RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

Expediente Ente Regulador Nº 267-63955/24, caratulado "TORRECILLAS, Juana Isabel. Reclamo Servicio Técnico CoSAySa s/ Supuesto Daño", el Acta de Directorio Nº 17/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se originan en virtud de la presentación realizada en fecha 05/09/24, por la Sra. Juana Isabel Torrecillas, con domicilio en calle 12 de Octubre 888, Bº Villa Tranquila de la localidad de General Güemes, quien reclama a la Empresa CoSAySa la falta de un cabezal de la parte de apoyo de la casilla rodante que se encontraba en su domicilio el día 29/08/24, ocasión en la que una cuadrilla de la empresa se presentó para atender un reclamo previamente formulado.

Que el 10/10/24, COSAYSA responde dicha presentación informando que tras realizar una investigación interna sobre los hechos denunciados, no se pudo constatar que la sustracción informada haya sido realizada por personal dependiente de la empresa.

Que COSAYSA finaliza su comunicación poniendo en conocimiento de la reclamante la posibilidad de interponer una Disconformidad dentro de los 30 días hábiles de reciba la respuesta, en cuyo caso también deberá expresar las razones en que basa su desacuerdo.

Que la usuaria recibe la nota de respuesta de la Empresa en Disconformidad, razón por la cual, COSAYSA eleva las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los argumentos vertidos previamente a la reclamante y adjunta copia de la orden de trabajo Nº 1907874 de fecha 29/08/29.

Que en dicha orden quedó registrado que ese día -29/08/24- una cuadrilla de la Prestadora se apersonó en el domicilio de la reclamante y realizó el destranque y sondeo con varillas en conexión domiciliaria, firmando la Sra. Juana Torrecillas – DNI 12.993.811, la conformidad de las tareas.

Que llegados a este punto, toca el turno de la Gerencia Jurídica del Organismo, adentrarse en el tratamiento de las actuaciones.

Que en base a las constancias obrantes en autos y teniendo en cuenta la naturaleza del reclamo traído a conocimiento del Ente (supuesto hurto), corresponde analizar la competencia atribuida normativamente a este Organismo en materia de resolución de conflictos.

Que así, el artículo 14º de la ley 6.835 determina los lineamientos del ejercicio de tal potestad jurisdiccional al establecer que "Toda cuestión contenciosa que se suscite entre las licenciatarias, las sub licenciatarias y las concesionarias con los usuarios y terceros interesados, en relación directa con la prestación de los servicios públicos previstos en esta ley, incluyendo las derivadas del ejercicio de las potestades ablatorias y las responsabilidades por daños, será decidida en forma previa por el Ente, con arreglo a los reglamentos que dicte éste, estableciendo los pertinentes procedimientos. Las decisiones adoptadas por el Ente en ejercicio de tal potestad jurisdiccional serán apeladas ante la Corte de Justicia de la Provincia, mediante un recurso concedido libremente y en ambos efectos con arreglo a las prescripciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, en las condiciones que indique la reglamentación.".

Que por su parte, el artículo 19º de la ley que venimos analizando determina que "La responsabilidad por los daños causados por las licenciatarias, las sub licenciatarias y las concesionarias, con motivo de la prestación del servicio, será regulada por las disposiciones del derecho común".

Que ahora bien, normas atributivas de “facultades jurisdiccionales” a los órganos de la administración deben ser interpretadas restrictivamente, no pudiendo ser extendidas a otros supuestos que los expresamente contemplados en la ley, y dándoles su justo límite en el marco del ordenamiento jurídico, teniendo en cuenta las razones -de orden público- contempladas por el legislador al otorgarlas. Ello es así, en razón de que una interpretación amplia de los preceptos atributivos de facultades jurisdiccionales a entes administrativos los pondría en pugna con otros de mayor jerarquía

constitucional (art. 31º de la Const. Nac.), tales como los artículos 17º, 18º y 109º de nuestra Carta Magna, al tiempo de desnaturalizar los motivos de su otorgamiento, cuales son: la experiencia y solvencia técnica de tales órganos para la solución de conflictos por medio de procedimientos eficaces y expeditos (art. 42º de la Const. Nacional y art. 31º de la Const. Provincial).

Que a la luz de la perspectiva constitucional, la interpretación de la atribución de competencias jurisdiccionales a los órganos y entes administrativos debe ser de carácter estricto (Fallos 234:715; COMADIRA, JULIO "Derecho Administrativo" pág. 241 y sgtes.; GORDILLO, AGUSTÍN nota a fallo "Y.P.F. c/ENARGAS, L.L. 1996-C-36).

Que en tales condiciones, compete al Ente, el conocimiento en forma previa y obligatoria de los casos suscitados entre usuarios o terceros interesados y prestadoras, pero que se verifiquen con motivo o como consecuencia de la prestación del Servicio y que, a su vez, tengan relación directa con el servicio.

