por Decreto Provincial Nº 2190/09.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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 1°: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa. (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°, y 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 constancias que acrediten la efectiva culminación de los trabajos pendientes (Reposición calzada en Avenida Irigoyen y Pedro Pardo de V° Las Rosas), por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: 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

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