RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expte 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° 57/24, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1404/24, se inició un segundo Procedimiento de Aplicación de Sanciones en contra de la Prestadora CoSAySa., por encontrarse incursa “*prima facie*” en los mismos supuestos de incumplimientos previstos en los artículos 6°, 7° y 26 –incisos a y b, del Marco Regulatorio, Decreto Nº 3652/10 y los arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (hoy Res. ENRESP Nº 1.200/15).

Que la primera imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a uno de los reclamos interpuestos (de Barrio Welindo Toledo - Salta). Asimismo se le imputó a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados el requerimiento de información cursado por personal de este Organismo. Pero lo que más preocupa sin dudas al Organismo es que este Expediente inició en el mes de Mayo del año próximo pasado y como veremos, todavía no se han concluido el total de tareas, o al menos no se han acreditado debidamente.

Que a fin de encontrar una solución definitiva, 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 nuevo Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de Co.S.A.ySa (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 Co.S.A.ySa, 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*.**"**

Que con fecha 25 de Octubre de 2.024, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta. Mediante nota N° 2688/24 de fecha 08 de Noviembre de 2.024, la Prestadora finalmente evacúa su descargo, el que luce ya agregado al expediente digital.

Que la Resolución impugnada, resumió el reclamo y dejó constancia de las fechas de inicio, 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 en su descargo, debemos merituar 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 255.684 B° San Benito: Cantidad de días que Co.S.A.ySa demoró en dar atención al reclamo por pérdida de agua: 54 días (28/04/23 – 21/06/23, desde el inicio del reclamo hasta el cierre de reclamo por pérdida de agua) (fs.05 y 21). En fecha 12/07/23 Personal Técnico del Ente Regulador concurre al domicilio del usuario reclamante y verifica reclamo solucionado (fs.12 y 14). Pendiente: Sin pendientes.

Usuario N° 78.932 Bº Welindo Toledo: La Prestadora no logra verificar reclamo concluido, ni remite los antecedentes a este Organismo para acreditar la conclusión de tareas que al momento del cierre del primer proceso sancionatorio, existía una demora de más de 110 días (desde el 04/05/23, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 22/08/23). Pendiente: Reparar pérdida de agua en calzada. Sin embargo el tiempo ahora supera largamente los 400 (cuatrocientos) días.

Que entrando en el análisis del descargo, COSAYSA, representada por las Dras. Priscila COLQUE y Malvina ATAIDES, solicita 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 entiende que dio cumplimiento a nuestros requerimientos y que las Órdenes de Trabajo que señala, son la prueba elocuente de que ambos reclamos se han normalizado. Entiende que este Organismo no tuvo en cuenta nada de eso.

Que respecto al primer reclamo no existen dudas de que estaba concluido y no fue objeto de tratamiento en esta imputación. Distinto es el caso del segundo usuario que hasta la fecha continúa esperando la reposición de su calzada. Que respecto del Usuario Nº 78.932 de Barrio Welindo Toledo (pasaje Nº 6 - Casa 15), la Prestadora señala que no tiene pendientes. Refiere a que la Municipalidad efectuó la reposición de la calzada, conforme OT Nº 1923902, y que con fecha 10/10/2024 se verificó nuevamente la pérdida de agua, la que a la fecha ya ha sido reparada. Acompaña copia de imagen de GESP donde se puede corroborar que la pérdida ya fue reparada.-

.

Que exige que la cuestión sea resuelta con estrictos criterios de objetividad y verdad material, aplicando la debida razonabilidad que debe tener todo Acto Administrativo y subsidiariamente, y para la hipótesis de que este Organismo insista con la sanción, aplique la menor, valorando las pautas brindadas en su descargo, 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 arts. 7° y 15 de la Resolución ENRESP N° 1200/23, 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 el reclamo, surge nítidamente que no fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, es de destacar que la Prestadora tuvo que ser sancionada con anterioridad y sin embargo no se agotaron los esfuerzos para acreditar la culminación de las tareas. No caben dudas que la desaprensión con que se abordan los reclamos genera un malestar difícil de tolerar, no solo para el regulador que busca respuestas inmediatas, sino también para los usuarios que sufren día a día las demoras infinitas.

Que del Informe Técnico surge que a la fecha de inicio de este Segundo Procedimiento Sancionatorio, existían trabajos pendientes, lo que hace suponer que las tareas se concluyeron recientemente y una vez que se notificó el inicio de éste. Por otra parte, no podemos interpretar de modo alguno que el reclamo fue atendido a tiempo y deslindar así de responsabilidad

de 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 demoras exorbitantes 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 (que por cierto son los que establecen los ordenamientos jurídicos y no los que se toma COSAYSA).

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

Que en el particular la Empresa intenta defenderse alegando que la pérdida fue reparada y que luego surgió otra en el mismo lugar. Lo cierto es que se trata de la misma pérdida que no fue reparada nunca o que si lo fue, pero defectuosamente. En cualquiera de las dos hipótesis debe responder.

En este sentido resulta confuso el argumento usado en el primer descargo donde la Empresa alegó no haber encontrado la pérdida. Las constancias del expediente digital y el análisis del resto de argumentos utilizados –todos sin sentido por cierto-, nos eximen de mayor abundamiento.

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.

Que en ese orden, vuelve a surgir prístina la falta de diligencia a la hora de dar una solución efectiva al reclamo formulado 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 arts. 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 $ 90.000 (Pesos noventa mi).**

Que por último corresponde intimarla a acompañar la imagen satelital o cualquier otra documentación o material fotográfico que acredite la culminación de las tareas, a la altura del Pasaje 6 – Casa 15.

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 Co.S.A.ySa una segunda multa a favor del Ente Regulador, por la suma de $ 90.000 (Pesos noventa mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los arts. 6º, 7º y 26 del Marco Regulatorio (Decreto Nº 3652/10) y 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 a acreditar la culminación de los trabajos pendientes, que da cuenta el último Informe Técnico incorporado en autos, acompañando las debidas constancias (documentación fotográfica, OT y/o cualquier otra, que acredite la intervención en el Pasaje 6 – Casa 15 de Barrio W. Toledo). Ello con los alcances y 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 30/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e