RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N°267- 62631/2024 caratulado “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - FALTA DE REPOSICION DE CALZADA "POZOS PROFUNDOS, PELIGROSOS CON SENALIZACION PRECARIA Y HUNDIMIENTO DE CALZADA EN VINALS ESQUINA MARIO IBÁÑEZ DE Bº SAN IGNACIO DE SALTA CAPITAL”, el Acta de Directorio N° 28/2025; 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 la vista formulada por personal técnico del ENRESP señalados a fs.1. (Acta de constatación de fecha 15/04/2024).

Que la visita técnica realizada, verificó lo siguiente: Bº San Ignacio — Falta de reposición de calzada – “pozos profundos, peligrosos, con señalización precaria y hundimiento de calzada” - en Viñals esquina Mario Ibáñez. (Se adjuntan fotografías).

Que considerando la gravedad que los pozos en calzada revisten, tanto para transeúntes como para conductores en general, se notifica que deberán en un plazo único de 7 días corridos, dejar en condiciones la calzada y además informar al ENRESP el detalle de las actuaciones realizadas.

Que en fecha 12 / 07 / 24, mediante nota Nº 1655 / 2024 la Prestadora se dirige al Organismo con el objeto de dar respuesta a lo requerido bajo expediente de referencia en Bº San Ignacio, calle Viñals esquina Mario Ibáñez.

Que en tal sentido, se informa que personal operativo del sector de Vía Pública efectuó relleno de excavación de manera provisoria hasta tanto la contratista asignada para bacheo pueda finalizar las tareas pendientes.

Que en fecha 06/12/24 se agrega el Acta de Constatación que verifica que el reclamo continúa sin solución definitiva.

Que en fecha 11 de diciembre de 2024 se remite nota simple a COSAYSA para informar que continuando con las actuaciones y atento lo informado por COSAYSA en nota Nº 1655/24, es que personal técnico del Ente Regulador verificó el día 06/12/24 que falta reponer calzada en Viñals esquina Mario Ibañez de Bº San Ignacio.

Que por lo expresado en el párrafo anterior se comunica que deberán, en el término de 10 (diez) días de recibida la presente, dar solución al reclamo y notificar al Organismo el detalle de las actuaciones. Ello bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que se hace saber que se trata de un reclamo que lleva **230 días sin solución**. Se remite como adjunto, anexo con fotografía.

Que en fecha 02 de enero de 2.025, mediante nota N0º/25 COSAYSA informa que la calzada se encuentra totalmente deteriorada e incluida en el Plan de Recupero Vial a cargo de la Municipalidad de la ciudad de Salta con OT 1834855, siendo ésta última la responsable de los tiempos y plazos para la ejecución de los trabajos de bacheo.

Que en ese sentido hace un descriptivo e informa que hasta tanto se efectúen los trabajos de bacheo, se procedió a señalizar el área de intervención.

Que seguidamente se agrega el Acta de Constatación de fecha 14/03/25 que verifica que el reclamo continúa sin atención integral. Se acompaña fotografía.

Que en fecha 21/03/2025 la GAPyS produce su informe técnico expresando que el presente expediente se inicia en fecha 08/07/24 ante lo cual, el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva a lo verificado por personal técnico del Ente: falta de reposición de calzada, “pozos profundos, peligrosos, con señalización precaria y hundimiento de calzada”. (fs. 03/04)

Que se informa que la Prestadora no ha dado solución a lo detallado por el Organismo: Bº San Ignacio. Detalle del Reclamo: falta de reposición de calzada, “pozos profundos, peligrosos, con señalización precaria y hundimiento de calzada” (fs. 05/09). Observaciones Ente Regulador: En fecha 15/04/24 personal técnico del Ente verifica la falta de reposición de calzada, pozos y hundimiento de calzada en Viñals esquina Mario Ibáñez (fs. 05/09).

Que en fecha 16/07/24 la Prestadora informa en nota 1655/24 que “…personal operativo del sector vía pública efectuó relleno de excavación de manera provisoria hasta tanto la contratista asignada para bacheo pueda finalizar las tareas pendientes.” (fs. 10/11).

