

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01030/21

VISTO:

El Expte. Ente Regulador N° 267- 51.543/2021, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA Y VEREDA (B° SAN CAYETANO, B° GENERAL MOSCONI, B° GRAND BOURG, B° TRES CERRITOS Y B° CAMPO CASEROS) - SALTA CAPITAL "; el Acta de Directorio N° 21 /21, y

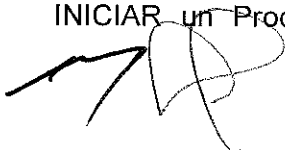
CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 594/20 (fs.59/61), se inició un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (en adelante, "P.A.S.") en contra de la Prestadora CoSAySa., por encontrarse incurso "*prima facie*" en los supuestos de incumplimientos previstos en los Artículos 6, 7 y 26 –incisos a y b, 68° y 74° del Marco Regulatorio, Decreto N° 3652/10 y los Arts. 7° y 15° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. Enresp N° 913/15).

Que la mencionada imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a reiterados reclamos interpuestos por vecinos de distintos barrios de esta ciudad. Asimismo se le imputa a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados el requerimiento de información cursado por personal de este Organismo.

Que a fin de encontrar una solución definitiva, la GAPyS remite el expediente al Área Jurídica del Organismo, en donde se analiza lo actuado y se concluye que la conducta desplegada por la Prestadora vulneraba "*prima facie*" lo prescripto por la normativa precedentemente citada.

Que en consecuencia, el Ente Regulador de los Servicio Públicos dicta la Resolución señalada, cuya parte resolutive dispone: "...ARTÍCULO 1º: INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de



CoSAySa S.A. (conf. art. 104 y 106° Decreto 3652/10); por encontrarse la misma, prima facie, incurso en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6°, 7°, 26° - incs. a) y b)-, 68 y 74 del decreto 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) y Arts. 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. ARTICULO 2°: 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 pendientes (reposiciones de calzada); por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTICULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar".

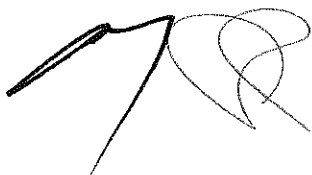
Que con fecha 13 de Mayo de 2.021, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación, que se adjunta a fs.64.

Que mediante Nota N° 1.180 y con cargo de presentación del 27 de Mayo de 2.021, la Prestadora finalmente evacúa su descargo, el que luce agregado entre fs.65/72.

Que la Resolución impugnada, resumió cada reclamo y dejó constancia de las fechas de inicio de cada uno, adjuntando la documentación pertinente de todas y cada una de las intervenciones que se llevaron adelante por parte de Personal Técnico de este Organismo.

Que a los fines de desvirtuar los argumentos esgrimidos por la COSAYSA en su descargo, debemos merituar entonces lo informado por el Área Técnica a fs.52/53, la que deja constancia de los reclamos solucionados y de los que hasta aquella fecha, no habían llegado a buen puerto. La situación puede resumirse del siguiente modo:

- Usuarios 57.131 B° San Cayetano: En fecha 30/12/20 Personal Técnico del Ente Regulador constata que continuaba pendiente reponer



01030/21

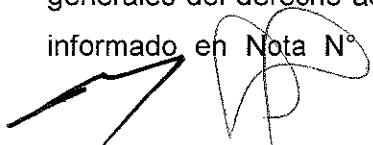
vereda (fs. 02/04). Se observa en el sistema GESP de Cosaysa que el reclamo continúa pendiente de solución (fs. 05). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 156 días (14/10/20 – 19/03/21). Pendiente: Reponer vereda.

- Usuario 68.125 B° Grand Bourg: En fecha 30/12/20 Personal Técnico del Ente Regulador constata que continuaba pendiente reponer vereda (fs. 13/15). Se observa en el sistema GESP de Cosaysa que el reclamo fue cerrado en la misma fecha de ingreso (14/10/20) sin intervención en el lugar. En fecha 01/12/20 reingresa un nuevo reclamo, el cual continúa pendiente de solución (fs. 18). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 156 días (14/10/20 – 19/03/21). Pendiente: Reponer vereda.
- Usuario 101.811 B° Tres Cerritos: El reclamo inicia como pérdida de agua en vereda en fecha 11/11/20. En fechas 03/12/20 y 21/01/21 Personal Técnico del ente Regulador constata que la reposición de vereda continuaba pendiente de solución (fs. 19/24). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el reclamo fue cerrado en fecha 01/03/21 (fs. 107). El Día 18/03/21 personal técnico del ente regulador verifica que falta la tapa de la llave maestra (fs. 49/50). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 76 días (15/12/20 – 01/03/21). Pendiente: falta la tapa de la llave maestra.

