RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expte Ente Regulador N° 267- 63100 /24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA (USUARIOS Nº 258157 / 215123 Y N° 215123 B° VILLA ASUNCIÓN) - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio Nº 31/2025, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 466/25 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 los arts. 7° y 15 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (hoy 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 los reclamos interpuestos por los usuarios de la referencia. Asimismo se le imputa a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados el 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 dispuso: "…***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 (Falta Reponer calzada, Mza. N° 240 - Casa 5 de Bº Costa Azul y Retiro de escombros, en Mza. N° 263 - Casa 5). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.* ***ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR****, Registrar y oportunamente Archivar.***"**

Que acto seguido se notifica a la Prestadora lo resuelto mediante Cédula de Notificación que se adjunta al sistema digital. Si bien la Protestadora no presenta un descargo concreto, hace saber a través de dos presentaciones que a la fecha ya se encuentran ejecutadas todas las tareas.

Que la Resolución impugnada, resumió cada reclamo y dejó constancia de las fechas de inicio de cada uno, 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 por tal motivo 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 258.157 / 215.123 B° Villa Asunción:** La Prestadora en Nota Nº 1.969/24 de fecha 16/08/24 informa pérdida de agua reparada en fecha 13/08 según OT 1896083 (fs.13). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 26/08/24 que la pérdida de agua fue reparada, quedando pendiente reponer la calzada en Mza. N° 240 - Casa 5 de Bº Costa Azul (frente ingreso al garage) (fs.14 y 16). En Nota Nº

2.244/24 de fecha 10/09/24, Cosaysa informa que se están llevando a cabo gestiones internas para la contratación de reposición de calzada y se efectuaran bajo OT 1893158 (fs.18). El día 24/09/24 (corresponde 02), esta gerencia reitera a Cosaysa la solución al reclamo por reposición de calzada frente al ingreso del garage (fs.22). En Nota Nº 2.372/24 de fecha 27/09/24 Cosaysa informa que la contratista está llevando a cabo trabajo en otras zonas, por lo que se gestiona y se llevara a cabo cuando se organice con nuevas ejecuciones (fs.23). Luego en Nota Nº 2467/24 Cosaysa informa que se realizaron trabajos paliativos con relleno de excavación y habilitación vehicular (fs.24). En fecha 07/11/24 Personal Técnico del Ente Regulador continúa verificando que falta reponer la calzada señalizado el lugar con una cubierta (fs.25/26). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (reponer calzada): 134 días (desde el 04/07/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/11/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Reponer calzada, mza. 240 casa 5 de Bº Costa Azul.

- **Usuario N° 215.123 B° Villa Asunción:** La Prestadora en Nota Nº 1.969/24 de fecha 16/08/24 informa que se programa reparación bajo OT 1890621 (fs.13). Personal Técnico del Ente Regulador verifica en fecha 26/08/24 que la pérdida de agua continua (fs.14/15). En Nota Nº 2.244/24 de fecha 10/09/24 Cosaysa informa que en fecha 09/09 se realizaron sondeos, se detectó pérdida de agua y se programa intervención con OT 1890621 (fs.18/19). Luego en Nota Nº 2.279/24 Cosaysa informa que el día 10/09 se reparó pérdida de agua bajo OT 1914879 (fs.20/21). El día 24/09/24 (corresponde 02), esta gerencia solicita a Cosaysa realizar la r reposición de calzada (fs.22). En Nota Nº 2.372/24 de fecha 27/09/24 Cosaysa informa que la contratista está llevando a cabo trabajo en otras zonas, por lo que se gestiona y se llevara a cabo cuando se organice con nuevas ejecuciones (fs.23). Luego en Nota Nº 2467/24 Cosaysa informa que se realizaron trabajos paliativos con relleno de excavación y habilitación vehicular (fs.24). En Nota Nº 2734/24 de fecha 13/11/24 Cosaysa informa que se ejecutó reposición de calzada, quedando pendiente el retiro de escombros. El día 14/11/24 Personal técnico del Ente Regulador verifica reposición de calzada

ejecutada, quedando pendiente retirar los escombros. Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo (retiro de escombros): 113 días (desde el 25/07/24, fecha que inicia el reclamo por pérdida de agua, hasta el 15/11/24, fecha que se eleva el presente informe). Pendiente: Retiro de escombros, en mza. 263 casa 5.

Que a pesar de que la Prestadora acredite la culminación de las tareas y la normalización del servicio, lo hace con posterioridad a la apertura del PAS (procedimiento de aplicación de sanciones) y fuera del tiempo que establece la normativa aplicable.

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 cada reclamo, surge nítidamente que ninguno de ellos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. No puede dejar de ponderarse el hecho de que la demora resultaba ser significativa y que recién logró acreditar la culminación de las tareas, tiempo más tarde.

Que respecto a la primera cuestión referida, no podemos interpretar de modo alguno que los reclamos fueron atendidos a tiempo y deslindar así 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 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. Si la Prestadora se toma más de 300 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 COSAYSA).

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 este sentido, la Empresa nunca presentó un Plan de Contingencias de Atención de los Reclamos que sea específico o distinto al dispuesto por la norma, y que permita inferir que los reclamos debían tener un trato diferencial o más flexible en el tiempo. Si la Prestadora se encontraba con limitantes razonables y/o atendibles, debió informar de esa situación al Regulador y proponer una metodología diferente de atención.

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 arts. 7º y 15.2 del Anexo de la Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23, considerando que CoSAySa. ha aportado documentación que acredita la conclusión de las tareas; teniendo presente las facultades conferidas a este Ente Regulador, que en situaciones similares ha adoptado idénticos parámetros al momento de cuantificar una sanción y **ponderando que no quedan tareas pendientes a ejecutar**; el Área Jurídica entiende que

corresponde **SANCIONAR** a CoSAySa **con una multa valuada en la suma de $ 100.000 (Pesos cien 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.

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 $ 100.000 (Pesos cien 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°: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

RESO 267 - DP N° 1090 - 2025	02/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/07/2025