



Provincia de Santa Fe

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

RESOLUCION N° 1318

SANTA FE, 28 SEP 2017

AUTOS Y VISTOS estos caratulados: "COMISIÓN ESPECIAL PRÁCTICAS REGULATORIAS – ACTUALIZACIÓN MONTOS DE LAS MULTAS RES. N° 896/12 - ENRESS" (Expte. N° 16501-0020713-4); y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución N° 896/2012 Enress, se dejó sin efecto la Resolución N° 179/99 Enress aprobándose el Régimen Sancionatorio, que como Anexo I forma parte de la misma, de aplicación para los prestadores de servicios públicos de agua potable y/o desagües cloacales existentes o a crearse en las localidades no incluidas en el artículo 3ro. , acápite "Ámbito de la Concesión" de la ley N° 11220;

Que la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias del Organismo, creada por Resolución N° 1032/2010 Enress, en sesión plenaria celebrada el 06 de Noviembre del 2016, pasada en Acta N° 38 – C.E.P.R. expuso la necesidad de impulsar la emisión del acto administrativo destinado a modificar los importes resultantes de la aplicación de las multas contempladas en los Puntos 4.2.2 a); 4.2.2 b); 4.2.2 c); 4.2.2 d) y 4.2.2 e) del Apartado 4 Sanciones del Anexo I "Régimen Sancionatorio para Prestadores Locales" de la Resolución N° 0896/2012 Enress (t.o. Resol. N° 1200/14 Enress) ;

Que mediante Memorando N° 27-D el Sr. Presidente del Directorio encomendó a la Gerente Ejecutiva la adopción de los recaudos pertinentes para que, con la intervención de las áreas internas con incumbencia específica en la materia y, de la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias (Resol. N° 1032/10 Enress), se proceda a la revisión integral de la Resol. N° 896/12 Enress, modificada por su similar N° 1200/14 (t.o.), a fin de presentar un proyecto de reforma del Régimen Sancionatorio para Prestadores Locales;

Que se dio intervención a las Gerencias de este Organismo con incumbencia en la materia;



Provincia de Santa Fe

1318

2015 – 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Que en tal sentido la Gerencia de Control de Calidad destaca que el concepto de gradualidad en las sanciones se encuentra plasmado en las categorizaciones vigentes de los Prestadores, entendiendo contempladas la mayoría de las infracciones posibles en cuestiones relacionadas con la competencia del área;

Que asimismo aconseja modificar la redacción del ítem 4.2.2 Infracciones, 4.2.2. inciso b) apartado 7) por el siguiente; “ El incumplimiento por parte del prestador de proveer cinco litros de agua potable por habitante por día, cuando la composición química del agua no sea apta para la bebida por sus características organolépticas”;

Que por su parte la Gerencia de Relaciones Institucionales manifiesta que la norma sub examine constituye en sí misma una herramienta útil -en principio utilizada con extrema moderación – que permitió el avenimiento de los Prestadores al cumplimiento de la ley, apuntalando en tal sentido los derechos que asisten al universo de los usuarios servidos;

Que destaca que la experiencia práctica ha demostrado que la no ausencia de sanciones o la demora en su aplicación resulta contraria a los intereses de los usuarios y discriminatoria respecto de aquellos prestadores respetuosos del acatamiento de las normas que regulan su funcionamiento;

Que asimismo pone de manifiesto que el criterio de aceptar que los montos originados por la aplicación de multas se destinen a incrementar el monto de inversión del PMD del año, podría ser considerada una falacia en razón de que los recursos del Prestador se encuentran sujetos a los ingresos y éstos, salvo que incrementen su eficiencia, con inelásticos, no pudiendo aumentar las inversiones sino resintiendo alguna otra gestión;

Que a criterio del área opinante, el contenido económico no debería entenderse como el aspecto más relevante que afecte al Prestador pasible de una sanción, sino que la efectivización y profundización de lo dispuesto en el punto 4.10 Publicidad, del Anexo I “Régimen Sancionatorio para Prestadores No Concesionados” debería obligar al Organismo a informar a todos aquellos involucrados en el deficiente accionar del Prestador, es decir, usuarios, concedentes, Ministerio de Infraestructura y Transporte, Defensoría del Pueblo, etc.;



