Salta, 12 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01286/24

VISTO:

El Expte Ente Regulador N° 267- 59.274/23, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 221.650 y N° 221.658 B° ASENTAMIENTO 6 DE SEPTIEMBRE) – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N°43 /24, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1.386 /23 (fs.29/32), 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 Nº 3652/10 y el arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos la (Res. ENRESP Nº 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 del Barrio 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 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 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 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 a la culminación de ambas tareas pendientes (reponer calzada y retirar escombros en calle Levenne N° 766 y reparar pérdida de agua en calzada en calle Levenne N° 798 – ambas de Barrio Asentamiento 6 de Septiembre), adjuntando 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 30 de Octubre de 2.023, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.35. Con notas N° 3336/23 y 3375/23, la Prestadora informa lo actuado pero sin presentar técnicamente un escrito de descargo. .

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 debemos meritar entonces todo lo actuado con posterioridad y hasta el informe final de la Gerencia actuante donde refiere a las demoras desmedidas y a la inoperancia de la Empresa para concluir los reclamos. La situación puede resumirse del siguiente modo:

- **Usuario N° 221.650 Bº Asentamiento 6 de Setiembre:** Trabajos pendientes al momento del dictado de la Resolución Ente Regulador Nº 1.386/23: Tapar pozo,

reponer calzada y retiro de escombros, en calle Levenne 766. En fecha 29/05/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua aflora nuevamente y que falta reponer calzada en calle Levenne 766 y que además surge otra pérdida de agua en la dirección 793 (fs.42/43). En fecha 28/06/24 ingresa reclamo de otro usuario al Call Center del Ente Regulador solicitando solución al reclamo (fs. 49/50). La gerencia solicita a La Prestadora una inspección conjunta con Personal técnico del Ente Regulador – Personal de Cosaysa (corresponde 05) para el día 08/07/24 a hs. 10:30 para verificar pérdidas de agua en las direcciones mencionadas (fs.51). El día 08/07/24 se realizó verificación conjunta con el Sr. Ricardo Cruz de Cosaysa constatando pérdidas de agua en calle Levenne 766, 793 y 798 (fs.52/55). En Nota Nº 1.606/24 de fecha 10/07/24, Cosaysa informa que se programa intervención en un plazo de 15 días hábiles para las tres pérdidas verificadas bajo OT 1851426, 1881073 y 1881069 (fs.56). Luego en nota Nº 1.865/24 de fecha 06/08/24 Cosaysa informa que el día 26/07/24 se reparó pérdida de agua, además aclara "al momento de llevarse a cabo la inspección conjunta de fecha 08 de julio, se observó abundante escurrimiento de agua sobre calzada, estimando que provenían de tres pérdidas diferentes sobre calle Ricardo Levenne (Nº 766, 793 y 798), pero al momento de realizarse los trabajos de reparación, se pudo verificar que todo el líquido provenía de una sola (Ricardo Levenne Nº 765)" (fs. 62/64). Personal técnico del Ente Regulador en fecha 13/08/24 verifica pozo con pérdida de agua en calzada, falta retirar escombros y reponer calzada (mal señalizado - peligroso), en calle Levenne 766; en la dirección 793 no se observa pérdida de agua (fs.65/66 y 68) .Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 436 días (desde el 06/06/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/08/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendientes: Reparar pozo con pérdida de agua, retirar escombro y reponer calzada en calle Levenne 766 (pozo peligroso y mal señalizado).

- **Usuario N° 221.658 Bº Asentamiento 6 de Setiembre:** Trabajos pendientes al momento del dictado de la Resolución Ente Regulador Nº 1.386/23: Reparar pérdida de agua en calzada, en calle Levenne 798. En Nota Nº 3.363/23 Cosaysa informa que la pérdida no aflora a la superficie, se solicitó intervención al sector de fugas quien programara los trabajos para encontrar la pérdida de agua bajo OT 1770972 (fs.38/39). Luego en nota Nº 3.375/23 de fecha 28/11/23 Cosaysa informa que no hay tareas pendientes (fs.40). Esta gerencia solicita a La Prestadora una

inspección conjunta con Personal técnico del Ente Regulador – Personal de Cosaysa (corresponde 05) para el día 08/07/24 a hs. 10:30 para verificar pérdidas de agua en las direcciones mencionadas (fs.51). En nota Nº 1.606/24 de fecha 10/07/24, Cosaysa informa que se programa intervención en un plazo de 15 días hábiles para las tres pérdidas verificadas bajo OT 1851426, 1881073 y 1881069 (fs.56). Luego en nota Nº 1.865/24 de fecha 06/08/24 Cosaysa informa que el día 26/07/24 se reparó pérdida de agua, además aclara "al momento de llevarse a cabo la inspección conjunta de fecha 08 de julio, se observó abundante escurrimiento de agua sobre calzada, estimando que provenían de tres pérdidas diferentes sobre calle Ricardo Levenne (Nº 766,793 y 798), pero al momento de realizarse los trabajos de reparación, se pudo verificar que todo el líquido provenía de una sola (Ricardo Levenne Nº 765)" (fs. 62/64). Personal técnico del Ente Regulador en fecha 13/08/24 verifica que continúa pérdida de agua en calle Levenne 798 (fs.65 y 67). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 435 días (desde el 07/06/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/08/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendientes: Reparar pérdida de agua en calle Levenne 798.

Que la Prestadora entiende 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 como puede advertirse todavía no se ha repuesto la calzada para el Usuario N° 221.650 y se ha constatado que continúa la pérdida sobre calle Levenne N° 798.

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, tampoco pudo reparar definitivamente la calzada y una de las pérdidas existentes, a pesar del tiempo transcurrido desde que los reclamos se iniciaran.

Que en su presentación del 05/08/24, la Empresa seguía reconociendo que existían "...trabajos programados" (del 1er párrafo "in fine" de fs.62). Es decir que expresamente reconoce que al mes de Agosto del año en curso, todavía quedaban tareas pendientes.

Que en conclusión surge del último Informe Técnico que al momento de dar inicio al Proceso Sancionatorio y hasta mucho tiempo después, los reclamos estaban sin resolverse.

Que por tal motivo no podemos interpretar que los mismos 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 mes de Junio de 2.023. Ya corre el mes de Agosto de 2.024 y todavía no tenemos certezas de que los trabajos se encuentren concluidos.

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. 6º del Marco Regulatorio, el cual establece las condiciones de Prestación del Servicio: art. 6º: *"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 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, pidiendo prórroga de plazos y con las presentaciones posteriores, 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 (hoy Reglamento N° 1.200/23), 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 $ 300.000 (Pesos trescientos mil).** El monto guarda relación con que a la fecha todavía no existen certezas sobre la conclusión de uno de los reclamos (ver Ordenes de Trabajo incorporadas).

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 $ 300.000,00 (Pesos trescientos mil con 00/100), en virtud de haber

transgredido lo previsto por los arts. 6º, 7º y 26 del Marco Regulatorio (Decreto Nº 3652/10) y arts 7º y 15.2 de la Resolución ENRESP Nº 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 2º: 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.

ARTÍCULO 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 1º, 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 Nº 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 las tareas que han sido referidas (reparación de calzada en calle Levenne N° 766 y Reparar pérdida de agua y calzada en calle Levenne N° 798, ambas de Barrio Asentamiento 6 de Septiembre). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5°: 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