Que entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por el Dr. Gustavo DIP, solicita se desestime la imputación en los términos de los artículos 35 y 61 de la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta (Ley N° 5.348/78).

Que entiende que dio cumplimiento a nuestros requerimientos y que la documentación arrimada da cuenta de ello. Agrega que se explicó en detalle, los trabajos llevados adelante y que este Organismo no tuvo en cuenta nada de eso.

Que específicamente sus argumentos de defensa, se fundamentan en 4 (cuatro) ejes principales: a) Un supuesto incumplimiento a los principios generales del derecho administrativo; b) a la situación actual de Pandemia; c) a lo informado en Nota N° 573/21 y d) al cumplimiento efectivo de la normativa



aplicable (Marco Regulatorio y Reglamento Procedimental de Reclamos). Remitimos a lo referido en cada punto por razones de brevedad.

Que finalmente, señalando al Dr. Agustín Gordillo, pide a este Ente Regulador se ajuste a los principios de la verdad material y objetiva, aplicando la debida razonabilidad que sustente el Acto Administrativo.

Que subsidiariamente, y para la hipótesis de que este Organismo insista con la sanción, solicita se aplique la menor valorando las pautas brindadas en su descargo y en los términos del art.108 inc.f) del Marco Regulatorio. Hace reservas y ofrece pruebas.

Que llegados a este punto, cabe hacer alusión a lo dispuesto por el Art. 7 y 15 de la Resolución 913/15, que apuntan a lograr una solución integral y definitiva a cada uno de los reclamos.

Que mientras el **art.7** reza textualmente que: *"...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"*, el **Art.15.2** del Reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos, señala: *"... 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."*

Que del cotejo efectuado para cada reclamo, surge nítidamente que ninguno de ellos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, en aquellos reclamos donde se procedió a reparar las pedidas (con demoras por demás excesivas en algunos casos), todavía quedaban pendientes las reposiciones de calzada, es decir, que los reclamos no habían sido resueltos de manera integral o completa.

Que del Informe Técnico de fs.51, surge que luego de varios días en algunos casos, existían trabajos pendientes, lo que nos exime de mayor abundamiento. Esta situación es reconocida por la propia Prestadora en la Nota 1.180/20, manifestando por ejemplo que los Usuarios N° 57.131 y N° 24462 deberían esperar 20 días más, en atención a la prórroga requerida por la Empresa.



01030/21

Que si bien se acreditaron posteriormente dichas tareas (mediante fotos de fs.69/70), no se ha especificado siquiera la fecha de realización de las mismas, por razones obvias.

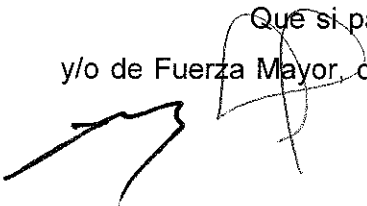
Que de esta manera, no podemos interpretar de modo alguno que los reclamos hayan sido atendidos a tiempo y deslindar así de responsabilidad de la COSAYSA. De este modo se burlaría fácilmente el sentido de las normas. Resulta un absurdo interpretar que el trabajo de "reacción" a cada una de las intimaciones del Regulador, la libere de sus compromisos y que los Reclamos sean resueltos con demoras exorbitantes mientras Usuarios desesperados, esperan de una intervención eficaz y oportuna.

Que respecto a las demoras, sabemos que se regula un servicio que atraviesa por muchas dificultades, pero eso no significa que puedan tolerarse situaciones "sine die" o eternas. Si la Prestadora se toma más de 100 días para reparar pérdidas, deberíamos preguntarnos cuanto tiempo sería suficiente para intervenciones de mayor complejidad o para ejecutar obras que requieran de trabajos coordinados.

Que los Usuarios inician sus Reclamos en la Empresa, con la expectativa de una respuesta inmediata, o por lo menos dentro de plazos razonables (que por cierto son los que establecen los ordenamientos jurídicos y no los que se toma la COSAYSA). Los criterios de objetividad y razonabilidad existen para ambas partes y no solamente para la Prestadora, como injustamente ésta pretende.

Que en relación a la situación pandémica que nos encontramos atravesando, hemos sostenido en innumerables expedientes que el Decreto de Necesidad y Urgencia 297/20 dictado por el Gobierno Nacional, si bien dispuso la cuarentena obligatoria, señaló puntualmente como actividad exceptuada a "la prestación de los servicios esenciales". Esto significaba que las obligaciones, debían mantenerse sin modificación alguna, organizándose guardias rotativas, turnos y cumplimiento de medidas preventivas de seguridad, para que el personal minimice los riesgos.

