Salta, 12 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01287/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 61477 /2024, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA/CALZADA DE LOS USUARIOS N° 101.234 B° SANTA ANA III, N° 291524 B° CIUDAD VALDIVIA - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 43 /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, todos relacionados a problemas puntuales de servicio (reposición de calzada, retiro de escombros) que habían sido oportunamente verificados por Personal Técnico del Organismo.

Que atento a ello, y considerando que las reposiciones continuaban pendientes de reparación, con fecha 12 de Marzo de 2.024, la Gerencia actuante solicita formalmente a la empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre los reclamos detallados, acreditando tal hecho a este Organismo.

Que la Gerencia interviniente, continúa su nota aclarando que en varias oportunidades solicitó -a través de sendos correos eléctricos dirigidos al área de Programación de la Empresa- la solución de los reclamos antes descriptos.

Que entre fs.2/22, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema Gesp, entre otras.

Que a fines del mes de Abril y en atención a que la Prestadora no había remitido el informe requerido, se la vuelve a intimar en iguales términos, haciéndole saber que en caso de incumplimiento se iniciaría un proceso sancionatorio. En la misiva se le señalan expresamente los días de demora que existían en cada caso.

Que en el mes de Mayo del año en curso se vuelve a verificar que ninguno de los trabajos había sido realizado, a pesar de que la Prestadora tenía intimaciones varias. Sin embargo a principios del mes de Junio se vuelve a insistir con el requerimiento en atención a que habían transcurrido más de 100 días en ambos casos.

Que a continuación la Prestadora informa trabajos de reposición de vereda para el Usuario N° 101.234 de B° Santa Ana III y advierte la reposición de calzada pendiente para el Barrio Ciudad Valdivia, haciendo saber que dichas tareas fueron ya reprogramadas a la brevedad.

Que en tal sentido se procede a verificar nuevamente y se advierte que si bien se había reparada la vereda, todavía quedaba pendiente la reparación de la calzada (es decir que los trabajos se realizaron de forma parcial). Las fotos obtenidas en esa última verificación resultan por demás elocuentes. El tiempo transcurrido, las demoras innecesarias y la falta de respuesta obligaron a la Gerencia actuante a realizar un Informe Técnico final, el que puede resumirse del siguiente modo:

Usuario N° 101.234 B° Santa Ana III: Falta reponer vereda y calzada en calle Anselmo Rojo 84 (fs.02/07). El reclamo inicia por falta de agua, en donde Cosaysa realiza reparación. Arregla vereda pero sin embargo deja pendiente la resposición de calzada. En fecha 19/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que le falta reponer calzada (fs.32/33). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **213 días** desde el 21/01/2024 (fecha donde se repara pérdida de agua), hasta el 21/08/24 (fecha que se eleva el informe)

Pendiente: Reposición de calzada (adoquines) en Manzana K – Casa N° 14/15

.

Usuario N° 291.524 B° Ciudad Valdivia Falta reponer calzada en Manzana 775 C – Casa 26 (fs.09/18). El reclamo inicia por pérdida de agua, en donde Cosaysa

realiza reparación de la pérdida, quedando pendiente la reposición señalada. Con fecha 13/06/24 la Prestadora manifiesta que las tareas se encuentran programadas y con fecha 19/07/24 se verifica que todavía quedaban pendientes las tareas y que nada se había realizado. (fs.32/34). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **289 días** desde el 06/11/2023 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 21/08/24 (fecha del informe técnico)
Pendiente: Falta retirar escombros en calzada en Mza. 775 - Casa N° 26.-

Que hasta la fecha del informe, y habiendo agotado la Gerencia Técnica todas las instancias administrativas a su alcance, remite al Área 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 para 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 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 a los reclamos interpuestos por los vecinos. Nótese que han transcurrido más de 400 (cuatrocientos) días y 200 (doscientos) días respectivamente.

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 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, lo que importa un claro incumplimiento por parte de CoSAySa a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada. Por la razón invocada, 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 ante todo lo hasta aquí desarrollado, corresponde recordar que la Ley N° 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 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. 38º - 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° 1.200 /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 pendientes, 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 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 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)- 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° 1.200/23 ("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.

ARTICULO 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.

01287/24

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 (falta reponer calzada (adoquines) en Manzana K – Casa 14/15 de Barrio Santa Ana III y falta reponer calzada en Manzana 775 – Casa 26); por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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