

Salta,

12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01188 / 21

**VISTO:**

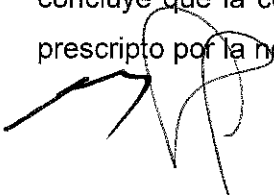
El Expediente "Ente Regulador N° 267- 48.689/20, caratulado "QUISPE, José – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA"; el Acta de Directorio N° 25 /21, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 522/21 (fs.33/36), 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°, 8° 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 del Usuario de la referencia (y otros vecinos de igual Pasaje), quien no puede acceder a una conexión regular de la Prestadora, por cuanto no es considerado Frentista de Red. Lo que también llama la atención de este Organismo, es que los reclamantes efectivamente son Usuarios, es decir que se mantienen abonando los cargos mínimos a pesar de no haber concretado nunca una conexión regular. Por otra parte, 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 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 6º, 7º, 8º, 26º - inc. a) y b)-, 68º y 74º del decreto 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios) y arts. 7º y 15º del Anexo de la Resolución ENRESP 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. ARTICULO 3º: ORDENAR a la Prestadora para que en el mismo plazo del artículo precedente, ejecute la obra de conexión sobre el Pasaje en cuestión a su exclusivo cargo, garantizando los niveles de presión determinados por el Marco Regulatorio; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTICULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar...."

Que con fecha 27 de Abril de 2.021, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.37. 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 entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por la Dra. María Eugenia ROSALES, 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 explica que la conclusión arribada respecto al alta del usuario en el año 1.998, resulta una afirmación sin sustento, por cuanto no existen verificaciones previas necesarias. Reconoce a continuación la calidad de Usuario del Sr. Quispe, "heredada de la antigua Prestadora Aguas de Salta, y su calidad de frentista respecto a las redes, pero solo de aquellas que atraviesan la calle Aristene Papi al 1.200, y no respecto al tramo de red que debía existir sobre el Pasaje donde efectivamente habita (Plano de fs.5 vuelta, coincidente con el de fs.45).



Que sostiene que en este caso particular, se trata de un Catastro individual, el cual se ingresa por un pasillo privado, no tratándose en consecuencia de una calle pública. Por este argumento, concluye que la red no puede atravesar por dicho pasillo y que en esa hipótesis, no le correspondería a la Prestadora su ejecución.

Que entiende por otra parte, que es el Usuario quien se encuentra en infracción, ya que cuenta con una conexión irregular (a otro vecino), pese a contar con la disponibilidad del servicio. Hace mención del art.25 y una interpretación del Art. 51, ambos del Marco Regulatorio.

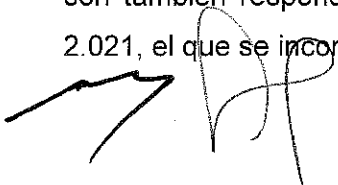
Que respecto de los otros Usuarios, argumenta de manera similar la falta de constatación "certera" de lo sostenido por este Organismo Regulatorio. Luego de una apreciación errónea sobre una supuesta acusación grave por parte de este ENRESP, concluye que le Usuario se encuentra en condiciones de proceder a la conexión en tanto y en cuanto ejecute la obra a su exclusivo cargo.

Que por último, exige que la cuestión sea resuelta con estrictos criterios de objetividad y verdad material, aplicando la debida razonabilidad que debe tener todo Acto Administrativo, solicitando se dicte la nulidad del Acto emitido por encontrarse viciado gravemente.

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 como puede observarse, hasta la fecha del Informe Técnico de fs.26, se había evidenciado que el Sr. Quispe no era frentista de red y sin embargo se lo había registrado bajo Usuario N° 9521, desde el año 1.998. Como resultado de un Acta de Verificación conjunta (Acta de fecha 27/11/2020 a fs. 15), y luego de requerimientos que no fueron contestados dentro del plazo señalado, la Prestadora informa que evaluaría la "posibilidad de emitir prefactibilidad" debido a la ubicación topográfica del domicilio y las presiones actuales en las redes (fs.20). No resulta cierto entonces, el argumento de que no hayan existido constataciones "in situ", cuando si las hubo.

Que el resto de los argumentos vertidos en el escrito de Descargo, son también respondidos en un nuevo Informe Técnico de fecha 05 de Julio de 2.021, el que se incorpora a fs.47.