Que si para la COSAYSA, esta situación resultaba un Caso Fortuito y/o de Fuerza Mayor, debió justificarlo de manera adecuada. Estas situaciones no



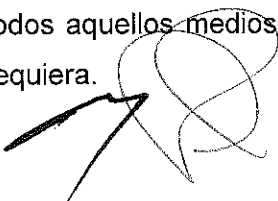
pueden resumirse en una expresión de deseos que de “patente de corso” a la Prestadora, para dejar de cumplir con su cometido legal.

Que en este sentido, la Empresa nunca presentó un Plan de Contingencias de Atención de los Reclamos que sea específico o distinto al dispuesto por la norma, y que permita inferir que los reclamos debían tener un trato diferencial o más flexible en el tiempo. Si la Prestadora se encontraba con limitantes razonables y/o atendibles, debió informar de esa situación al Regulador y proponer una metodología diferente de trabajo. De todas formas y como conclusión, consideramos que la realización de un Plan como el que se requiere, no puede ser excusado caprichosamente. Sabido es que la contumacia de la Prestadora viene de “antigua data”, y no puede encontrar justificativos en tiempos de Pandemia.

Que el Área Jurídica, concluye entonces, que ha quedado constatado el incumplimiento por parte de la COSAYSA de proveer un servicio técnico y comercial de calidad, conforme lo establecido por la normativa vigente y en especial por lo reglado en el art. 6º del Marco Regulatorio, el cual establece las condiciones de Prestación del Servicio: Art. 6º: “*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...***”. (Lo resaltado nos pertenece).

Que el Art. 26º del mismo cuerpo normativo, enuncia los derechos que asisten a los usuarios: “... 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 normativas 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 resaltado es nuestro).

Que así las cosas, se observa que de la simple lectura y mínima interpretación de la normativa transcripta, surge la obligación de la Empresa de prestar eficientemente el servicio, brindando una oportuna y adecuada solución a los reclamos planteados y a los requerimientos de este Organismo. No se colige entonces oscuridad alguna en dicho conjunto normativo, surgiendo del mismo claramente la obligación que pesa sobre la Prestadora de poner en movimiento todos aquellos medios necesarios para accionar oportunamente cuando así se lo requiera.



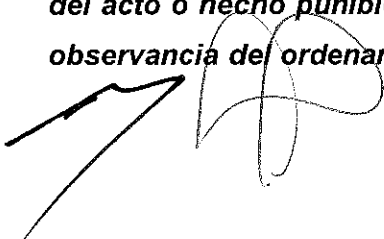
01030/21

Que tanto los reclamos de pérdidas de agua como aquellos que corresponden a desbordes cloacales, elevan el riesgo de otro tipo de enfermedades (dengue, bacterias, virus, etc), de allí la necesidad de que sean reparadas en el menor tiempo posible y sin demora alguna. Entre otros, este es uno de los argumentos principales para que todas las disposiciones nacionales y/o provinciales dictadas como consecuencia de la Pandemia, hayan considerado que los Servicios Públicos se encuentren exceptuados del aislamiento generalizado.

Que en ese orden, surge prístina la falta de diligencia a la hora de dar una solución efectiva a los reclamos formulados por los usuarios por lo que es oportuno resaltar lo establecido en el Art. 104º del mencionado Marco Regulatorio: *"...el incumplimiento por parte del Prestador de las obligaciones establecidas en el presente marco y de todas aquellas que se dictasen en su consecuencia, que no tuvieran una sanción específica, lo hará pasible de ser sancionado con apercibimiento, multa y/o rescisión"*.

Que por su parte el Art. 105º del mismo Marco especifica que: *"... (c) la aplicación de la sanción no eximirá al Prestador de sus obligaciones. A tales efectos, al notificar la sanción se intimará al cumplimiento de la obligación, en el plazo razonable que se le fije y bajo apercibimiento de nuevas sanciones y/o de la aplicación de astreintes. (d) El ENRESP podrá interponer sanciones pecuniarias compulsivas y progresivas (astreintes), teniendo en cuenta la entidad del infractor, los perjuicios causados y demás circunstancias del caso. El monto de las mismas será graduado por el ENRESP de acuerdo a las pautas interpretativas establecidas en el presente capítulo..."*.

