

Salta, 19 FEB 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00196/21

VISTO:

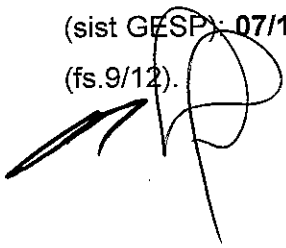
El Expediente Ente Regulador N° 267- 50.898/20, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS VARIOS POR PERDIDA DE AGUA (B° GRAND BOURG, B° PUERTO ARGENTINO Y B° TRES CERRITOS) - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 03/21, y,

CONSIDERANDO

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución a los reclamos señalados a fs.1, todos relacionados a distintas pérdidas de agua oportunamente verificadas.

Que atento a ello, y considerando que las mencionadas pérdidas continuaban pendientes de reparación, con fecha 20 de Noviembre de 2.020, la Gerencia actuante solicita formalmente a la Empresa Aguas del Norte, que intervenga en los términos señalados e informe sobre los reclamos que a continuación se detallan, acreditando tal hecho a este Organismo:

- **Usuario 249.615 B° Grand Bourg:** Fecha inicio del reclamo en Cosaysa (sist GESP): 19/10/20 (fs.6), por Pérdidas de agua en calzada, Av. Lacrose esquina Comodoro Rivadavia (fs.2/5).
- **Usuario 247.462 B° Puerto Argentino:** Fecha inicio del reclamo en Cosaysa (sist GESP): 07/11/20 (fs.13), Por pérdida de agua en calzada, mza. 94 casa 10 (fs.9/12).



- **Usuario 43.288 B° Tres Cerritos:** Fecha inicio del reclamo en Cosaysa (sist GESP): **21/10/20** (fs.24), por pérdida de agua en calzada, Los Canelos esquina Los Mandarinos (fs. 20/23)
- **Usuario 45.425 B° Tres Cerritos:** Fecha inicio del reclamo en Cosaysa (sist GESP): **12/10/20** (fs.31), por pérdida de agua en vereda, Los Alisos 144 (fs.27/30).

Que la Gerencia interviniente, continúa su Nota aclarando que en varias oportunidades solicitó -a través de sendos correos electrónicos dirigidos al área de Programación de la Empresa- la solución de los reclamos antes descriptos.

Que entre fs.2/31, se encuentran agregadas las constancias de gestión de cada uno de los reclamos en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; datos del Sistema Gesp, entre otras.

Que sin haber obtenido respuesta alguna, con fecha 10 de Diciembre de 2.020, se reitera la intimación concediéndole a la Empresa un plazo perentorio de 48 horas, para remitir la información solicitada. Se le hace saber que para el caso de incumplimiento, se iniciaría un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que la Prestadora, en una sencilla Nota incorporada a fs.34, manifiesta que ya reparó las pérdidas reclamadas en estos autos, e individualiza cada una de Ordenes de Trabajo que se confeccionaron en las distintas intervenciones.

Que finalmente, y en atención al tiempo que se tomó la Prestadora para remitir lo requerido, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento resume en un Nuevo Informe Técnico (incorporado a fs.44/45), todo lo actuado :

- **Usuario 249.615 B° Grand Bourg:** En fecha 10/11/20 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.2/5). El reclamo fue cerrado por la Prestadora en fecha 14/12/20 (7/8). En nota N° 1.446/20 Cosaysa informa que se repararon dos perdidas en la zona en fechas 08/12/20 y 10/12/20 según OT N° 1289620/1289616 (fs.34, 36/37). En fecha 29/12/20 personal técnico del Ente Regulador constata telefónicamente con la Sra. Isabel que la pérdida fue solucionada, quedando pendiente la reposición de calzada (fs.40) Duración de pérdida de agua: 56 días (desde el 19/10/20 hasta el 14/12/20). **Pendientes: reponer calzada.**



