

Salta,

19 FEB 2021

RESOLUCION ENTE REGULADOR N°

00189 / 21

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 50293/20, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – USUARIO N° 54480 – B° PORTEZUELO NORTE – FILTRACIONES EN DOMICILIO – SALTA CAPITAL; el Acta de Directorio N° 03 /21, y,

CONSIDERANDO

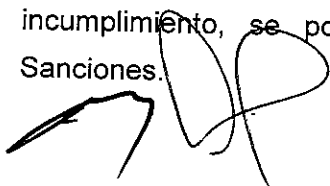
Que las presentes actuaciones se inician con una Nota de fecha 21 de Septiembre de 2.020, remitida por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), a la Prestadora Cosaysa.

Que dichas gestiones se iniciaron en atención a reiterados reclamos del Usuario, algunos ingresados por el Área de Call Center de este Regulador, en donde manifiesta una supuesta pérdida de agua en calzada sobre calle Teniente Luis Fuentes al 100, del Barrio Portezuelo Norte.

Que atento a ello, y considerando que todos los reclamos seguían pendientes de atención desde el 10/07/20, la Gerencia actuante intima a su inmediata solución en breve plazo. En la Nota referida intima además a remitir toda la documentación pertinente que obre en poder de la Empresa y que se encuentre relacionada con los diferentes reclamos del usuario.

Que entre fs.02/07, se encuentran agregadas las constancias de gestión; Actas de Constatación; datos del Sistema Gesp, entre otra documentación reunida por la Gerencia Técnica.

Que sin haber obtenido respuesta alguna, con fecha 28 de Octubre de 2.020, se reitera la intimación en iguales términos a su anterior, pero ahora se la otorga un plazo perentorio de 48 horas para evacuar el pedido de informe solicitado. Se le hace saber en aquella oportunidad, que para el caso de incumplimiento, se podría dar inicio a un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.



Que finalmente, y en atención a la falta de respuesta de la Prestadora, se le remite una tercera Nota con fecha 30 de Noviembre del mismo año.

Que entre fs.10/18, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento incorpora copia de una conversación de wasapp con el Ingeniero Javier Jurado de Cosaysa, donde se lo pone al tanto del reclamo y se le requiere colaboración inmediata. Se agregan con una nueva Acta de Constatación, algunas fotografías tomadas por Personal Técnico de este Organismo y nuevas constancias del Sistema de la Empresa que dan cuenta, de que a pesar del tiempo transcurrido, la Cosaysa seguía sin intervenir.

Que toda esa documentación señalada, avala el nuevo Informe Técnico realizado por la Gerencia actuante, en donde se resume todo lo actuado en base a las siguientes conclusiones: a) Hasta la fecha, y a pesar del tiempo transcurrido, el reclamo no fue atendido ni solucionado; b) El Organismo Regulador nunca fue informado; c) Todavía no se ha realizado un análisis (con informe técnico fundado y video inspección) en la zona, a fin de descartar que los líquidos provengan de una red de agua o de cloaca y d) existe una pérdida de agua sin solucionar en calle Teniente Fuentes, a la altura de la casa 26 A.

Que seguidamente se remiten todos los antecedentes al Área Jurídica, para que ésta considere la posible instrucción de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que entrando al análisis de los antecedentes, y en relación a los distintos reclamos presentados y a la pérdida constatada en las inmediaciones del domicilio, se hace referencia a la normativa vigente, para luego establecer un criterio que permita resolver la cuestión.

Que el Art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto 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. 7° del mismo cuerpo normativo establece que: *“Los Servicios Sanitarios deberán estar al alcance de todos los habitantes del*

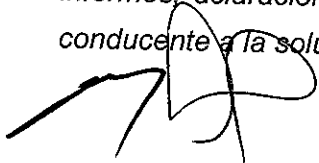


00189/21

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. 26º 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 para Tratamiento de Reclamos Resolución Ente Regulador Nº 913/15-, en su art. 7º 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 transcrito, 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 a tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que la Prestadora no habría brindado solución definitiva a los distintos reclamos del vecino, ni tampoco intentó descargo alguno con la intención de desvirtuar sus dichos al momento de remitir la información solicitada. Tampoco se ha emitido informe alguno hasta la fecha.