Que a los efectos de la determinación del monto de la sanción a aplicar por los incumplimientos a las obligaciones enunciadas, se tienen en consideración los criterios establecidos en el Art. 31º *"in fine"* de la Ley N° 6.835, como así también a las facultades del Ente Regulador para graduarlas y aplicarlas. a saber: *"Régimen Contravencional y Sanciones: 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*



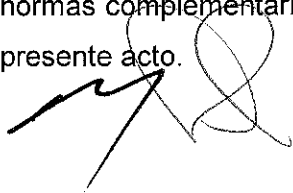
de los usuarios, y la incidencia de la infracción con relación a la prestación del servicio”.

Que asimismo el Art. 108 ° del Marco Regulatorio citado, al tratar las pautas de interpretación para la graduación de sanciones, dispone que –sin perjuicio de lo establecido en el Art. 31°, último párrafo de la Ley N° 6.835 - mencionado en el párrafo anterior- las mismas deberán graduarse teniendo en cuenta las siguientes circunstancias: “(a) *La gravedad y reiteración de la infracción.* (b) El grado de afectación al interés Público. (c) *Los perjuicios que ocasiona la infracción al servicio, las instalaciones, los usuarios o terceros.* (d) *El grado de negligencia, culpa o dolo del o de los infractor/es.* (e) La diligencia puesta de manifiesto en subsanar los efectos del acto u omisión imputada. (f) *Se sancionará con apercibimiento toda infracción de carácter leve del Prestadora a las obligaciones impuestas en el Marco Regulatorio y en la normativa aplicable, que no tenga un tratamiento sancionatorio más grave”.*

Que en conclusión, desde el punto de vista formal se ha garantizado el pleno ejercicio del derecho de defensa de la Prestadora, el cual se ha materializado tomando vista de la imputación, solicitando prórrogas de plazos y formulando el descargo pertinente, materia de análisis del presente.

Que en ese orden y en cumplimiento a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que deben respetarse al ejercer estas facultades discrecionales de la Administración; habiéndose constatado en autos incumplimientos por parte de la Prestadora no solo a lo dispuesto por los Artículos 6°, 7° y 26° inc. a), b) del Marco Regulatorio (Decreto 3652/10) sino también a los Art. 7° y 15.2 del Anexo de la Resolución Ente Regulador N° 913/15, considerando que CoSAySa. no ha aportado en su descargo, elementos que desvirtúen la imputación de dichos incumplimientos; teniendo presente las facultades conferidas a este Ente Regulador, que en situaciones similares ha adoptado idénticos parámetros al momento de cuantificar una sanción; el Área Jurídica entiende que corresponde **SANCIONAR** a CoSAySa con una multa valuada en la suma de \$ 60.000 (Pesos sesenta mi).

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias; este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.



01030/21

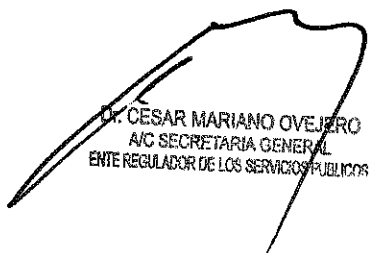
Por ello;

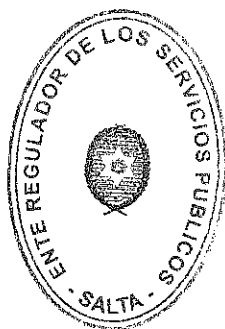
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

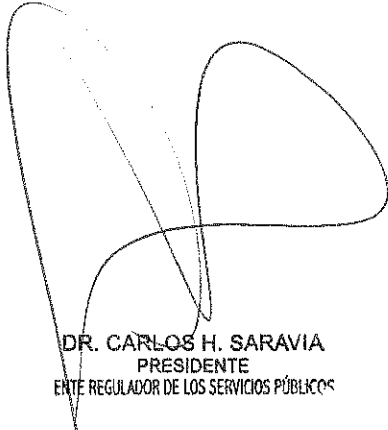
ARTÍCULO 1º: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de \$ 60.000 (Pesos sesenta mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6º, 7º y 26º del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) y Arts. 7º y 15.2 de la Res. ENRESP N° 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos); en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: INTIMAR a la Compañía a depositar el monto correspondiente a la sanción aplicada en el Artículo 1º, dentro de un plazo de quince (15) días a contar desde la notificación de la presente. El pago se considerará efectivizado una vez depositado el mismo en la cuenta corriente del Ente Regulador de los Servicios Públicos N° 43-01293-8 (Pesos) del Banco Macro S.A.

ARTÍCULO 3º: 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