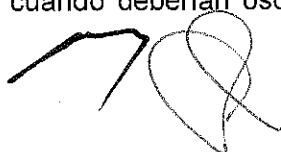


Que respecto a la condición de Usuario (N° 97521), el Area Técnica entiende que no resulta razonable atribuir errores, luego de que han transcurrido más de 10 (diez) años desde el cambio de gestión. Además, y en virtud de la continuidad en la prestación del servicio, Cosaysa asumió todas las responsabilidades a su cargo, no solo respecto a las instalaciones, sino también a los usuarios que abonaban por el servicio (Decreto N° 2190/09). Una conclusión lógica, nos lleva a aseverar que ningún Usuario puede ser considerado "frentista" respecto de una cañería, que no pasa por el frente de su domicilio (en este caso la calle Aristene Papi), lo que hace suponer que la Prestadora consintió un abastecimiento diferente (por terrenos vecinos) o asumió el compromiso de regularizarle la conexión en el momento que el Sr. QUISPE se lo requiera. De lo contrario, debió dar de baja inmediatamente la conexión, a través de los medios pertinentes (detección de conexiones fraudulentas) y en tiempo oportuno.

Que jamás puede interpretarse que un Usuario pueda ser frentista de una Red que se encuentra a varios metros de su domicilio y sin pasar sobre el FRENTE del inmueble. Además, los accesos peatonales o pasillos privados por los que se ingresan a los distintos domicilios particulares, figuran en el Plano de Mensura y Subdivisión N° 9.561 de la Dirección General de Inmuebles, como terrenos fiscales. Si la matrícula de origen es un terreno fiscal, no es posible que una servidumbre de paso derivada de su subdivisión, sea propiedad privada. Por otra parte, resulta contradictorio que incluso, se pretenda adosar al reclamante todas aquellas obligaciones como Usuario, desconociéndole en forma reiterada y sistemática, los derechos que se le atribuyen por la misma razón de ser reconocido como tal.

Que los Usuarios 97522, 97524 y 97525, se encuentran regularizados, pero si existieran dudas respecto de ellos, la Prestadora puede y debe advertirlo, actuando conforme la normativa vigente y en virtud del Poder de Policía que detenta sobre las instalaciones.

Que la extensión de Red para regularizar conexiones, no supone de una obra de gran magnitud. Tampoco de una que tenga dificultades técnicas significativas. Lo que preocupa en verdad a la Prestadora, además de los costos menores de la obra (que por cierto fueron autorizados por F.R.I.O. o F.I.O.), tiene que ver con las condiciones actuales del servicio en la zona. Tal como surge del Acta de Verificación conjunta, el servicio se presta con presiones de 0,500 kg/cm<sup>2</sup>, cuando deberían oscilar entre los 0,800 y 1 kilo de presión. La incorporación de



nuevos usuarios regulares, comprometería aún más la prestación, pero será Cosaysa quien deba ocuparse de encontrar las soluciones adecuadas.

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.*"

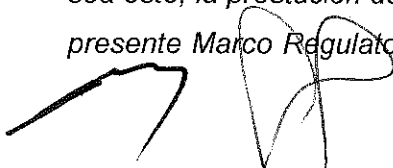
Que del cotejo efectuado, surge nítidamente que ninguno de los reclamos fue atendido dentro del plazo que indica la norma. Por si esto fuera poco, ninguna de las condiciones ha cambiado con el tiempo.

Que no podemos deslindar de responsabilidad a la COSAYSA, en virtud de 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. Sabemos que se regula un servicio que atraviesa por muchas dificultades, pero eso no significa que puedan tolerarse situaciones "sine die" o eternas.

Que el Sr. Quispe ha abonado como Usuario durante muchos años, y la Prestadora debió efectuar las gestiones suficientes para regularizarlo en lo inmediato, sin interponer obstáculos que demoren la solución definitiva.

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..."*.

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*



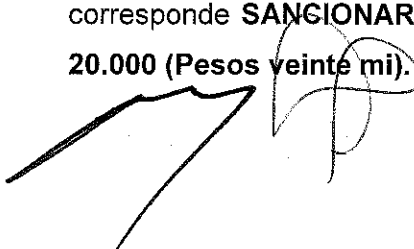
01188 / 21

*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 \$ 20.000 (Pesos veinte mi).**



Que por último, debe intimarse a la Prestadora a ejecutar la obra necesaria, a los fines de la regularización de las conexiones de los Usuarios frentistas.

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:**

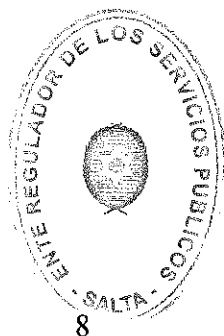
**ARTÍCULO 1º: APLICAR** a CoSAySa una multa a favor del Ente Regulador, por la suma de \$ 20.000 (Pesos veinte mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6º, 7º y 26º del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) y Arts. 7º y 15.2 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de 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 el mismo plazo del artículo precedente, ejecute la obra de conexión sobre el Pasaje en cuestión a su exclusivo cargo, garantizando los niveles de presión determinados por el Marco Regulatorio; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

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

  
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO  
AC SECRETARIA GENERAL  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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