RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expte Ente Regulador N° 267- 61532 /24, caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIO N° 81901 DE B° FLORESTA Y N° 4792/47903 DE B° AUTÓDROMO DE SALTA CAPITAL”; el Acta de Directorio N° 52 /24, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1.180 /24 (fs.42/45), 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, del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios (aprobado por Decreto Nº 3652/10) y el arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. ENRESP Nº 1.200 /23).

Que la mencionada imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a uno de los reclamos interpuestos por diferentes vecinos de los Barrios de referencia (concretamente la reparación de una pérdida en calzada sobre calle H. Diez N° 1.833 de Barrio Floresta).

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 (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° 1200/23 ("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° 81901 (reparación de pérdida de agua en calzada sobre calle H. Diez N° 1.833 de Barrio Floresta de esta Ciudad de Salta). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.**"**

Que con fecha 09 de Septiembre de 2.024, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.46/47. Con nota N° 2431/24 de fecha 03 de Octubre de 2.024 y luego de un pedido de prórroga que le fuera concedido, la Prestadora evacúa su descargo, el que luce agregado entre fs.51/56.

Que la Resolución impugnada, resumió el reclamo dejando constancia de las fechas de inicio y demás datos. Asimismo adjuntó 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 en su descargo, debemos meritar entonces lo informado por el Área Técnica antes del inicio de este proceso, donde emite una opinión final de todo lo actuado. La situación puede resumirse del siguiente modo:

Usuario Nº 81.901 Bº Floresta: En fecha 27/03/24 La Prestadora informa en Nota N° 671/24 que "…se realizó apertura en vereda, verificándose pérdida de agua proveniente de calzada de hormigón..." (fs,13/17). En fecha 18/04/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua la pérdida de agua

en calzada (fs.18/19). En fecha 13/05/24 La Prestadora informa en Nota N° 1.019/24 que "…personal operativo de la división aguas en atención a la pérdida sobre calzada ubicada en calle Hermenegildo Diez N° 1.831, solicito la intervención del sector fugas..." "…observó que la pérdida proviene de altura N° 1.835, por la que se programó su intervención…" (fs,24). En fecha 07/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa la pérdida de agua en calzada (fs.26/27). En fecha 28/06/24 La Prestadora informa en Nota N° 1.470/24 que "…se programó intervención..." "…la cual se ejecutará en un plazo de 15 días hábiles…" (fs,28/31).

Que en fecha 14/06/24 se remite nota a Cosaysa (corresponde 3) Se solicita solución a la pérdida de agua en calzada (fs.32). En fecha 19/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continúa con pérdida de agua en calzada. No se observa trabajos realizados por Cosaysa en el lugar (fs.33/34). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: **200 días** desde el 20/01/2024 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 07/08/24 (fecha que se eleva el presente informe) **Pendiente: Pérdida de agua en calzada en calle H. Diez 1.833**.

Que entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por las Dras. Eugenia Rosales y Dra. Malvina Ataides, solicitan se desestime la imputación en los términos de los artículos 35 y 61 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta (Ley N° 5.348/78).

Que entienden 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 respecto del primer reclamo hace saber que ya se terminaron todas las tareas pendientes. Respecto del reclamo del Usuario N° 81901 de Barrio Floresta describe una serie de trabajos que realizó hasta encontrar una manguera comunitaria que procedió a anular, dejando la calzada

con pozos tapados para posibilitar el paso de colectivos.

Que a continuación refiere a la pérdida de agua sobre calle Hermenegildo Diez N° 1.831, es decir en un domicilio distinto al del usuario reclamante. Aduce que éste no puede considerarse una continuidad del primer reclamo a los fines de computar los plazos. Entiende haber dado solución a dicho reclamo en el mes de mayo próximo pasado.

Que entiende, como ella lo ve reflejado, que se han ejecutado diversos trabajos para superar los reclamos, por lo que denuncia de "abusivo" el procedimiento.

