RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267 64157 – 2024 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA (USUARIOS Nº 189960 VILLA BEBA – Nº192326 Bº SAN CAYETANO – Nº 210051 Bº RAMÓN ABDALA – Nº 192360 – Bº SAN CAYETANO, Nº 189298 – Bº EL MIRADOR, Nº 191539 - VILLA JOSEFINA, Nº 230894 - Bº EVA PERÓN, Nº 192352 – Bº SAN CAYETANO, Nº 188732 – Bº CENTRO, Nº 191523 - VILLA JOSEFINA, Nº 192357 - SAN CAYETANO - N° 190910 B| ANA MARÍA) – ROSARIO DE LA FRONTERA - SALTA", el Acta de Directorio N° 22/2025; y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con un informe remitido por la Delegación ENRESP – Rosario de la Frontera detallando en un listado a usuarios que reclaman falta de reposición de calzada.

Que la nómina es la siguiente:

a) Usuario N° 189960 – Sr. Argañaraz Máximo Delmundo – B° Villa – Beba – calle Republica de Siria N° 288.

b) Usuario N° 192326 – Sr. Villalva Manuel Ricardo – B° San Cayetano – calle Gómez Indalecio N° 7.

c) Usuario N° 210051 – Sr- Anaquin Ramon Rosa – B° Ramón Abdala - Manzana 23 11.

d) Usuario N° 192360 – Sr. Diaz Antonio Diego – B° San Cayetano – calle Gómez Indalecio N° 189.

e) Usuario N° 189298 – Sr. Sosa Juvenal Primitivo – B° El Mirador – calle Zorrilla Benjamín N° 1600.

f) Usuario N° 191539 – Sr. Graham Dodds William Herbert - Villa Josefina – calle Hernández José N° 410.

g) Usuaria N° 230894 – Sra. Chaile Feliciana Silvia – B° Eva Perón - Manzana 29 B - Parc. 21.

h) Usuaria N° 192352 – Sra. Ibarbals Antonia Sabina – B° San Cayetano – calle Gómez Indalecio 0.

i) Usuario N° 188732 – Sr. Borges Ramón Rosa –B° Centro – calle Tucumán N° 542.

j) Usuario N° 191523 – Sr. Celiz Daniel Antonio - Villa Josefina – calle Fierro Martín Nº 143.

k) Usuario Nº 192357 – Sr. Herrera Gustavo Ariel – Bº San Cayetano – calle Gómez Indalecio Nº 165.

l) Usuario Nº 190910 – Sr. Salas Víctor Ernesto – Bº Ana María – calle Gorriti Juana Manuela Nº 379.

Que todos los domicilios de los usuarios detallados pertenecen a la ciudad de Rosario de la Frontera – Salta.

Que en fecha, 15 de noviembre de 2024, el ENRESP remite una nota simple a COSAYSA referentes a reclamos pendientes por falta de reposición de calzada– Loc. de Rosario de la Frontera (Mayo a Agosto 2024).

Que en la nota se referencia que a la fecha el Organismo mantiene reclamos “pendientes de cerrar” debido a la falta de reposición de calzada por parte de esa COSAYSA.

Que se hace notar que a pesar de las numerosas reiteraciones realizadas tanto por la Delegación de Rosario de la Frontera como por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP, a través de distintas vías de comunicación como correos electrónicos, whatsapp, llamadas telefónicas, etc., los requerimientos no han sido tenidos en cuenta.

Que por todo lo expuesto es que se intima a esa Prestadora que en forma inmediata se tomen todas las medidas necesarias para que se ejecuten las reposiciones faltantes con el fin de dar solución integral a todos los reclamos detallados en el Anexo I adjunto. NFC 267 - GAPYS N° 27 - 2024 N° de Documento 19/11/2024 Fecha 1 en el plazo de 20 (veinte), debiendo remitir informe con la documentación técnica correspondiente que avale la concreción de los trabajos ordenados.

Que en fecha 27/10/24 se requiere a la delegación de Rosario de la Frontera que verifique el estado de los reclamos de los usuarios de referencia.

Que en fecha 21/02/25 la Delegación Rosario de la Frontera informa que del listado de los reclamantes detallados sólo se encuentran solucionados los siguientes: 1) **Usuario 192360** Díaz Antonio - calzada repuesta, 2) **Usuario 192352** Ibarbals Antonia - calzada repuesta, 3) **Usuario 190910** Salas Víctor - calzada repuesta.

