RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 61852 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS N° 31125 B° VILLA SAN ANTONIO y N° 289031 DE B° LOS LAPACHOS II) SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 17/2025, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1687 /24, 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, Decreto Nº 3652/10 y el Art. 7 y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. Enresp Nº 1200/23).

Que la mencionada imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a ambos reclamos interpuestos por vecinos de esta ciudad. Asimismo se le imputa a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados al requerimiento de información cursado por personal de este Organismo.

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 dispone: "…***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 art. 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 la información solicitada oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios y las constancias de su cumplimiento (reponer calzada, en calle Alberdi 1.274 en B° Villa San Antonio y reponer calzada en Manzana 470 B – Casa 22 de B° Los Lapachos II). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.* ***ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR****, Registrar y oportunamente Archivar*.**"**

Que con fecha 28 de Noviembre de 2.024, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta al expediente digital. A continuación, la Prestadora evacúa su descargo, el que también se incorpora a los antecedentes de autos.

Que la Resolución recurrida, resumió cada reclamo y dejó constancia de las fechas de inicio y de todas las intervenciones que se llevaron adelante.

Que a los fines de desvirtuar los argumentos esgrimidos por la COSAYSA en su descargo, debemos merituar lo informado por el Área Técnica. La situación puede resumirse del siguiente modo:

· **Usuarios Nº 37.125 B° Villa San Antonio**: La Prestadora en Nota Nº 934/24 de fecha 03/05/24 informa que el 29/04 se reparó pérdida de agua según OT 1831213 (fs.14). En fecha 28/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdida de agua reparada, quedando pendiente reponer la calzada (fs.22/23). En fecha 24/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua pendiente reponer la calzada (fs.32/33). En fecha 12/07/24 (corresponde 03), esta gerencia reitera a Cosaysa la solución al reclamo por reposición de calzada (fs.34). En Nota Nº 1.701/24 de fecha 22/07/24 Cosaysa informa que se encuentran gestionando un proceso de

contratación de bacheo, una vez finalizado el mismo se programara la reposición bajo OT 1848576 (fs.35). Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente en fecha 27/08/24 que continua pendiente reponer la calzada (fs.36/37). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): **171 días** (desde el 19/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 06/09/24, fecha que se eleva el informe). Pendiente: Reponer calzada, en calle Alberdi 1.274.

· **Usuario N° 289.031 B° Los Lapachos II:** La Prestadora en Nota Nº 934/24 de fecha 03/05/24 no brinda informe del reclamo en cuestión (fs.14). Luego en Nota Nº 1.030/24 de fecha 13/05/24 Cosaysa informa que se repararon pérdidas de agua en casa 21 y 22 bajo OT 1818644 y 1845343 (fs.18/20). En fecha 28/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica pérdidas de agua reparadas, quedando pendiente reponer la calzada frente casa 22 (fs.22 y 24). Personal Técnico del Ente Regulador verifica nuevamente en fecha 27/08/24 que continua pendiente reponer la calzada (fs.36 y 38). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): 170 días (desde el 20/03/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 06/09/24, fecha que se eleva el informe). Pendiente: Reponer calzada, en mza. 470 B casa 22.

Que entrando en el análisis del descargo, COSAYSA -representada por las Dras. Malvina ATAIDES y Priscila COLQUE SOSA- solicita se desestime la imputación en los términos de los artículos 34, 35 y 61, inc c. y 65 inc. b de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta (Ley Provincial N° 5.348/78).

Que entiende que dio cumplimiento a todos y cada uno de nuestros requerimientos, logrando una atención rápida e integral de los reclamos. Agrega que este Organismo no supo leer la información remitida por la Empresa, ni tampoco la que se sube al Sistema GESP. Agrega que ambos trabajos ya se encuentran ejecutados y resueltos de manera integral.

Que frente al contexto que describe, está convencida la quejosa, que el Acto Administrativo carece de razonabilidad y evidente desproporción entre las medidas que involucra y la finalidad que persigue la norma.

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. 7º y 15 de la Resolución 1200/23, que apuntan a lograr una solución integral y definitiva a cada uno de los reclamos.

Que mientras el **art.7º** 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 cada reclamo, surge nítidamente que ninguno de ellos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, en aquel reclamo donde se procedió a reparar la pedida (con demoras por demás excesivas en algunos casos), todavía quedaba pendiente la reposición de calzada, es decir, que no había sido resuelto de manera integral o completa. El Informe Técnico ya señalado, y efectuado por nuestra Gerencia Técnica, es contundente en sostener que luego de varios días en algunos casos, todavía existían trabajos pendientes (lo que nos exime de mayor abundamiento). Por si esto fuera poco, es lo que alega la propia Empresa en su nota N° 2664/24 donde reconoce haber puesto en cabeza de terceros, la ejecución de dichas tareas.

Que por otra parte, también se le ha indicado a COSAYSA que los reclamos deben ser atendidos de manera integral. Que nos resulta un absurdo tener que hacer alusión a la errónea interpretación que hizo la apoderada en expedientes similares, respecto a que la reposición de calzada o vereda, no corresponde al objeto principal de la Prestadora.

Que hemos explicado que no se trata en estos casos de obligaciones principales y/o accesorias, sino simplemente de la reparación

integral de los reclamos. Si la Empresa rompe veredas o calzadas para llegar a los caños que debe reparar, es lógico que después, sea ella quien deba reponerlas, dejando las cosas en el mismo estado en que las encontró, al momento de su primera intervención. Lógicamente que el Informe Técnico avala esta postura, porque es la única interpretación posible que puede hacerse. Estimamos que este argumento no resiste mayor análisis.

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. Si la Prestadora se toma más de 150 días para reparar pérdidas, deberíamos preguntarnos cuanto tiempo sería suficiente para intervenciones de mayor complejidad o para ejecutar obras que requieran de trabajos coordinados.

Que 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 la COSAYSA).

Que los criterios de objetividad y razonabilidad existen para ambas partes y no solamente para la Prestadora como injustamente ésta pretende. Por otro lado podemos aseverar que ha quedado acreditado que las tareas pendientes se han ejecutado una vez iniciado el proceso sancionatorio y se han acreditado antes del cierre del mismo con la única finalidad de aminorar las sanciones. Tampoco puede tolerarse que la Empresa se vea obligada a ejecutar tareas, una vez que advierte la intervención de este Organismo, y mientras tanto, se mantiene en una actitud pasiva y reticente.

Que el Área Jurídica, concluye entonces, que ha quedado constatado el incumplimiento por parte de la 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. 26º 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 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 º 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 1200/23, 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 $ 80.000 (Pesos ochenta mi).**

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 $ 80.000 (Pesos ochenta 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 Res. ENRESP Nº 1200/23 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos); 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: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

RESO 267 - DP N° 581 - 2025	10/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 10/04/2025