Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01404/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267- 59.080/23, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 255.684 B° SAN BENITO y N° 78.932 B° WELINDO TOLEDO) – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 45 /24, y,

CONSIDERANDO:

Que en el mes de Enero de 2.024 y como consecuencia de algunas demoras injustificadas en la reparación de una pérdida de agua en el Pasaje N° 6 – Casa 15 de Barrio Welindo Toledo, se dictó la Resolución ENRESP N° 1.191/22 que dispuso aplicar una multa de $ 40.000 (Pesos Cuarenta mil) a la Prestadora, como resultado del cierre de un proceso sancionatorio.

Que dicha multa fue impuesta como consecuencia del mal estado de la calzada del Barrio y en virtud de que las intimaciones habían sido todas infructuosas, sin que la Empresa proceda a la reparación. De esta manera se acreditó también el desinterés para remitir información antes y después de la Resolución señalada.

Que a la fecha, la multa ha quedado firme y a pesar de haberse tomado nota de la misma y haberse intimado a su pago, nunca fue abonada en tiempo y forma (ver constancia de fs.53/54).

Que en el mes de Agosto de 2.024, y como resultado de las tareas de seguimiento y auditorías sobre la reparación de la pérdida y reposición de la calzada, se incorpora una nueva intimación a la Prestadora para que proceda a efectuar los trabajos.

Que puntualmente, y luego de señalar que nada se había hecho, se vuelve a intimar bajo apercibimiento de iniciar un nuevo proceso sancionatorio. La nota se dirige al Gerente de Operaciones de la Prestadora, Agr. Juan A. Bazán.

Que en dicha oportunidad, se le requiere informe completo de la situación y se la intima para que proceda a la inmediata intervención. A dichos fines se le otorgó un plazo de 05 (cinco) días contados a partir de su notificación. Por último se le requirió a la Empresa, que una vez ejecutadas las tareas señaladas, proceda a informarlo a este Organismo de manera fehaciente.

Que sin mediar respuesta alguna, y en atención al tiempo transcurrido, se procede a una nueva verificación "in situ" -con fecha 29 de Agosto de 2.024- y se vuelve a constatar que las tareas seguían en estado de "pendientes".

Que ya agotada de incansables esfuerzos, la Gerencia Técnica confecciona un nuevo Informe final que pone en conocimiento de la Gerencia Jurídica. Dicho informe luego de resumir todo lo actuado, concluye que corresponde dar inicio a un nuevo Procedimiento Sancionatorio, en atención a los presuntos incumplimientos detectados.

Que en lo referido al art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 3652/10 del Marco Regulatorio, la norma 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. 7° 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 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 otra cuestión que preocupa es la falta de capacidad para responder a los reclamos de este tipo y los plazos exagerados para convenir con contratistas o para tomar la decisión de hacer por sí los trabajos. Este argumento

les ha servido de excusa por más de 6 (seis) meses –o tal vez un año- y siguen en la misma situación de informalidad.

Que por si esto fuera poco la conducta de la Empresa también es reprochable desde el punto de vista del acatamiento de las instrucciones impartidas. En este sentido ya existe una multa aplicada que ha quedado firme y la Prestadora se mantiene reticente para acatar las órdenes y cumplir con sus obligaciones.

Que ante ello, corresponde recordar que la ley 6835, art. 31º, 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 por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica dictamina que corresponde iniciar un nuevo Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa, 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.

01404/24

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 nuevo 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)-, 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° 1.200/15 (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 del tratamiento del reclamo gestionado por el Usuario N° 78.932 (reparar pérdida de agua y reponer calzada en Pasaje N° 6 – Casa 15 Barrio Welindo Toledo). Asimismo adjunte 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

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