

Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01187 / 21

VISTO:

El Expediente "Ente Regulador N° 267-51.137/20; caratulado: "ENTE REGULADOR – Gcia. Agua Potable y Saneamiento – PROBLEMAS SERVICIO DE AGUA EN MANZANA 340 A y B – 338 C y D – CIUDAD DEL MILAGRO - SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 25 /21, y

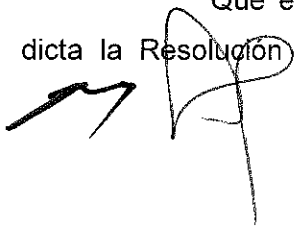
CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 382/21 (fs.24/27), 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 del Barrio Ciudad del Milagro, quienes sufrieron de Baja Presión y Baja Presión asimilable a Corte, conforme lo informado por la Gerencia Técnica actuante. Asimismo se le imputa 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 1°:

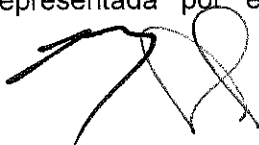


INICIAR un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S) en contra de CoSAySa (conf. art. 104 y 106° Decreto 3652/10); por encontrarse la misma, prima facie, incurso en incumplimiento a lo previsto por los artículos 6, 7, 26 -inc. a) y b)-, 68 y 74 del decreto 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación 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 Regulator la información solicitada oportunamente respecto del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTICULO 4°: ORDENAR a la Prestadora para que en igual plazo al señalado "ut supra", informe además sobre todas las particularidades de la Obra denominada "Renovación de redes de agua potable en Barrio Ciudad del Milagro – Etapa 2", la que se encuentra paralizada desde el 11/11/19 y con un avance del 73,20% (setenta y tres con 20/100 por ciento). ARTICULO 5°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar..."

Que con fecha 22 de Marzo de 2.021, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.29. Dentro del plazo legal otorgado y luego de un pedido de prórroga, COSAYSA incorpora su descargo, ajuntando la documentación que justifica sus argumentos vertidos.

Que como puede observarse, hasta la fecha del Informe Técnico de fs.13/16, se habían evidenciado problemas de servicio, con graves afectaciones para la zona, además de las Novedades Estructurales que ya venían de arrastre de antigua data. Por otro lado, se le requería información respecto a una obra que tenía un alto porcentaje de ejecución y que no había sido informada.

Que entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por el Dr. Ángel María FIGUEROA, solicita se desestime la



0 1 1 8 7 / 2 1

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 explica que empezó a llegar menor caudal, el que no resultaba suficiente para llenar los Tanques elevados, considerando que no existieron "cortes", sino solamente problemas de "baja presión".

Que procedió, luego de un balance del Sistema, a contratar el reemplazo de cañerías con la Empresa MIKSA S.R.L., con el fin de mejorar el servicio. Agrega que el contrato aludido no fue cumplido en su totalidad, lo que obligó a rescindir aquel, dejando una obra inconclusa, pero con un significativo avance de obra (más del 70% como dijimos).

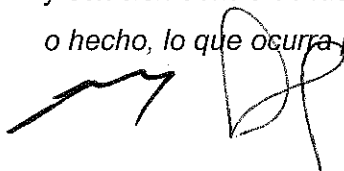
Que a pesar de manifestar algunas intervenciones en la obra referida, no se encuentra acreditado que la misma se encuentre en servicio, por lo que hace suponer que los problemas se mantienen y que las condiciones de prestación son malas.

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 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, surge nítidamente que ninguno de los reclamos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, ninguna de las condiciones ha cambiado con el tiempo, y la zona se mantiene con las Novedades informadas al inicio. Es decir que desde el mes de Diciembre de 2.020 hasta la fecha, no se ha logrado ningún buen resultado para la zona.

Que no podemos deslindar de responsabilidad a la COSAYSA, en virtud de un supuesto trabajo (obra parcialmente ejecutada), que no ha sido acreditado específicamente y del cual sabemos que hasta la fecha no ha acercado respuestas concretas a los usuarios. 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. La Prestadora no ha podido dar alternativas superadoras o al menos, provisorias que hayan mejorado el servicio en la zona.

Que parece un absurdo tener que precisar que desde lo técnico, presiones que oscilan entre los 0,100 kg/cm² y los 0,250 kg/cm², deben necesariamente ser asimiladas a "corte". Con esas presiones, el servicio se vuelve ineficaz y los usuarios no pueden hacer el acopio necesario para las horas de corte. Por lo expuesto consideramos que no caben mayores aclaraciones sobre el punto.

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***



01187/21

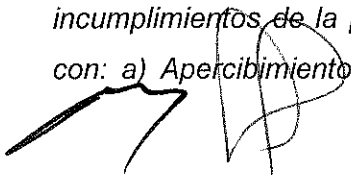
mismo una respuesta completa y fundada, y la solución oportuna y adecuada de las deficiencias.” (Lo resaltado es nuestro).

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.

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 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, 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 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 \$ 100.000 (Pesos cien mil).** Se ha contemplado en el importe, la reducción de



01187/21

facturación a favor de los Usuarios, ya aplicada en el Expediente N° 51.368/21, de trámite por ante este Organismo.

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;

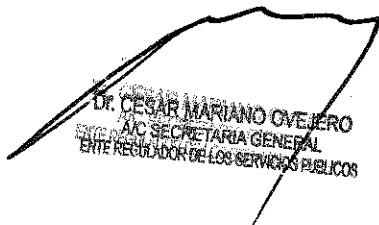
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

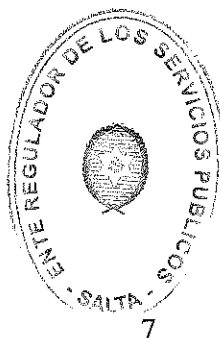
ARTÍCULO 1º: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de \$ 100.000 (Pesos cien mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6º, 7º y 26º del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) y Arts. 7º y 15.2 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – (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: ORDENAR a la Prestadora para que en igual plazo al señalado “ut supra”, informe las particularidades de la Obra denominada “Renovación de redes de agua potable en Barrio Ciudad del Milagro – Etapa 2”, poniendo en conocimiento a este Organismo, sobre los avances pertinentes en cuanto a ejecución, plazos, y cualquier otra situación que considere menester.

ARTICULO 4º: 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