Provincia de Santa Fe

1318

2015 – 20º aniversario
de la creación del Enress

enress

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Que la Gerencia de Asuntos Legales dictamina que, resulta razonable y proporcional adecuar los importes de las multas a la realidad socio-económica actual, agregando que el efecto que se busca es el de resguardar el carácter conminatorio y disuasorio del monto de la multa, no con el fin de recaudar, sino con el objeto que los prestadores cumplan con la normativa aplicable, tendiendo con su imposición, a prevenir y reprimir la violación de disposiciones;

Que agrega la interviniente respecto a lo manifestado por la Gerencia de Análisis Económico-Financiero a fs. 64, que si bien desde el punto de vista eminentemente práctico es difícil y arduo el sistema directo de reparto de la multa entre los usuarios, se aconseja mantener tal sistema, agregando un párrafo en el artículo que expresa que el Enress tiene o cuenta con la posibilidad de establecer la forma alternativa a tal modalidad, si se torna de difícil implementación, para el caso concreto, lo dispuesto en el reglamento vigente y aplicable;

Que de acuerdo a lo dispuesto por el art. 110 y siguientes de la Ley 11220, el poder disciplinario ha sido delegado por el Legislador directamente al Enress, por lo que, a criterio de la interviniente, es dicho Organismo el único órgano competente para modificar los importes de las multas (vide art. 112 de la Ley 11220);

Que este Directorio procedió al análisis integral de la propuesta modificatoria, considerando los informes vertidos por las áreas intervinientes con incumbencia en la materia, haciendo propio lo aconsejado por el Servicio de Asesoramiento Jurídico Permanente sobre el particular;

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por el art. 26 inciso j) de la Ley N° 11.220

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE SERVICIOS SANITARIOS
RESUELVE:**

ARTICULO PRIMERO: Modificar a partir del 1ro. de Enero del 2018, los montos de las multas en los Puntos 4.2.2 a); 4.2.2 b); 4.2.2 c); 4.2.2 d) y 4.2.2 e) del Apartado 4 Sanciones del Anexo I "Régimen Sancionatorio para Prestadores Locales" de la Resolución N° 1200/14 Enress de acuerdo al siguiente detalle:



Provincia de Santa Fe

1318

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Punto 4.2.2 a): Prestador Categoría A: \$ 6.000 (seis mil pesos); Prestador Categoría B: \$ 18.000 (dieciocho mil pesos), Prestador Categoría C: \$ 36.000 (treinta y seis mil pesos), Prestador Categoría D: \$ 54.000 (cincuenta y cuatro mil pesos) Prestador Categoría E: \$ 72.000 (setenta y dos mil pesos).-

Punto 4.2.2 b): Prestador Categoría A: \$ 12.000 (doce mil pesos); Prestador Categoría B: \$ 30.000 (treinta mil pesos), Prestador Categoría C: \$ 60.000 (sesenta mil pesos), Prestador Categoría D: \$ 80.000 (ochenta mil pesos), Prestador Categoría E: \$ 120.000 (ciento veinte mil pesos).-

Punto 4.2.2 c): Prestador Categoría A: \$ 15.000 (quince mil pesos); Prestador Categoría B: \$ 38.000 (treinta y ocho mil pesos), Prestador Categoría C: \$ 70.000 (setenta mil pesos), Prestador Categoría D: \$ 100.000 (cien mil pesos), Prestador Categoría E: \$ 162.000 (ciento sesenta y dos mil pesos).--

Punto 4.2.2 d): Prestador Categoría A: \$ 20.000 (veinte mil pesos); Prestador Categoría B: \$ 50.000 (cincuenta mil pesos), Prestador Categoría C: \$ 90.000 (noventa mil pesos), Prestador Categoría D: \$ 130.000 (ciento treinta mil pesos), Prestador Categoría E: \$ 200.000 (doscientos mil pesos).-

Punto 4.2.2 e): Prestador Categoría A: \$ 25.000 (veinticinco mil pesos); Prestador Categoría B: \$ 75.000 (setenta y cinco mil pesos), Prestador Categoría C: \$ 120.000 (ciento veinte mil pesos), Prestador Categoría D: \$ 200.000 (doscientos mil pesos), Prestador Categoría E: \$ 180.000 (ciento ochenta mil pesos).-

