

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01032/21

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador N° 267- 51.540/2021, caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE CALZADA Y VEREDA (B° LIMACHE ETAPA 9, B° AMPLIACIÓN BANCARIO, B° BOULOGNE SUR MER, B° MUNICIPAL, B° LIMACHE ETAPA 11, B° VILLA ASUNCIÓN Y B° LOTE O ESTACIÓN ALVARADO) - SALTA CAPITAL "; el Acta de Directorio N° 21 /21, y

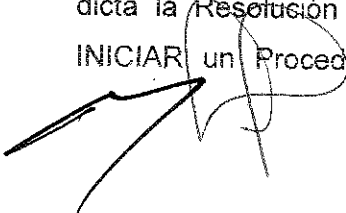
**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 595/21 (fs.103/106), 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, 74° y 78°, todos del Marco Regulatorio, Decreto N° 3652/10 y el Art. 7° y 15° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos la (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 la Ciudad. Asimismo se le imputó a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados al 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° -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. 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 20 de Octubre 13 de Mayo de 2.020, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.109.

Que en el tiempo que demoró el Directorio para emitir la Resolución, finalmente la Prestadora evacuó el Informe requerido, mediante Nota N° 574/21. A posteriori, y luego de un pedido de prórroga concedido, evacúa el descargo incorporando en copia aquella presentación inicial y algunas posteriores que acreditan la reposición de algunas calzadas.

Que antes de merituar los argumentos esgrimidos por la COSAYSA en su descargo, se resume lo actuado respecto al reclamo del presente. La situación fue la siguiente, hasta la fecha del Informe Técnico que motivó el presente:

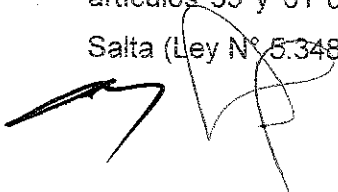
- Usuarios 93.397 B° Limache etapa 8: En fecha 30/12/20 Personal Técnico del Ente Regulador constata que continuaba pendiente reponer vereda (fs. 02/04). Se observa en el sistema GESP de Cosaysa que el reclamo continúa pendiente de solución (fs. 05). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 130 días (12/11/20 – 22/03/21). Pendiente: Reponer vereda.



01032/21

- Usuario 59.509 B° Boulogne Sur Mer: En fechas 06/01/21 y 21/01/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la reposición de calzada continuaba pendiente (fs. 23/28). Se observa en el sistema GESPE de Cosaysa que el reclamo del Usuario fue cerrado en fecha 11/01/21. El día 27/01/21 se gestiona un nuevo reclamo, el cual fue cerrado en fecha 23/02/21 (fs.31/32). En fecha 17/03/21 Personal técnico del Ente regulador verifica que la reposición fue efectuada, quedando pendiente el retiro de escombros (fs. 90, 92). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 258 días (10/06/20 – 23/02/21). Pendiente: Retiro de escombros.
- Usuario 58.476 B° Municipal: En fechas 01/09/20 y 10/12/20 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que continuaba pendiente reponer la calzada (fs. 33/40). Se observa en el sistema GESPE de Cosaysa que el reclamo continuaba pendiente de solución (fs. 41). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 168 días (05/10/20 – 22/03/21). Pendiente: Reponer calzada.
- Usuario 58.476 B° Manjón Viejo: En fechas 30/12/20 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la reposición de vereda continuaba pendiente (fs. 65/67). Se observa en el sistema GESPE de Cosaysa que el reclamo continuaba pendiente de solución (fs. 68). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 155 días (18/10/20 – 22/03/21). Pendiente: Reponer vereda.
- Usuario 348.787 B° Loteo Estación Alvarado: En fechas 30/12/20 y 29/01/20 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la reposición de calzada continuaba pendiente (fs. 76/78). Se observa en el sistema GESPE de Cosaysa que el reclamo fue cerrado en fecha 15/12/20. El día continuaba pendiente de solución fs. 68). Cantidad de días que el reclamo continúa pendiente por Cosaysa: 155 días (18/10/20 – 22/03/21). Pendiente: Reponer vereda. rocedimiento de sanciones:

Que entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por el Dr. Mario OIENI, 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 Nota N° 574/21 da cuenta de ello. Agrega que en dicha presentación, se explicó en detalle los trabajos llevados adelante para cada reclamo y, que por esa razón, la cuestión ha devenido en abstracta. El informe posterior, agregado también en el descargo, no fue presentado con anterioridad (no cuenta con cargo de presentación) y en principio correspondería a un informe interno entre distintas Áreas de la Prestadora.