Que cabe agregar, en relación a lo expuesto, que si bien el otorgamiento de potestades jurisdiccionales a los Entes Reguladores o Agencias Reguladoras tiende en parte a intentar dar una solución al creciente grado de conflictividad social que no puede ser respondido por la actividad jurisdiccional judicial cuya estructura y procedimientos no fueron pensados para tan altos índices de conflictividad (conf. Considerandos Ley 6.835), también es cierto, que tales potestades son otorgadas en mérito al orden, coherencia y uniformidad en la aplicación de criterios y de leyes en cuestiones complejas o múltiples y por el aprovechamiento de la experiencia de los entes administrativos por las tareas técnicas que se les ha asignado (conf. Considerandos Ley 6.835).

Que lo expuesto precedentemente corrobora que el alcance de la potestad jurisdiccional del Ente Regulador debe estar limitada y orientada a aprovechar la experiencia, pericia y conocimiento en las cuestiones técnicas sometidas a su ámbito de control y regulación, más no a suplir la actuación de los Tribunales Judiciales en todas las cuestiones que de alguna manera involucren a una empresa de Servicios Públicos.

Que bajo estos términos, cabe adelantar que el Ente Regulador de los Servicios Públicos resulta incompetente para entender -en este asunto puntual- por tratarse de una cuestión en la que debería darse intervención a la fiscalía penal de turno y/o en su caso a la autoridad policial.

Que en efecto, y en virtud del principio republicano de la división de poderes y de las derivaciones del caso “Ángel Estrada” (CSJN, Fallos 328:651), tal materia es propia del Poder Judicial y debe ser resuelta por un juez natural, bajo las formas y postulados judiciales pertinentes, a través de una sentencia con fuerza de verdad legal.

Que en este sentido, la Procuración del Tesoro de la Nación ha dicho: “La jerarquía de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el carácter definitorio y último de sus sentencias respecto de la interposición y aplicación del Derecho y la necesaria armonía en el comportamiento de los distintos órganos del Estado, son factores que determinan, en principio, la conveniencia de que la Administración Pública se atenga a los criterios que sustente dicho Tribunal en el terreno jurisdiccional. Ciertamente, ello se encuentra supeditado a que se evidencie acabadamente la aplicación de tales lineamientos al caso concreto (conf. Dictámenes 252:344; 254:365).”

Que refuerza esta afirmación -sobre la incompetencia del Ente en el asunto- las características particulares que rodean el presente caso, un supuesto delito cometido aparentemente por personal de la empresa prestadora del servicio sanitario.

Que de igual manera, en el ámbito de la fiscalía penañ podrían ordenarse y diligenciarse eficazmente otros medios de prueba para acreditar los extremos invocados por las partes (para el caso, pericias, inspecciones, informativas, testimoniales, confesionales, entre otras); todo lo cual excede plenamente las competencias propias asignadas a este organismo por su ley de creación 6835.

Que en orden a lo expuesto, la Gerencia Jurídica del Ente entiende que corresponde **DECLARAR la INCOMPETENCIA** de este Organismo para entender la pretensión formulada por la usuaria, Sra. Juana

Isabel Torrecillas, usuaria del servicio sanitario Nº 114151 en relación a la sustracción denunciada.

Que finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, dicha Gerencia advierte que la respuesta dada por la Empresa, a la nota 1011579 es extemporánea, toda vez que el reclamo incoado por la usuaria fue interpuesto el 05/09/24 y respondido el 10/10/24, esto es treinta y cinco (35) días después de presentado el reclamo, superando así, el plazo máximo de treinta días corridos establecido en el art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios, Resolución Ente Regulador Nº 1200/23.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11 del mencionado Reglamento, el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: “Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 9.5. del presente reglamento”; y en consecuencia, la mencionada Gerencia recomienda **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuario, equivalente a 100 veces p; considerado “p” en su valor de $ 165,75; esto es, por la suma de $ 16.575,00 (pesos dieciséis mil quinientos setenta y cinco con 00/100). En caso de que la cuenta de la usuaria registre deuda, el crédito resultante de la sanción de mención, deberá aplicarse a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 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: DECLARAR la INCOMPETENCIA de este Organismo para entender respecto de la pretensión formulada por la usuaria Sra. Juana Isabel Torrecillas en el marco del expediente Ente Regulador Nº 267-63955/24 en relación a la desaparición de un cabezal de la pata de apoyo de la castilla rodante descripta por la reclamante; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR a CoSAySa una sanción menor a favor del usuario Nº 114151, consistente en 100 veces p; considerado “p” en su valor de $ 165,75; esto es, por la suma de $ 16.575,00 (pesos dieciséis mil quinientos setenta y cinco con 00/100), por la respuesta extemporánea dada al reclamo formulado. En caso de que la cuenta de la usuaria registre deuda, el crédito resultante de la sanción de mención, deberá aplicarse a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

RESO 267 - DP N° 632 - 2025	22/04/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 22/04/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 22/04/2025