ARTICULO SEGUNDO: Apruébase el texto ordenado del punto 4 – Sanciones del Anexo I "Régimen Sancionatorio para Prestadores Locales" de la Resolución N° 896/12 Enress, que forman parte de la presente en Anexo único.-----

ARTICULO TERCERO: Regístrese, dese cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 14/12 TC, publíquese en el Boletín Oficial y notifíquese a los Prestadores y Concedentes. Hecho, archívese.-----

Ing. JULIO BLAS
DIRECTOR
Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. OSVALDO BATALLA
VICEPRESIDENTE
Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. OSCAR AUGUSTO PINTOS
PRESIDENTE
Ente Regulador de Servicios Sanitarios



Provincia de Santa Fe

1318

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

ANEXO ÚNICO

TEXTO ORDENADO RESOLUCIÓN N° 896/2012

ARTICULO PRIMERO: Dejar sin efecto la Resolución N° 1.200/14 Enress y toda norma que se oponga a lo dispuesto en la presente.-----

ARTICULO SEGUNDO: Aprobar el Régimen Sancionatorio que como Anexo I forma parte de la presente, de aplicación para todos aquellos Prestadores Locales del servicio de agua potable y/o saneamiento, fuera del Área de Prestación Provincial.-----

ARTICULO TERCERO: Regístrese, dese cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 14/12 TC, publíquese en el Boletín Oficial y notifíquese a los Prestadores y Concedentes Hecho, archívese.-----


Ing. JULIO BLAS
DIRECTOR
Ente Regulador de Servicios Sanitarios


Ing. OSCAR HUGO PINTOS
PRESIDENTE
Ente Regulador de Servicios Sanitarios



Provincia de Santa Fe

1318

2015 – 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

ANEXO I

REGIMEN SANCIONATORIO PARA PRESTADORES LOCALES

1. NORMAS GENERALES

1.1 La aplicación de sanciones será independiente de la obligación del prestador de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los Usuarios.

1.2 Las infracciones tendrán carácter formal y se configurarán con prescencia del dolo o culpa del prestador y de las personas por quienes éste debe responder, salvo disposición expresa en contrario.

1.3 El acto sancionatorio firme en sede administrativa constituirá antecedente válido a los fines de considerar la reincidencia en una infracción. Sin perjuicio de ello, en caso de revocación judicial de la sanción tomada en cuenta como precedente, deberán modificarse en consecuencia las sanciones que la hubieren tenido en cuenta como antecedente y agravante.

1.4 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.

1.5 Si alguna conducta sancionada con multa recibiere sanción penal, ambas sanciones serán independientes una de otra.

2. PROCEDIMIENTO

Sin perjuicio de lo previsto en el Capítulo XII de la ley 11220, la aplicación de sanciones deberá ajustarse al siguiente procedimiento:

2.1 Determinación por parte del Ente Regulador del incumplimiento del prestador, mediante acto administrativo debidamente motivado. Dicha resolución será irrecurrible.



Provincia de Santa Fe

1318

en^{ce}ss

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

2015 – 20° aniversario
de la creación del Enress

2.2 Notificación del acto de determinación del mismo e intimación por el término improrrogable de diez (10) días al prestador para la presentación de su descargo, y el ofrecimiento de las pruebas que considere procedentes.

2.3 Producido el descargo o vencido el término para hacerlo y producida la prueba que el Ente Regulador considere pertinente, éste resolverá la cuestión sin otra substanciación, notificando fehacientemente la sanción aplicada o la inexistencia de la infracción o de la responsabilidad del presunto infractor.

2.4 Los recursos administrativos o judiciales que se deduzcan contra un acto administrativo sancionatorio no suspenderán sus efectos. Ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 112, inciso b) de la Ley 11.220.

2.5 Serán de aplicación las normas administrativas en materia de procedimientos recursivos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 113 de la Ley 11.220.

2.6 En cualquier etapa del procedimiento, en forma debidamente fundada el Ente Regulador podrá tomar las medidas cautelares necesarias para paliar los perjuicios que el incumplimiento imputado al prestador ocasione al suministro del Servicio y a los Usuarios.

