

Salta, 11 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00187/22

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 53.271/21; caratulado: "VECINOS B° 80 VIV/ SZAKI, Norma – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – PROBLEMAS DE PRESIÓN – AIRE EN LAS CAÑERÍAS"; el Acta de Directorio N° 04/22", y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Ente Regulador N° 1.870/21 (fs.14/15), 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°; 26° – incisos a y b-, 68° y 74° todos del Marco Regulatorio aprobado por Decreto N° 3652/10.

Que la mencionada imputación se originó a raíz de la falta de cumplimiento al deber de aportar una solución definitiva a los problemas de Baja Presión y detección de Aire en las Cañerías del Barrio 80 Viviendas de la Localidad de Rosario de la Frontera. Asimismo se le imputa a la Empresa, no haber respondido dentro de los plazos indicados, a los diversos requerimientos y pedidos de información que le fueron cursados desde el mes de Julio (vía e-mail) y a partir del mes de Agosto/21(vía Notas formales).

Que a fin de lograr la intervención de la remisa Prestadora, 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 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. 106° Decreto 3652/10); por encontrarse la misma, *prima facie*, incurso en

incumplimiento a lo previsto por los Arts. 6°; 26° (condiciones de prestación); Arts. 68° y 74° referentes al deber de información hacia el ENRESP a cargo de la misma; todos del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios. Ello así por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTICULO 2: EMPLAZAR a la 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. ARTÍCULO 3: NOTIFICAR, registrar, y oportunamente archivar.”

Que con fecha 02 de Diciembre de 2.021, se notifica a la Prestadora mediante Cédula de Notificación que se adjunta a fs.10, y luego de un pedido de prórroga que se concede a fs.18, finalmente presenta su descargo en tiempo y forma, el que luce agregado a fs.19/25.

Que la Resolución señalada da cuenta de los problemas de servicio en el Barrio señalado. Pone de resalto que una y otra vez, personal técnico informaba Baja Presión y/o Baja Presión y Corte, lo que significaba un problema reiterado y recurrente en la zona. Existen constancias de todas las intervenciones que se llevaron adelante, habiéndose adjuntado actas específicas que dan cuenta de las falencias del servicio.

Que entrando en el análisis del descargo, la COSAYSA, representada por el Dr. Gustavo DIP, solicita se desestime la imputación por considerar que la misma resulta abstracta, en atención a que el problema se encuentra superado a la fecha de su descargo (con cargo de presentación del 20/12/21).

Que entiende haber dado cumplimiento a los requerimientos de este Organismo y manifiesta que “.....procedió a realizar un recambio de bomba sumergible, con la correspondiente regulación de salida de agua y regulación de velocidad con el tablero de comando, evitando de esa forma el arrastre de aire desde el pozo a los domicilios particulares.” (cita textual del 5to párrafo de fs.20 vuelta de su descargo)

Que entiende que este Organismo Regulator, ha utilizado e interpretado la normativa, en forma excesiva “...y hasta cuasi demagógica”. Por otra parte, agrega que ha existido violación al debido proceso ya que se pretende endilgar una responsabilidad plena e íntegra a su defendida, “.....lo que se traduce

00187/22

en un intento administrativo con fines recaudatorios. Sin mencionar, el perjuicio económico y antijurídico que con dichas maniobras se podría producirse a la prestataria" (textual de 2do párrafo "in fine" de fs.21).

Que como corolario, el presentante se anima a sostener que la demora, puede enmarcarse en la figura del caso fortuito o fuerza mayor, atento a las contingencias generadas por la Pandemia COVID-19.

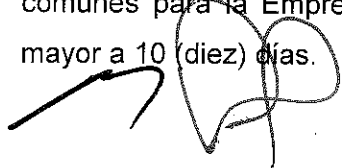
Que subsidiariamente y en la hipótesis de insistirse con una sanción, solicita se valoren las pautas del art.108 del Marco Regulatorio. Hace reservas y ofrece pruebas.

Que con fecha 22 de Diciembre de 2021, obra Informe técnico suscrito por el Jefe del Interior, Ing. Sebastián ALANCAY y el Gerente de Agua Potable y Saneamiento, Ing. Marcelo OVANDO, que informan la normalización del servicio con fecha 10/12/21, lo que surge de las Actas Conjuntas obrantes entre fs.23 y 25 de autos.-

Que respecto a la incidencia, se encuentra acreditado que a partir del mes de Julio y como resultado de las auditorías de controles básicos que realiza la Delegación de Rosario de la Frontera, se detectaron problemas de presión en varios Barrios de la Localidad. Las Actas incorporadas, que no fueron objetadas por la Prestadora, reflejan el resultado señalado.

Que por otra parte, la Prestadora ha reconocido expresamente que existió un problema puntual, que obligó al reemplazo de la bomba electrosumergible del Pozo, con las correspondientes regulaciones posteriores (al 4to párrafo de fs.20 vuelta). Pero lo que la Empresa olvida, es señalar la fecha de su intervención. Solo asevera que al momento del Descargo, "...el problema ya estaba solucionado".

Que según surge del último informe técnico, la situación fue superada recién con fecha 10/12/21, es decir con más de 6 (seis) meses de demora. Si consideramos que la solución del problema dependía de un reemplazo de bomba sumergible, que si bien supone de tareas complejas, resultan usuales y comunes para la Empresa, las mismas pudieron ser ejecutadas en un plazo no mayor a 10 (diez) días.



