

Salta,

12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01183/21

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-51.698/21; caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento - Reclamos varios por Pérdida de Agua (B° GRAND BOURG, B° TRES CERRITOS Y B° COSMOPOL (SANTA CLARA DE ASIS)) - Salta Capital"; el Acta de Directorio N° 25 /21, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 712/21 (fs.52/55), 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 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 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 1°: 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, incurra en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6°, 7°, 26° -inc. a) y b) del decreto N° 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) y Arts. 7° y 15° del Anexo de la Resolución ENRESP N° 913/15 ("Reglamento Procedimental para el Tratamiento 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 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 obrantes en su poder que acrediten la culminación de los trabajos pendientes; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTICULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar."

Que con fecha 03 de Junio de 2.021, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.56. Dentro del plazo legal otorgado, COSAYSA incorpora el descargo correspondiente, ajuntando la documentación que acredita la finalización de las tareas requeridas (entre fs.57/75).

Que a continuación y en relación a las presentaciones señaladas y a la documental incorporada, pasamos a resumir la situación de cada reclamo, verificando los tiempos de atención en cada caso y el total de tareas cumplidas. Podemos resumirla del siguiente modo:

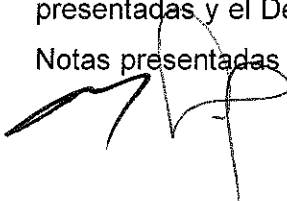
- Usuario 68.066 B° Grand Bourg : En fecha 08/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.2/5). En Nota N° 508/21 de fecha 18/03/21 Cosaysa informa pérdida reparada según OT N° 1314374 de fecha 15/03/21 (fs.31, 33). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el reclamo fue cerrado en fecha 15/03/21 (fs.7/8). En Nota N° 757/21 de fecha 16/04/21 Cosaysa solicita 20 días para ejecutar reposición de vereda (fs.40). En fecha 30/03/21 personal técnico del Ente Regulador verifica pérdida reparada, quedando pendiente tapar pozo en vereda (fs.35, 38). Duración de pérdida de agua: 35 días (desde el 08/02/21 hasta el 15/03/21). Pendientes: Tapar pozo en vereda.

01183/21

- Usuario 287.431 B° Tres Cerritos: En fechas 01/02/21 y 08/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador verifica que la pérdida de agua continuaba (fs.9/11). En Nota N° 508/21 de fecha 18/03/21 Cosaysa informa que se programa a la brevedad según OT N° 1294241 (fs.31). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el reclamo continua pendiente de solución (fs.12). En fecha 25/03/21 nos contactamos con la Sra. Roxana Pantoja quien informa pozo en calzada con agua (fs. 34). El día 30/03/21 personal técnico del Ente Regulador verifica pozo en calzada con pérdida de agua (fs.35, 37). Duración de pérdida de agua: 109 días (desde el 04/12/21 hasta el 23/03/21, fecha de presentación del informe técnico). Pendientes: Reparar pérdida de agua.
- Usuario 106.860 B° Cosmopol (Santa Clara de Asís) : En fecha 10/02/21 Personal Técnico del Ente Regulador constata que la pérdida de agua continuaba (fs.15/19). En Nota N° 508/21 de fecha 18/03/21 Cosaysa informa pérdida de agua reparada el día 12/03/21 OT N° 1273330 (fs.31/32). Se observa en sistema GESP de Cosaysa que el usuario gestiona en diferentes oportunidades el reclamo por pérdida de agua (27/11/20, 29/01/21, 18/02/21 y 16/03/21), teniendo solución definitiva en fecha 31/03/21 (fs.20/28). El día 21/04/21 personal técnico del Ente Regulador verifica pérdida reparada, quedando pendiente reponer calzada y retirar escombros (fs.41/42). Duración de pérdida de agua: 124 días (desde el 27/11/21 hasta el 31/03/21). Pendientes: Reponer calzada y retirar escombros.

Que como puede observarse, hasta la fecha del Informe existían tareas pendientes de reposición de calzada y ningún usuario había logrado reparar integralmente sus reclamos.

Que de los propios dichos de la COSAYSA, existen reclamos que hasta ese momento no tenían solución definitiva, a pesar de que con las Notas presentadas y el Descargo, se hayan acreditado trabajos posteriores y tardíos. Las Notas presentadas en el mes de Abril dan cuenta de algunas reprogramaciones de



tareas e inclusive las Actas, consignan que todavía faltaban trabajos de reposición de calzada.

Que entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por el Dr. Ángel María FIGUEROA, 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 en sus presentaciones, se explicó con detalle los trabajos llevados adelante para cada reclamo adjuntando la documentación pertinente para cada uno de ellos. Entiende que este Organismo no tuvo en cuenta nada de eso.

Que por otra parte, agrega que su representada ha dado cumplimiento acabado a cada una de sus obligaciones y que este Ente Regulador no ha contemplado los efectos provocados por la Pandemia Covid/19, que hizo que la Empresa afronte sus compromisos con menos de la mitad de su personal efectivo.

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.

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

01183/21

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, surge nítidamente que ninguno de los reclamos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, en aquellos 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 no podemos deslindar de responsabilidad a la COSAYSA, en virtud de un trabajo de "reacción" a cada una de las intimaciones del Regulador. Ha quedado acreditado que los Reclamos son 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 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. 6° del Marco Regulatorio, el cual establece las condiciones de Prestación del Servicio: Art. 6°: "*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. 26° 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..."

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 Regulator para graduarlas y aplicarlas.



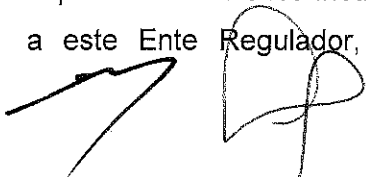
01183/21

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. 31º, 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, presentando Notas y Descargo referido ut supra.

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 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 \$ 30.000 (Pesos treinta mil), por haberse culminado los trabajos.**

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.

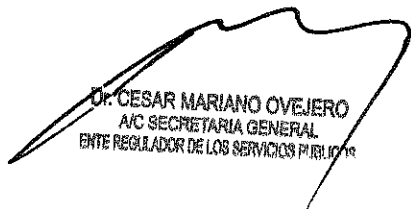
Por ello;

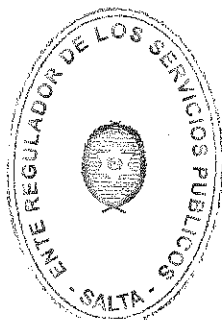
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1º: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de \$ 30.000 (Pesos Treinta 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 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – (Res. ENRESP N° 913/15); 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 SECRETARÍA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




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