3. PAUTAS INTERPRETATIVAS

Las sanciones se graduarán en atención a:

- a) La gravedad y la reiteración de la infracción.
- b) Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasionare al Servicio prestado, a los Usuarios y a terceros.
- c) El grado de afectación al interés público.
- d) El grado de negligencia, culpa o dolo incurrido.
- e) La diligencia puesta de manifiesto para subsanar los efectos del acto u omisión imputados.
- f) La cesación en la infracción incurrida al momento de ser presentado el descargo por el prestador, en cuyo caso el Ente Regulador podrá evaluar esta circunstancia para reducir la sanción que pudiese haber correspondido.



Provincia de Santa Fe

138

2015 - 20º aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

g) La categoría de cada prestador.

3.1 A los fines de graduación de las sanciones pecuniarias se establecen las siguientes categorías para los servicios de agua, cloacas o agua y cloacas indistintamente sean éstos brindados por Municipios, Comunas o particulares:

a) Categoría A, de 51 a 300 conexiones.

b) Categoría B, de 301 hasta 1000 conexiones.

c) Categoría C, de 1001 hasta 3000 conexiones.

d) Categoría D, de 3001 hasta 4000 conexiones.

e) Categoría E, más de 4000 conexiones.

f) Categoría F, los servicios reducidos, que proveen agua mediante canillas públicas y/o bidones sin red de distribución o que contando con ella, abastecen hasta un máximo de 50 conexiones.

A los fines de la determinación de la cantidad de conexiones, cuando un mismo prestador abastezca a varios servicios independientes o desvinculados entre sí, el número de conexiones será el de la suma de todos ellos.

3.2 Cuando un prestador de Categoría F sea pasible de sanción pecuniaria, se aplicarán los montos establecidos para la Categoría A, reducidos a un cuarto.

4. SANCIONES

4.1 Apercibimiento.

Se sancionará con apercibimiento toda infracción del prestador a las obligaciones impuestas en la Ley 11.220, este Reglamento y las normas que el Ente Regulador dicte con relación al Servicio, que no tenga un tratamiento sancionatorio más grave.



Provincia de Santa Fe

1318

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

4.2. Multas.

4.2.1 Modo de aplicación.

El importe resultante de la aplicación de multas deberá ser abonado por el Prestador en el plazo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución firme en sede administrativa que la imponga.

La falta de pago de la multa devengará un interés diario sobre la multa así incrementada igual a la tasa activa que perciba el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a treinta (30) días, sin perjuicio de ser considerada como una falta grave.

El monto resultante de los importes percibidos en concepto de multas por parte del Ente Regulador durante cada año calendario, será dividido por el número total de Usuarios que reciban el servicio y se compensará con el importe que éstos debieran abonar en concepto de tasa retributiva de los Servicios Regulatorios y de Control prevista en el art. 27 de la ley 11220, del primer período del próximo año.

En caso de que una vez efectuada la compensación, existiera un saldo remanente a favor de los usuarios, el mismo será imputado al pago de la Tasa Retributiva de Servicios de Regulación y Control correspondiente al siguiente período. El descuento a realizar en la Tasa Retributiva de los Servicios de Regulación y Control y su origen, deberá estar claramente indicado en cada factura.

En casos especiales el Enress podrá establecer la forma alternativa de aplicación de tal modalidad.-

4.2.2. Infracciones.

4.2.2.a) Se sancionará al prestador de Categoría A con multa hasta seis mil pesos (\$ 6.000.-); Categoría B hasta dieciocho mil pesos (\$ 18.000.-); Categoría C hasta treinta y seis mil pesos (\$ 36.000.-); Categoría D hasta cincuenta y cuatro mil pesos (\$ 54.000.-), Categoría E hasta setenta y dos mil pesos (\$ 72.000.-), en los siguientes supuestos:



Provincia de Santa Fe

1318

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

- 1) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un incumplimiento que hubiere sido sancionado anteriormente con apercibimiento.
- 2) Cualquier corte del Servicio de abastecimiento de Agua Potable imprevisto de tercer orden menor de doce (12) horas.
- 3) La falta de provisión del Servicio de emergencia de abastecimiento de Agua Potable, dentro de las dieciocho (18) horas de producido un corte del cuarto orden.
- 4) Cualquier corte del Servicio de abastecimiento de Agua Potable imprevisto de cuarto orden mayor de doce (12) horas y menor que cuarenta y ocho (48) horas.
- 5) La reiteración de una facturación incorrecta a un Usuario, cuando éste hubiese reclamado debidamente una facturación incorrecta anterior.
- 6) La falta de controles químicos, físicos y microbiológicos de las fuentes y del agua tratada o de los efluentes cloacales por parte del Prestador, en los plazos y con las modalidades establecidas en la reglamentación vigente de autocontrol.
- 7) Cualquier incumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Usuario (Anexo C ley 11220).
- 8) El incumplimiento de las decisiones y disposiciones emanadas del Ente Regulador en el marco de su competencia.