Que atento al tiempo transcurrido desde que el Organismo corriera traslado a CoSAySa y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva**, resulta en principio verificada la falta de atención en tiempo y forma a los reclamos incoados, 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 comparte el criterio de recomendar el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que asimismo, respecto a la solicitud de información cursada por la GAPyS, surge que ésta, jamás fue informada en tiempo y forma, y debió recurrir al Sistema de la Empresa para efectuar el seguimiento de cada uno de los Reclamos, realizando incontables verificaciones *“in situ”*.

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 N° 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



00189 / 21

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".

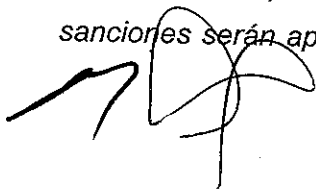
Que de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora de utilizar registros, archivos, sistemas o cualquier otro medio apto para poder brindar eficazmente información al ENRESP, así como también de informar sobre la situación de los servicios, en el tiempo y forma que este ENRESP determine.

Que en el caso que nos ocupa, se advierte, prima facie, que ante requerimientos puntuales de información cursados por este Organismo, la Empresa omitió cumplir con las previsiones de los citados (arts. 68º y 74º) vinculados con el deber de informar al Ente Regulador en los plazos y formas que éste indique.

Que en relación a la falta de respuesta 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 resta dilucidar si las filtraciones en el domicilio se corresponden o no con la pérdida de agua detecta, con otra pérdida de agua o eventualmente por alguna pérdida del sistema cloacal si fuera el caso. La Cosaysa debe proceder entonces a realizar un estudio técnico (mediante "video inspección" o cualquier otro método eficiente) que le permitan deslindar su responsabilidad sobre los daños denunciados, en el domicilio del usuario.

Que ante todo lo hasta aquí desarrollado, 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 N° 3652/10 - art. 106º-, 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. 38º - ley 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), 68 y 74 del decreto 3652/10 y art. 7 y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP 913/15, 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. 106º Decreto Provincial N° 3652/10).

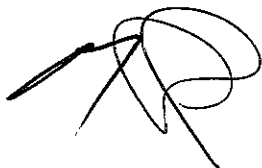
Que el inicio del presente P.A.S. no exime a la Prestataria del acatamiento, en tiempo y forma, de sus obligaciones, debiendo proceder a realizar las acciones necesarias y conducentes que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones asumidas en razón del servicio que le fuere encomendado, en 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 en cuestión, 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 lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 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:



00189/21

ARTÍCULO 1º: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa S.A. (conf. art. 104 y 106º Decreto 3652/10); por encontrarse la misma, prima facie, incurso en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6, 7, 26 -inc. a) y b)-, 68 y 74 del decreto 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) y art. 7 y 15 del Anexo de la Resolución ENRESP 913/15 ("Reglamento Procedimental de Reclamos), y en los referentes al deber de brindar una correcta y oportuna atención técnica y de brindar información al ENRESP, 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.

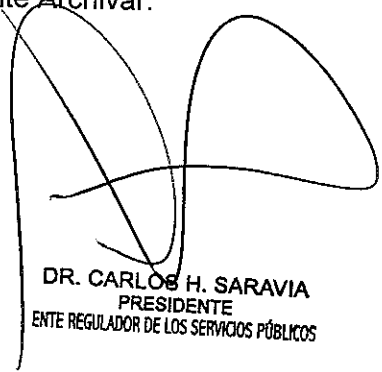
ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la Prestadora para que en el mismo plazo del artículo precedente, acredite por ante este Organismo Regulator haber reparado la pérdida existente que aflora sobre calle Teniente Luis Fuentes, a la altura de la Casa 26 A; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR en igual plazo, la realización de una "video inspección" o cualquier método alternativo, que permita descartar que las filtraciones en el domicilio del usuario, se generan por pérdidas de agua o redes cloacales que se encuentran bajo la operación y mantenimiento de la Empresa.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.


DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

