RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 61566/24, caratulado: "ENTE REGULADOR – GCIA. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA USUARIO Nº 286429 / 110061 Bº LIMACHE - ETAPA 10, USUARIO Nº 107804 Bº PQUE. SAN CARLOS - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 22/2025, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1850 /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 2 (dos) 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 (Falta reponer cuneta y vereda Mza. 470 C Casa 4 del Bº Los Lapachos II y reponer calzada (dos sectores) en Mza 32 - Casa 4 de B° Parque San Carlos). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.* ***ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR****, Registrar y oportunamente Archivar*.**"**

Que con fecha 11 de Febrero de 2.024, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta al expediente digital (vía e-mail). 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:

- **Usuario Nº 286.429/110.061 B° Limache - Etapa 10:** El reclamo inicia por pérdida de agua, en fecha 01/02/24, según la información extraída del sistema Gesp de Cosaysa (fs.08). En fecha 10/05/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica: -Falta reponer calzada en mza. 470 D casa 17 del Bº Los Lapachos 11 (fs.13 y 17) -Falta reponer calzada en mza. 470 C casa 20 del Bº Los Lapachos 11 (fs.13 y 16) -Pérdida reparada, falta tapar pozo y reponer calzada en mza 470 C casa 9 del Bº Los

Lapachos 11 (fs.13 y 15). -Continua pérdida de agua en vereda en mza. 470 c casa 4 del Bº Los Lapachos 11 (fs.13/14) En fecha 21/05/24 se remite nota a Cosaysa (corresponde 1) Se solicita solución a las reposiciones y pérdida en vereda(fs.24/25). En fecha 03/06/24. En fecha 19/07/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que se observa pozo en vereda con agua, pérdida en acople en Mza 470 C Casa 4(fs.36/37). En fecha 12/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica: -Falta reponer calzada en Mza. 470 D Casa 17 (fs.38 y 43). -Falta reponer calzada en Mza. 470 C Casa 20 (fs.38 y 42). -Falta reponer cuneta y vereda Mza. 470 C Casa 4 (fs.38/40). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 250 días desde el 01/02/2024 (fecha de inicio del reclamo por perdida de agua), hasta el 08/10/24 (fecha que se eleva el presente informe) **Pendiente**: Falta reponer cuneta y vereda mza. 470 C casa 4 del Bº Los Lapachos II.

- **Usuario Nº 107.804 B° Pque. San Carlos:** En fecha 03/06/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continua sin reponer calzada (fs.26 y 31). Que en fecha 06/06/24 se remite nota a Cosaysa (corresponde 2) Se reitera la reposición de calzada (fs.32/33). En fecha 12/06/24 La Prestadora informa en Nota Nº 1.333/24 que " ... se encuentra dentro de la programación por zonas que se viene realizando desde el sector de Vía Pública ... " (fs.34/35). En fecha 12/08/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la falta reponer calzada en dos sectores (fs.44/45). Que en fecha 02/09/24 se remite a Cosaysa (corresponde 3) la solución al reclamo (fs.46). Que en fecha 06/09/24 La Prestadora informa en Nota Nº 2206/24 que " ... pendientes reposiciones ... " (fs.49). En fecha 27/09/24 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer calzada (fs.51 y 56). Cantidad de días que Cosaysa se encuentra demorando la atención del reclamo: 260 días desde el 22/01/2024 (fecha de inicio del reclamo por pérdida de agua), hasta el 08/10/24 (fecha que se eleva el presente informe) **Pendiente**: Falta reponer calzada (dos sectores) en Mza 32 - Casa 4.

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 uno de los trabajos ya se encuentra resuelto de manera integral. Respecto del segundo usuario –el N° 286.429/110.061 ?° Limache - Etapa 10, mza. 470 C, casa 4 del B° Los Lapachos II-, manifiesta la reparación total aunque reconoce que todavía tiene pendiente la reposición del cordón cuneta.

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. 7 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 aquellos reclamos donde se procedió a reparar las pedidas (con demoras por demás excesivas en algunos casos), todavía quedaban

pendientes las reposiciones de calzada, es decir, que los reclamos no habían sido resueltos 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).

Que en su escrito de descargo, la Prestadora reconoce expresamente que quedan trabajos por ejecutar los que no fueron acreditados todavía en este Organismo.

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 100 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 si bien uno de los reclamos estaba concluido antes del inicio del proceso sancionatorio, su demora en la atención justificó que sea incluido. Respecto al segundo ninguna duda cuba de que todavía quedan tareas pendientes.

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 $ 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.

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 $ 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 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: INTIMAR a la COSAYSA para que en igual plazo acredite la reparación del Cordón Cuneta que se encuentra pendiente de reposición para el Usuario N° 286.429/110.061, con domicilio en Etapa 10, Manzana N° 470 - C, Casa 4 del B° Los Lapachos II, acompañando las correspondientes Ordenes de Trabajo al efecto.

ARTÍCULO 5: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

RESO 267 - DP N° 792 - 2025	16/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 16/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 16/05/2025