Que a continuación, considera que salvo un caso puntual, ha resuelto todos los reclamos, por lo que no puede considerarse que se haya incumplido disposición alguna.

Que con cita del Dr. GORDILLO, exige que la cuestión sea resuelta con estrictos criterios de objetividad y verdad material, aplicando la debida razonabilidad que debe tener todo Acto Administrativo. Entiende que es obligación para esta Administración al momento de decidir, el ajustarse a dicha verdad, incluso en aquellos hechos o pruebas que puedan ser verificados por ella misma.

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. Hace reservas.

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 este 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 pérdidas (con demoras por demás excesivas en algunos casos) todavía quedaban pendientes las tareas de

01032/21

reposición de calzada, es decir que los reclamos no habían sido resueltos de manera integral o completa.

Que del informe técnico de fs.95/96, surge que luego de varios días en algunos casos, existían trabajos pendientes, lo que nos exime de mayores abundamientos. Esta situación es reconocida por la propia Prestadora en su descargo, manifestando que se reprogramaron muchos de los trabajos pendientes. Si bien es cierto que todas las pérdidas han sido reparadas a la fecha, aunque hayan sido acreditadas con meras impresiones del Sistema GESP y no con órdenes de Trabajo, como erróneamente se señalan, no se han acreditado las reparaciones integrales de los mismos.

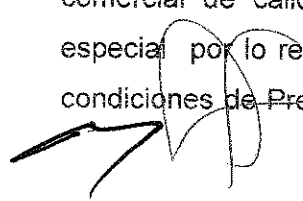
Que por otra parte, no podemos interpretar de modo alguno que la cuestión se haya vuelto abstracta y deslindar así de las responsabilidades a la COSAYSA. Éste sería un modo fácil para burlar el sentido de la norma. Resulta un absurdo interpretar que el trabajo de "reacción" a cada una de las intimaciones 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).

Que los criterios de objetividad y razonabilidad existen para ambas partes y no solamente para la Prestadora como injustamente ésta pretende.

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 transcrita, 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.

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...*".

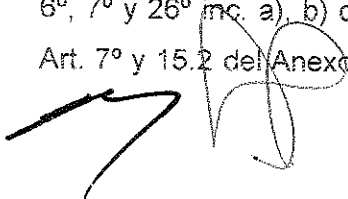
01032/21

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 Nº 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. 108º 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. 31º, último párrafo de la Ley Nº 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 6º, 7º y 26º inc. a), b) del Marco Regulatorio (Decreto 3652/10) sino también a los Art. 7º y 15.2 del Anexo de la Resolución Ente Regulador Nº 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 \$ 50.000 (Pesos cincuenta 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.

Por ello;


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

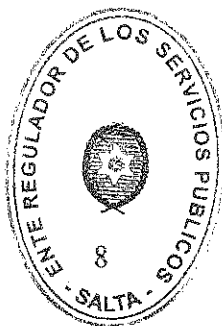
**ARTÍCULO 1º:** APLICAR a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de \$ 50.000 (Pesos cincuenta mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6º, 7º y 26º del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) y Arts. 7º y 15.2 de la Res. ENRESP N° 913/15 (Reglamento Procedimental 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 3:** INTIMAR a la Prestadora a acreditar la culminación de los trabajos pendientes que da cuenta el último Informe Técnico incorporado en autos acompañando las debidas constancias para ello, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4º:** NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

  
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO  
A/C SECRETARÍA GENERAL  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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