Salta, 12 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01289/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 60.763 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA (USUARIOS N° 30.234 DE BARRIO MIGUEL ORTIZ Y N° 233057 DE B° VICENTE SOLA - DE SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio Nº 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, ambos relacionados a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 08 de Mayo 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 que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

- **Usuario** Nº **30234** de Bº Miguel Ortíz (falta reponer calzada y levantar escombros en Vicente López Nº 2749 y en Pje. Avellaneda Nº 381). (fs. 03/15).

- **Usuario Nº 233057 de Bº Vicente Solá.: F**alta reponer calzada en Pje. Gustavo Ten Nº 145 (fs. 17/22)**.** En fecha 04/09/23 se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada (Sistema GESP) y luego de su reparación, quedan pendientes los trabajos de reposición de calzada (fs. 23)

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.02/23, 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 el día 17 de Enero de 2.024, Cosaysa presenta la nota N° 128/24 en virtud de la cual aduce una serie de inconvenientes y demoras en la ejecución de las reposiciones de calzada, por lo que informe que las mismas serán ejecutadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días.

Que a su turno este Organismo Regulador procede a verificar los trabajos, advirtiendo que efectivamente las pérdidas habían sido solucionadas. Se incorpora Acta de Constatación que da cuenta de los resultados señalados (fs.25/29).

Que en el mes de Marzo existe constancia de una nueva intimación de la Gerencia actuante tendiente a lograr la reparación definitiva de las calzadas, sin embargo las respuestas de la Prestadora fueron todas evasivas tendientes a seguir demorando los trabajos.

Que a mediados del mes de Agosto, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento advierte que solo una de las calzadas había sido reparada, por lo que emite un nuevo Informe Técnico a fs.42/43. El mismo deja constancia de todo lo actuado del siguiente modo:

- **Usuario Nº 30234 de Bº Miguel Ortíz:** En fecha 19/01/24 la Prestadora informa en nota Nº 128/24 que *"...se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a las Reposiciones de calzadas (...) en un plazo de 30 días, a fin de ejecutar la finalización de la tarea."* (fs. 24) En fechas 15/03/24 y 04/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la Prestadora realizó las reposiciones correspondientes dando solución definitiva al reclamo (25/26 y 36/37) Pendiente: sin pendientes.

- **Usuario Nº 233057 de Bº Vicente Solá.:** En fecha 19/01/24 la Prestadora informa en nota Nº 128/24 que *"...se programan los trabajos, y se dará cumplimiento a la Reposición de calzada (...) en un plazo de 30 días, a fin de ejecutar la finalización de la tarea."* (fs. 24). En fecha 21/05/24 la Prestadora informa en nota Nº 1094/24 que *"...nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos ya tienen un gran avance, lo que implica que se realizará la asignación correspondiente para programar la ejecución de los trabajos de reposición..."* (fs.33) En fecha 04/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta reponer calzada. (fs. 38/39). En fecha 08/07/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 3). Se reitera solicitud de informe pendiente respecto a la finalización de trabajos de reposición de calzada. (fs. 40). En fecha 02/08/24 la Prestadora informa en nota Nº 1819/24 que *"...nos encontramos transitando los procesos de contratación de los proveedores para bacheo. Los mismos ya tienen un gran avance, lo que implica que se realizará la asignación correspondiente para programar la ejecución de los trabajos de reposición..."* (fs.41). Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **344 días** (04/09/23 fecha en que se inicia reclamo por pérdida de agua en calzada – 13/08/24 hasta la fecha del informe). Pendiente: falta reponer calzada en Pje. Gustavo Ten Nº 145 de Bº Vicente Solá.

Que hasta la fecha del Informe, y encontrándose las tareas señaladas en estado de "pendientes" conforme surge del mismo, la Gerencia Técnica remite a la Gerencia Jurídica las actuaciones.

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 1.200/23-, 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 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 uno de los reclamos interpuestos por los vecinos de esta ciudad, ni tampoco intentó un descargo integral que acredite la culminación de las tareas.

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 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. 38 - Ley N° 6835).

Que todo lo cual, lleva a la Gerencia 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 arts. 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 correspondientes, 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 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), 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° 1.200/23 ("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 las constancias de cumplimiento del reclamo efectuado por el Usuario N° 233.057 de Barrio Vicente Solá (reponer calzada y retirar escombros en Pasaje Gustavo Ten N° 145 del B° Vicente Solá). 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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