RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 59444/2023, caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA (USUARIOS N° 107820 Y N° 219137 DE B° PARQUE SAN CARLOS) DE SALTA CAPITAL”; el Acta de Directorio N° 49 /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 10 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.02/11 se incorporan los antecedentes que informan cada reclamo y sus tareas pendientes, donde se incluyen e-mails remitidos entre las partes, fotografías, actas de constatación llevadas adelante por Personal Técnico de este Organismo, entre otras.

Que con fecha 26 de Julio de 2024, la Prestadora señala e informa su intervención en cada reclamo. Para el Usuario N° 107820 hace saber que realizó tareas de reposición en calzada y procedió a su reparación. Para el usuario N° 219137, hace saber que reparó una pérdida y que dará solución inmediata.

Que con posterioridad se proceden a realizar nuevas verificaciones “in situ” y se advierte que la reparación de calzada seguía pendiente. Por tal motivo se vuelve a reiterar el requerimiento y CoSAySa informa que los trabajos ya se encontraban programados.

Que se repiten los relevamientos y en atención a nuevos incumplimientos detectados, la Gerencia actuante resume todo lo actuado en un Informe Final que incorpora a fs.29/30:

- **Usuario Nº 107820 de Bº Parque San Carlos**: En fecha 27/0724 la Prestadora informa en nota Nº 2169/23 que se realizó la reposición de calzada. (fs. 12). En fecha 03/01/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la Prestadora realizó la reposición correspondiente dando solución definitiva al reclamo. (16/17). Pendiente: sin pendientes.

- **Usuario Nº 219137 de Bº Parque San Carlos**. Falta reponer calzada en Mza. 27 Casa 4 que obstruye ingreso a garaje. (fs. 06/10). En fecha 07/09/23 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 1). Se reitera solicitud de reposición de calzada que obstruye ingreso a garaje. (fs. 13). En fecha 03/01/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada. (fs. 16 y 18). En fecha 05/01/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 2). Se reitera solicitud de reposición de calzada. (fs. 19). En fecha 20/03/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta ejecutar la reposición de calzada. (fs. 21/22). En fecha 25/03/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 3). Se reitera solicitud de reposición de calzada. (fs. 23). En fecha 29/08/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que se encuentra pendiente la reposición de calzada. (fs. 27/28). Cantidad de días que Co.S.A.ySa. se encuentra demorando la atención del reclamo: **467 días** (21/05/23 fecha en que se inicia reclamo – 30/08/24 fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: reponer calzada en Mza. 27 Casa 4 de Bº Parque San Carlos.

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 400 (cuatrocientos) días hasta la fecha de la presente Resolución, y todavía seguimos en "veremos".

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 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 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 (hoy 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 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 1º: 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 (hoy Resolución ENRESP N° 1.200/23), 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 Manzana 27 – Casa N° 4 de B° Parque San Carlos), por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.