Que subsidiariamente, y para la hipótesis de que este Organismo insista con la sanción, solicita se aplique la menor valorando las pautas brindadas en su descargo y en los términos del art.108 inc.f) del Marco Regulatorio. Hace reservas y ofrece pruebas.

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 a**rt.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 el reclamo, surge que hasta la fecha el mismo no ha podido ser solucionado y los argumentos para justificar las demoras parecen una burla al Organismo Regulador. En primer lugar señala un reclamo diferente realizado por el usuario sobre calle Canónigo Gorriti que nada tiene que ver con la pérdida denunciada por el mismo usuario

tiempo más tarde. El reclamo que aquí nos ocupa está vinculado a una pérdida de agua sobre calle H. Diez N° 1.833 del Barrio Floresta y esta información se le ha suministrado a la Prestadora desde fs.1 y durante el curso de todo el expediente. Sin embargo la letrada interviniente, lo relaciona a otro reclamo anterior que nada tiene que ver con lo ocurrido en los presentes.

Que no puede desconocerse que la Prestadora siempre supo lo que debía hacer pues surge de las prórrogas solicitadas y las promesas de intervención (del último párrafo de fs.24; de fs.28, entre otras).

Que tampoco podemos desconocer que el primer reclamo fue realizado en el mes de marzo de 2.024, es de decir que tiene más de 7 (siete) meses de antigüedad. Tal motivo nos impide presumir que todavía se esté buscando la pérdida o que exista una posible confusión para localizarla. Eso dejaría al descubierto un grado de ineficiencia tan grande al que creemos que todavía no ha llegado la Prestadora.

Que es de hacer notar que en cada una de las intimaciones que se le cursó a la Empresa, se acompañaron fotos específicas del lugar. De ellas, surge claramente que las pérdidas de agua se encuentran en la calzada Por si esto fuera poco, también se han incorporado en autos Actas de Constatación “in situ” llevadas adelante por Personal Técnico del Ente Regulador. Las mismas adjuntan constancias fotográficas donde claramente se puede ver donde se producen las pérdidas a los fines de su reparación**.**

Que otra cuestión que no podemos dejar pasar por alto está vinculada al argumento que usa la Empresa para intentar desvincularse del reclamo y/o para sembrar dudas respecto a su ubicación, plazos, etc. Sabido es que cualquier usuario responsable se encuentra habilitado para ingresar reclamos al Sistema, lo que significa que puede o no coincidir la ubicación de la incidencia con el domicilio del reclamante. Por lo general el usuario reclamante resulta ser el afectado directo de la incidencia, pero esa regla no es inalterable.

Que resulta un absurdo que al momento del descargo la Prestadora se muestre confundida con la ubicación del reclamo, cuando desde

la foja N° 1 (y en adelante), se especificó una y otra vez el domicilio exacto de la pérdida.

Que por tal motivo no podemos interpretar que este último reclamo fue tratado 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 14 de Marzo de 2.024. Ya corre el mes de Octubre de 2.024 y todavía no tenemos certezas de que los trabajos se encuentren concluidos.

Que los criterios de objetividad y razonabilidad existen para ambas partes y no solamente para la Prestadora como injustamente ésta pretende.

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 tanto los reclamos de pérdidas de agua como aquellos que corresponden a desbordes cloacales, elevan el riesgo de otro tipo de enfermedades (dengue, bacterias, virus, etc.), de allí la necesidad de que sean reparadas en el menor tiempo posible y sin demora alguna.

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 y formulando el descargo pertinente, 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 6º, 7º y 26 inc. a), b) del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) sino también a los art. 7º y 15.2 del Anexo de la Resolución Ente Regulador Nº 913/15, 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 $ 150.000 (Pesos ciento cincuenta mil).** El monto guarda relación con que a la fecha todavía no se ha acreditado la atención definitiva del reclamo y las fotos acompañadas no corresponden al lugar afectado.

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 1º: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de $ 150.000 (Pesos ciento cincuenta mil), 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 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 reparación de las pérdidas sobre calzada en calle H. Diez N° 1.833 de Barrio Floresta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 04/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 04