Que no puede interpretarse entonces, de ningún modo, que exista abstracción de materia. Ha quedado acreditado que la Empresa fue intimada en reiteradas oportunidades y que el proceso sancionatorio fue iniciado de manera correcta y con anterioridad a la solución definitiva. Sostener lo contrario implica que la Prestadora pueda burlar fácilmente el accionar de este Organismo.

Que respecto al hipotético perjuicio económico y antijurídico que la presentante traduce como "... un intento administrativo con fines recaudatorios", es de hacer notar que además de los términos indecorosos que utiliza el presentante, este Tribunal no comprende cual podría ser el daño alegado, cuando existen muy pocos antecedentes de sanciones efectivamente abonadas. La interposición de Recursos en este tipo de procesos, se ha vuelto una constante para la Empresa, que le ha permitido diferir sus obligaciones.

Que en relación al argumento pandémico, sabemos que el Decreto de Necesidad y Urgencia 297/20 dictado por el Gobierno Nacional dispuso la cuarentena obligatoria, pero señaló puntualmente como actividad exceptuada a "la prestación de los servicios esenciales". Esto significó que las obligaciones, se mantuvieron sin modificación alguna, obligando a los distintos prestadores, a organizar guardias rotativas, turnos, cumplimiento de medidas preventivas de seguridad, etc, para que el personal minimice los riesgos de contagio, pero pueda cumplir sus fines.

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 den "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 atención.

Que la prestación del servicio de agua potable, sobre todo por estos tiempos, resulta crucial para la población. Este es uno de los argumentos

00187 / 22

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.

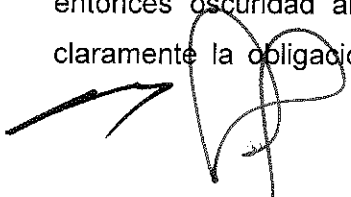
Que por si lo anterior fuera poco, se ha podido constatar que en expedientes similares, las demoras vienen ya de "antigua data" y en muchos casos supera largamente esa cifra. Puede concluirse entonces, que la contumacia de la Prestadora no puede encontrar justificativos en tiempos de Pandemia.

Que en conclusión, la Prestadora se avocó a dar distintos puntos de vista y opiniones parciales, respecto a cada una de las imputaciones iniciales, pero de modo alguno pudo rebatir los argumentos que llevaron a este Tribunal a iniciar el proceso sancionatorio y a concluirlo de este modo.

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

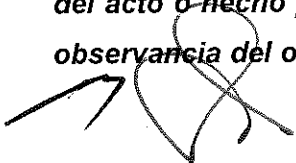


todos aquellos medios necesarios para accionar oportunamente, cuando así se lo requiera.

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"*. En este punto debe considerarse como un agravante de la sanción, la circunstancia de que ha existido un claro y reiterado incumplimiento al deber de información que pesa sobre la Prestadora (arts. 68 y 74 del Marco Regulatorio), en atención a que existen requerimientos concretos del Organismo, que no han sido evacuados durante la tramitación del expediente. Concretamente las Notas obrantes a fs.06 y 07 de autos.

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*



00187/22

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

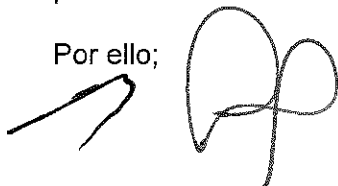
Que asimismo el Art. 108 ° del Marco Regulatorio citado, al tratar las pautas de interpretación para la graduación de sanciones, dispone que –sin perjuicio de lo establecido en el Art. 31°, último párrafo de la Ley N° 6.835 - mencionado en el párrafo anterior- las mismas deberán graduarse teniendo en 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 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 a lo dispuesto por los Artículos 6° y 26° inc. a), b), 68 y 74, todos del Marco Regulatorio (Decreto 3652/10) y 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 Regulator, 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 \$ 200.000 (Pesos doscientos 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;



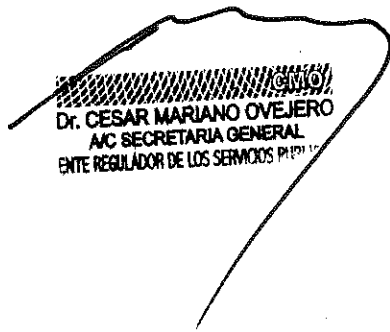
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

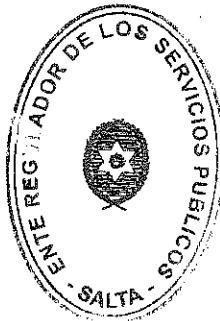
RESUELVE:

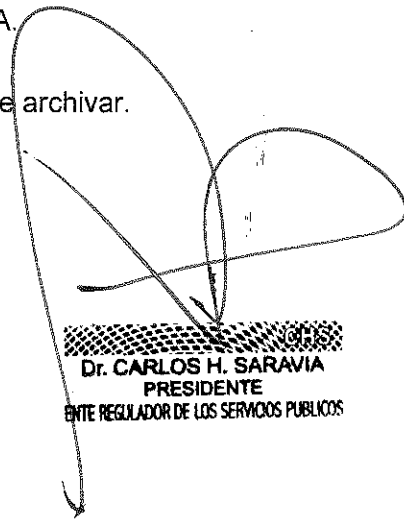
ARTICULO 1º: APLICAR a CoSAySa una multa a favor del ENRESP, por la suma de \$ 200.000 (Pesos doscientos mil), en virtud de haber transgredido lo previsto por los Arts. 6º; 26º; 68º y 74º del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10); en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los 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.

ARTICULO 3: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.


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




Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS