RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 51677/21; caratulado: “PÉREZ, Claudia Marcela (CONDORÍ, Inocencia) – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – DESBORDE DE TANQUE /CISTERNA CON AFECTACIÓN A DOMICILIO – SALTA CAPITAL”; el Acta de Directorio N° 37/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que en estos autos se tramitó a partir del año 2021, el reclamo de la Sra. Claudia PEREZ relacionado a los problemas que le generaba en su domicilio, distintos desbordes de la Cisterna del Barrio La Loma y la falta de acciones concretas de la Prestadora para solucionarlos, re-direccionando los fluidos hacia afuera del predio.

Que los problemas de inundación en el domicilio y la verificación de la destrucción de un canal que escurría las aguas pluviales antes de la construcción de la cisterna, fueron verificados por Personal Técnico de este Organismo. Se verificó además el problema recurrente en las épocas de lluvia (que se repite año a año) y el daño que le provocó en su oportunidad la rotura del flotante de la cisterna, que generaba desbordes permanentes sobre todo en horas de la madrugada, cuando el consumo baja y las cisternas recuperan sus niveles.

Que mediante el dictado de la Resolución ENRESP N° 210/22 se dispuso aplicar una sanción a favor de la reclamante y se intimó a la Empresa para que en el plazo de 20 (veinte) días ejecute los trabajos de la obra de desagüe y aquellas necesarias para el correcto mantenimiento del muro lindero con el terreno de la Usuaria. Lo dispuesto guardaba relación con el deterioro acreditado y con la presencia de humedad que pudo verificarse en las distintas visitas al domicilio.

Que además puedo constatarse que los intentos de solucionar el problema por parte de la Empresa resultaron precarios y los desbordes volvieron a repetirse en el domicilio. El resultado infructuoso y el Informe técnico de fs.95 motivaron el inicio de un Procedimiento de Aplicación de

Sanciones, en los términos de los arts.104 y 106 del Decreto 3.652/10, por encontrarse incursa "*prima facie*" en los supuestos de incumplimientos previstos en los Artículos 6°, 7°, 26, todos del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios y por no haber dado cumplimiento efectivo a las instrucciones impartidas por este Organismo Regulador respecto a la ejecución de las obras.

Que la tramitación del P.A.S. tuvo por objeto acreditar la hipótesis acusatoria en referencia a los incumplimientos normativos. Luego de analizar los argumentos de defensa de la Prestadora –que por cierto resultaron injustificados y poco convincentes- se dictó la Resolución N° 1726 /24 que aplicó una multa de $ 900.000 (Pesos novecientos mil) a favor de este Organismo e intimó a ejecutar la obra en un plazo de 20 (veinte) días contados a partir de su notificación.

Que el plazo otorgado guardaba relación con la excesiva demora para dar respuestas y con la importancia de contar ya en ese momento con el Proyecto Ejecutivo de la Obra, que había sido incorporado después de incontables intimaciones.

Que ya agotada de incansables esfuerzos, la Gerencia Técnica confecciona un nuevo Informe final que pone en conocimiento de la Gerencia Jurídica. Dicho informe luego de resumir todo lo actuado, concluye que corresponde dar inicio a un nuevo Procedimiento Sancionatorio o aplicar directamente una sanción de multa, en atención a la situación descripta. Deja entrever que el reclamo tiene una demora de 4 (cuatro) años sin concretar las obras necesarias, que en cada nota y resolución (art.3 de la Resolución Enresp N° 1336/23 y art.4 de la Resolución Enresp N° 1726/24) se procedió a intimar y requerir su ejecución y que desde el mes de Noviembre de 2023 se incorporó un Proyecto de Obra, cuyo presupuesto alcanzó la suma de $ 4.745.135,76 (Pesos cuatro millones setecientos cuarenta y cinco mil ciento treinta y cinco con 76/100), pero que hasta la fecha no pudo ser ejecutado.

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 nuevo Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos -Resolución Ente Regulador Nº 736/25-, 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 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 muchos años 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°, 26 -inc. a) y b)-, 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° 736/ 25 (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 proceda a ejecutar la obra de desagüe del predio en cuestión, conforme el Proyecto de Obra acompañado a fines del 2.023, a fin de evitar el ingreso de agua (pluvial o de desborde de cisterna) al domicilio de la reclamante y conforme a lo ya ordenado por este Organismo. Asimismo adjunte las debidas 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° 1408 - 2025	20/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 20/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 20/08/2025