Que en fecha 06/12/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que el pozo se encuentra tapado pero falta realizar la reposición de calzada. (fs. 12/13). En fecha 13/12/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (NVRG 267 - GAPYS N° 21 – 2024 / NO EX 267- GAPYS N° 892 - 2024). Se solicita que se realice la reposición correspondiente. (fs. 14/15).

Que en fecha 02/01/25 la Prestadora informa en nota 07/25 que “…la calzada se encuentra totalmente deteriorada e incluida en el Plan de Recupero Vial a cargo de la Municipalidad de la Ciudad de Salta (…) siento ésta última la responsable (…). Asimismo, y hasta tanto se efectúen los trabajos de bacheo, se procedió a señalizar el área de intervención.” (fs. 16/17).

Que se aclara que independientemente de lo informado por COSAYSA en nota 07/25 es una obligación de la Prestadora dejar la calzada en condiciones ya que fue quien originó el deterioro progresivo de la misma.

Que en fecha 14/03/25 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada y retirar escombros. (fs. 21/22). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **340 días** (15/04/24 hasta el 21/03/25). **Pendiente**: **reponer calzada y retirar escombros** en Viñals esquina Mario Ibáñez de Bº San Ignacio.

Que atento lo informado se concluye que la Prestadora no ha dado solución al reclamo. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra

demorando la atención del reclamo: **340 días** (15/04/24 - 21/03/25). **Pendiente**: **reponer calzada y retirar escombros** en Viñals esquina Mario Ibáñez de Bº San Ignacio.

Que por lo expuesto se sugiere iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanción a la Prestadora por el incumplimiento detallado anteriormente dado que la misma no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Que también se propone intimar a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el siguiente reclamo: reponer calzada y retirar escombros en Viñals esquina Mario Ibáñez de Bº San Ignacio y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la notificación del ENRESP, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que en caso de no cumplir la Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se sugiere que se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva al reclamo y sea verificado por Personal Técnico del Ente Regulador.

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 para tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge, que la Prestadora no dio solución definitiva a los reclamos interpuestos por uno de los dos usuarios referido en estas actuaciones, ni tampoco intentó un descargo integral que acredite la culminación de las tareas.

Que finalmente, trascurrido un tiempo 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 la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, lo que importa un claro incumplimiento por parte de COSAYSA a lo dispuesto por la normativa vigente ut supra citada, razón por la cual el Área 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 en tal sentido, respecto del deber de información, el Decreto Nº 3652/10 - "Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios"- , en su artículo 68 expresa que: **"***El PRESTADOR debe utilizar o introducir registros, archivos, sistemas y otros medios para registrar información en tiempo, calidad y cantidad necesarios para facilitar la eficiente gestión de la prestación de los servicios, así como brindar la información prevista en este*

Marco Regulatorio y las normas aplicables, al ENRESP, a los Usuarios y a terceros interesados sobre la performance y calidad del servicio en todos sus aspectos", su vez, el artículo 74 de igual cuerpo normativo, determina los informes que en forma periódica o anual debe presentar la Prestadora ante este Organismo, expresa además que ello lo es, "*sin perjuicio de las obligaciones periódicas que corresponden al PRESTADOR respecto de cualquier solicitud del ENRESP".*

Que de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora de utilizar registros, archivos, sistemas o cualquier otro medio apto para poder brindar eficazmente información al ENRESP, así como también de informar sobre la situación de los servicios, en el tiempo y forma que este ENRESP determine.

Que en relación a la respuesta insuficiente al pedido de información realizado por este Ente Regulador, cabe resaltar que tal accionar resulta en este último tiempo, una constante en el obrar de la Prestadora, generando ello un innecesario desgaste administrativo, y un uso extraordinario de tiempo y recursos (materiales y humanos) al tener que "reiterar" continuamente los pedidos de información, sobre cuestiones que en su mayoría, deberían haber sido informadas de manera inmediata por COSAYSA.

Que ante todo lo hasta aquí desarrollado, corresponde recordar que la Ley N° 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° 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 de los reclamos, 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 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 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), 68 y 74 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° 913/15 (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 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. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1041 - 2025	23/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/06/2025