Que en fecha 22/01/25 se remite nota simple a COSAYSA a través de la cual se hace saber que considerando la falta de respuesta a la nota NFC 267 - GAPYS N° 27 – 2024 del 19/11/2024, y que técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera constataron el 21/01/2024 que de las 12 reposiciones faltantes, sólo realizaron 3, se intima a esa Prestadora que en forma inmediata se tomen todas las medidas necesarias para que se ejecuten las reposiciones faltantes con el fin de dar solución integral a todos los reclamos detallados en el Anexo I adjunto.

Que en tal sentido se otorga un plazo de 15 (quince) días dentro del cual deberá remitir informe con la documentación técnica correspondiente que avale la concreción de los trabajos ordenados.

Que en fecha 25/02/25 la Delegación ENRESP de Rosario de la Frontera, informa lo siguiente:

a) Usuario N° 190910, Sr. Salas Victor Ernesto – B° Ana Maria: **Calzada repuesta.**

b) Usuario Nº 191523, Sr. Celiz Daniel Antonio - Villa Josefina - **Falta reponer calzada.**

c) Usuario Nº 192357, Sr. Herrera Gustavo Ariel – Bº San Cayetano - Calzada Repuesta.

d) Usuario Nº 188732, Sr. Borges Ramón Rosa – Bº Centro - Falta reponer calzada.

e) Usuaria Nº 230894, Sra. Chaile Feliciana – Bº Eva Perón - Falta reponer calzada.

f) Usuaria Nº 192352, Sra. Ibarbals Antonia Sabina – Bº San Cayetano - Calzada repuesta.

g) Usuario Nº 192360, Sr. Díaz Antonio Diego – Bº San Cayetano - Calzada Repuesta.

h) Usuario Nº 189298, Sr. Sosa Juvenal Primitivo – Bº El Mirador - Falta reponer calzada.

i) Usuario Nº 191539, Sr. Graham Dodds William - Villa Josefina Hernández - Falta reponer vereda.

j) Usuario Nº 192326, Sr. Villalva, Manuel Ricardo – Bº San Cayetano - Falta reponer calzada.

k) Usuario Nº 210051, Sr. Anaquin, Ramón Rosa – Bº Ramón Abdala - Falta reponer calzada.

l) Usuario Nº 189960, Sr. Argañaraz, Máximo - Villa Beba - Falta reponer calzada.

Que se acompaña “archivo de actas”.

Que posteriormente se agrega el informe GAPYS expresa las actuaciones se iniciaron con relación a los reclamos de usuarios con domicilio en la Localidad de Rosario de la Frontera, ingresados entre los meses de Mayo

a Agosto de 2024 al ENRESP, detallados en el Anexo I adjunto, que para su solución integral se encuentran pendientes reposiciones de calzada o vereda.

Que de acuerdo a lo informado por la Delegación de Rosario de la Frontera en la comunicación NO 267 - ORF N° 3857 – 2025 del 25/02/2025, de las 12 reposiciones pendientes solo se realizaron 4.

Que entre las 8 faltantes se encuentra la del usuario Nº 191539 que corresponde a reposición de vereda.

Que por otro lado, a la fecha la Prestadora no remitió respuesta alguna a las notas NFC 267 - GAPYS N° 27 – 2024 y NFC 267 - GAPYS N° 78 – 2025.

Que por todo lo expuesto y atento al tiempo transcurrido se sugiere, el Inicio de un Procedimiento de Sanciones a Aguas del Norte y la aplicación de una sanción menor a favor del Usuario Nº 191539, William Herbert Graham Dodds, con domicilio en calle José Hernández Nº 410, Bº Villa Josefina.

Que asimismo, se requiere intimar a la Prestadora que proceda en forma inmediata a la ejecución de los trabajos faltantes. Se adjuntan Actas de constatación y Fotos de la verificación realizada por técnicos de la Delegación de Rosario de la Frontera de este Ente

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 1200/23-, 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 del reclamo formulado y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva** al mismo, a pesar de lo requerido por este Organismo, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma al reclamo incoado, 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 ello y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que también corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor del usuario afectado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 233,43), esto es, la suma de $70.029,00 (Pesos setenta mil veintinueve con 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido.

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° 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. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el Sr**.** WILLIAM HERBERT GRAHAM DODDS, identificado Usuario Nº 189298 con domicilio en calle José Hernández Nº 410, Bº Villa Josefina – Rosario de la Frontera. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del nombrado, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de “p” (p= $ 233,43), esto es, la suma de $70.029,00 (Pesos setenta mil

veintinueve con 00/100) 00/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima y hasta agotar dicha suma. Ello en atención a los incumplimientos a la normativa señalada, y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6°: **NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 815 - 2025	21/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 21/05/2025