4.2.2.b) Se sancionará al prestador de Categoría A con multa de hasta doce mil pesos (\$ 12.000.-); Categoría B hasta treinta mil pesos (\$ 30.000.-); Categoría C sesenta mil pesos (\$ 60.000.-) ; Categoría D hasta ochenta mil pesos (\$ 80.000.-) y Categoría E hasta ciento veinte mil pesos (\$ 120.000.-), en los siguientes supuestos:

- 1) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso a), que hubiere sido sancionado anteriormente.
- 2) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de segundo orden menor de doce (12) horas.



Provincia de Santa Fe

1318

2015 – 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

- 3) La falta de provisión del Servicio de Emergencias de abastecimiento de agua potable dentro de las dieciocho (18) horas de producido un corte del tercer orden.
- 4) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto del tercer orden, mayor de doce (12) horas y menor de cuarenta y ocho (48) horas.
- 5) Cualquier corte del servicio de abastecimiento del servicio de agua potable imprevisto del cuarto orden mayor de (48) cuarenta y ocho horas.
- 6) El incumplimiento por parte del prestador, de mantener la concentración de cloro activo en todos los puntos de la red, de acuerdo a las normas de calidad del Anexo A de la ley N° 11220 o las que se determinen para cada caso, verificado mediante tres determinaciones de cloro residual sucesivas que no cumplan con la normativa.
- 7) El incumplimiento por parte del prestador de proveer cinco (5) litros de agua potable por habitante por día, cuando la composición química del agua no sea apta para la bebida por sus características organolépticas.
- 8) La obstaculización de las funciones del personal en el desarrollo de sus funciones de control de la calidad de la prestación del servicio de agua y o cloacas.
- 9) Cualquier corte imprevisto del servicio de desagües cloacales de cuarto orden sin consecuencias graves.

4.2.2.c) Se sancionará al prestador de Categoría A con multa de hasta quince mil pesos (\$ 15.000.-); Categoría B hasta treinta y ocho mil pesos (\$ 38.000.-); Categoría C hasta setenta mil pesos (\$ 70.000.-); Categoría D hasta cien mil pesos (\$ 100.000.-) y Categoría E hasta ciento sesenta y dos mil pesos (\$ 162.000.-), en los siguientes supuestos:

- 1) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso b), que hubiere sido sancionado anteriormente.
- 2) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de primer orden, menor de doce (12) horas.
- 3) La falta de provisión del Servicio de emergencia de abastecimiento de Agua Potable dentro de las dieciocho (18) horas de producido un corte de segundo orden.



Provincia de Santa Fe

1318

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

- 4) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de segundo orden, mayor de doce (12) horas y menor de cuarenta y ocho (48) horas.
- 5) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de tercer orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
- 6) Cualquier corte imprevisto del servicio de desagües cloacales de tercer orden sin consecuencias graves.
- 7) Cualquier volcamiento de efluentes que no alcance los niveles de calidad admitidos que impacte el curso receptor final con alta carga orgánica y sin consecuencias graves.
- 8) Cualquier omisión sin consecuencias en los procesos propuestos de control de calidad del agua cruda, en tratamiento y tratada.
- 9) La ausencia de cloro residual en distintos puntos de la red detectada en dos inspecciones consecutivas.
- 10) La presencia de Arsénico, Flúor o Nitratos en el agua de consumo en concentraciones que superen el veinte por ciento (20 %) del límite exigible en dos inspecciones consecutivas.