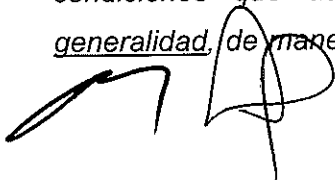
00196 / 21

- **Usuario 247.462 B° Puerto Argentino:** En fecha 19/11/20 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.9/12). El reclamo fue cerrado en fecha 15/12/20 (fs.20/25). En fecha 29/12/20 personal técnico del Ente Regulador constata telefónicamente con la Sra. Nérida que la pérdida fue solucionada (fs.41) Duración de pérdida de agua: 28 días (desde el 07/11/20 hasta el 15/12/20). Pendientes: sin pendientes.
- **Usuario 43.288 B° Tres Cerritos:** En fecha 17/11/20 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.20/23). El reclamo fue cerrado en fecha 24/11/20 (fs. 25/26). En nota N° 1.446/20 Cosaysa informa que la pérdida fue reparada el día 24/11/20 según OT N° 1270625 (fs.34, 38). Duración de pérdida de agua: 34 días (desde el 21/10/20 hasta el 24/11/20) Pendientes: sin pendientes.
- **Usuario 45.425 B° Tres Cerritos :** En fecha 19/11/20 Personal Técnico del Ente Regulador constata que la pérdida de agua continuaba (fs.27/30). El reclamo continúa pendiente de solución (fs.31). En nota N° 1.446/20 Cosaysa informa que se programa reparación a la brevedad con OT N° 1281676 (fs.34). En fecha 05/01/21 se constata telefónicamente con la Sra. Sosa Cecilia que la pérdida de agua continúa pendiente de solución (fs.43). Duración de pérdida de agua: 85 días, al 05/01/20. Pendientes: reparar pérdida de agua.

Que hasta la fecha del Informe, y habiendo agotado la Gerencia Técnica todas las instancias administrativas a su alcance, sin haber obtenido respuestas integrales, remite al Área Jurídica las actuaciones.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

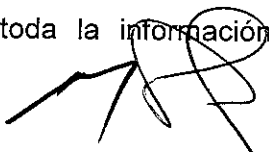
Que el Art. 6° (Condiciones de Prestación) del Decreto 3652/10 del Marco Regulatorio, dispone que: "*Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente prestación a los Usuarios,*



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 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 para Tratamiento de Reclamos Resolución Ente Regulador N° 913/15-, 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



00196 / 21

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...*

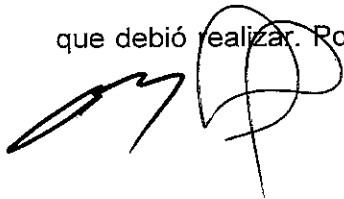
Que mientras que el artículo 12° de igual cuerpo normativo, expresa que *“A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio”*.

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 para 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 reclamos interpuestos por vecinos de distintos barrios de esta ciudad. Si bien ha reparado algunas pérdidas después de un largo tiempo, todavía tiene pendiente otros trabajos de reparación, además de las reposiciones de calzada para dos de los cuatro casos.

Que finalmente, transcurrido un tiempo prudente desde que el Organismo corriera traslado a CoSAySa de los reclamos formulados y ante la falta de cumplimiento de la Empresa en dar una solución oportuna, adecuada y **definitiva o integral** a la totalidad de los mismos a pesar de lo requerido por este Organismo, 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 recomienda el inicio de un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que asimismo, respecto a la solicitud de información cursada por la GAPyS, surge que ésta debió insistir una y otra vez hasta que finalmente la Prestadora acompañó la Nota de informe. Durante ese tiempo, esta Gerencia Técnica debió recurrir al Sistema GESP de la Empresa para efectuar el seguimiento de cada uno de los Reclamos, además de las incontables verificaciones “in situ” que debió realizar. Por otra parte, quedó plasmado que en muchas oportunidades,



la información del Gesp no es la correcta y los reclamos que aparecen como "solucionados", se mantienen con el problema.

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 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. 68° y 74°) 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.



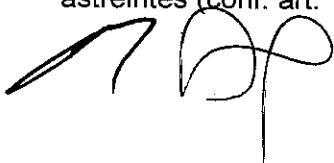
00196/21

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 a la inmediata reparación de las perdidas y a la reposición de calzada para los reclamos en cuestión, acreditando tal hecho en el mencionado Descargo, bajo apercibimiento de instrumentar nuevos procesos sancionatorios 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:

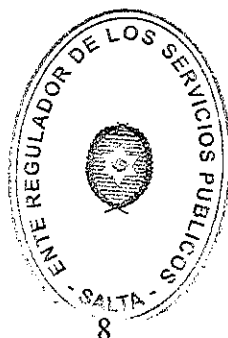
ARTÍCULO 1º: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa S.A. (conf. art. 104 y 106º Decreto 3652/10); por encontrarse la misma, prima facie, incurso en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6, 7, 26 -inc. a) y b)-, 68 y 74 del decreto 3652/10 (Marco Regulatorio 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, remita a este Ente Regulador, las constancias que acrediten la reparación de las pérdidas faltantes y la reposición de calzada y/o adoquines, para cada reclamo formulado; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.


Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS




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