RESO 267 - DP N° 963 - 2025	10/06/2025
N° de Documento	Fecha

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267- 61.038 /24, caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – DESBORDE CLOACAL EN CANAL UBICADO EN CALLE PACHI GORRITI Y DR. MIGUEL ORTIZ – USUARIO N° 81870 B° VILLA BELGRANO – SALTA CAPITAL”; el Acta de Directorio N° 26/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que en el mes de Enero de 2.024 y como consecuencia de algunas demoras injustificadas en la reparación de un desborde cloacal sobre el canal ubicado en calle Pachi Gorriti y Dr. Miguel Ortiz de esta ciudad de Salta, se dispuso el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que el incumplimiento de la prestadora, que no supo dar respuestas a tiempo, obligó al dictado de una nueva Resolución ENRESP que dispuso la aplicación de una multa de $ 150.000 (Pesos ciento cincuenta mil) como resultado del cierre de aquel proceso.

Que dicha multa se justificó en la incapacidad para eliminar los vuelcos y en la cantidad de intimaciones -todas infructuosas-, sin que la Empresa proceda a la reparación. De esta manera se acreditó también el desinterés para remitir información antes y después de la Resolución señalada.

Que a la fecha, la multa ha quedado firme y a pesar de haberse tomado nota de la misma y haberse intimado a su pago, nunca fue abonada en tiempo y forma (ver constancia en el expediente digital).

Que en el mes de Marzo de 2.025, y como resultado de las tareas de seguimiento y auditorías sobre la reparación de los vuelcos se vuelve a constatar que las tareas seguían en estado de “pendientes”.

Que ya agotada de incansables esfuerzos, la Gerencia Técnica confecciona un nuevo Informe final que pone en conocimiento de la Gerencia Jurídica. Dicho informe refiere a la verificación de la zona los días 19/03/25 y

21/03/25, advirtiendo los desbordes cloacales y el recorrido de los líquidos sobre calzada y su ingreso al canal.

Que desde que se inició el reclamo del usuario y el seguimiento realizado por este Organismo del servicio de cloaca de la zona han transcurrido 424 días sin una solución definitiva (26/01/2024 – 25/03/2025).

Que se pone de manifiesto nuevamente, que La Prestadora no ha dado una solución integral al problema del desborde cloacal en la zona, ya que son recurrentes los mismos..

Que en lo referido al art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto N° 3652/10 del Marco Regulatorio, la norma 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 1.200/23-, 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. ". Por su parte el inc "a" del art. 8 dispone; "*El PRESTADOR deberá conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos*". Asimismo, el citado reglamento específicamente contempla el procedimiento que debe seguir la Prestadora ante supuestos de pérdidas de agua o desbordes, 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 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 otra cuestión que preocupa es la falta de capacidad para responder a los reclamos de este tipo y los plazos exagerados para convenir con contratistas o para tomar la decisión de hacer por sí los trabajos. Este argumento les ha servido de excusa por más de 6 (seis) meses –o tal vez un año- y siguen en la misma situación de informalidad.

Que por si esto fuera poco la conducta de la Empresa también es reprochable desde el punto de vista del acatamiento de las instrucciones impartidas. En este sentido ya existe una multa aplicada que ha quedado firme y la Prestadora se mantiene reticente para acatar las órdenes y cumplir con sus obligaciones.

Que ante ello, corresponde recordar que la ley 6835, art. 31º, 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 por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica dictamina que corresponde iniciar un nuevo Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa, 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.

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 nuevo Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa (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°, 8°, 26 -inc. a) y b)- 68° Y 74°, todos del Decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios) y arts. 7° y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP N° 1.200/15 (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 las debidas constancias de cumplimiento y eliminación definitiva de los vuelcos o derrames cloacales sobre el canal ubicado en calle Pachi Gorriti y Dr. Miguel Ortiz del Barrio Villa Belgrano esta ciudad de Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 963 - 2025	10/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 10/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 10/06/2025