4.2.2.d) Se sancionará al prestador de Categoría A con multa de hasta veinte mil pesos (\$ 20.000.-); Categoría B hasta cincuenta mil pesos (\$ 50.000.-); Categoría C hasta noventa mil pesos (\$ 90.000.-); Categoría D hasta ciento treinta mil pesos (\$ 130.000.-) y Categoría E hasta doscientos mil pesos (\$ 200.000.-), en los siguientes supuestos:

- 1) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso c), que hubiere sido sancionado anteriormente.
- 2) La falta de provisión del Servicio de emergencia de abastecimiento de Agua Potable dentro de las dieciocho (18) horas, de producido un corte del primer orden.
- 3) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de primer orden mayor de (12) doce horas y menor de cuarenta y ocho (48).



Provincia de Santa Fe

1318



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

2015 - 20º aniversario
de la creación del Enress

- 4) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de segundo orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
- 5) La presencia de Arsénico, Flúor o Nitratos en el agua de consumo en concentraciones que superen el cincuenta por ciento (50 %) del límite exigible según las normas vigentes, detectado en dos inspecciones consecutivas.
- 6) Cualquier corte imprevisto del servicio de desagües cloacales de segundo orden sin consecuencias graves.
- 7) La reticencia manifiesta en el suministro de información requerida por el Ente Regulador o los usuarios, en el marco de sus respectivas facultades y en el plazo debido.
- 8) Las irregularidades incurridas en el procedimiento previsto en el artículo 96 de la Ley 11.220.
- 9) La falta de pago de la suma destinada al Ente Regulador en concepto de Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control, según se prevé en el artículo 27 de la ley 11220 y las normas que la reglamentan.
- 10) El atraso en el Plan de Mejoras y Desarrollo, no justificado ni aceptado por el Ente Regulador inferior al veinte por ciento (20 %) del avance previsto en el período de un año respecto de una meta de servicio determinada, o en el avance de una obra comprometida para el mismo período
- 11) La presencia de anomalías bacteriológicas en distintos puntos de la red, detectada en dos inspecciones consecutivas.

4.2.2.e) Se sancionará al prestador de Categoría A con multa de hasta veinticinco mil pesos (\$ 25.000.-); Categoría B hasta setenta y cinco mil pesos (\$ 75.000.-); Categoría C hasta ciento veinte mil pesos (\$ 120.000.-); Categoría D hasta doscientos mil pesos (\$ 200.000.-) y Categoría E hasta doscientos cincuenta mil pesos (\$ 250.000.-), en los siguientes supuestos:

- 1) La reincidencia en el plazo de un (1) año de un mismo incumplimiento de los incluidos en el inciso (d), que hubiere sido sancionado anteriormente.
- 2) Cualquier corte del servicio de abastecimiento de agua potable imprevisto de primero orden mayor de cuarenta y ocho (48) horas.



Provincia de Santa Fe

2015 - 20° aniversario
de la creación del EnressEnte Regulador
de Servicios Sanitarios

- 3) Cualquier corte imprevisto del servicio de desagües cloacales de primer orden sin consecuencias graves.
- 4) Cualquier corte imprevisto del servicio de desagües cloacales con consecuencias graves.
- 5) Cualquier volcamiento de Efluentes que no alcance los niveles de calidad admitidos que impacte el curso receptor final con alta carga orgánica y/o elementos tóxicos y con consecuencias graves.
- 6) Cualquier incumplimiento de los parámetros admitidos de calidad del Agua Potable con consecuencias graves, evaluadas en función del riesgo generado para la salud de la población.
- 7) La retención indebida de la suma destinada al Ente Regulador en concepto de Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.
- 8) La no presentación del Plan de Mejoras y Desarrollo, o su incumplimiento, atraso no justificado o aceptado por el Ente Regulador igual o superior al veinte por ciento (20 %) del avance previsto en el período de un año respecto de una meta de servicio determinada, o en el avance de una obra comprometida para el mismo período.
- 9) La presencia de Arsénico, Flúor o Nitratos en el agua de consumo en concentraciones que superen el cien por ciento (100 %) del límite exigible según las normas vigentes, detectado en dos inspecciones consecutivas.

4.3 Cortes de Servicio.

A todos los efectos previstos en esta norma, los cortes de servicio se clasificarán por su gravedad ó alcance de la siguiente forma:

4.3.1 Corte de primer orden.

Comprende la interrupción del servicio a un área que abarque más del veinticinco por ciento (25%) de las conexiones totales del distrito servido.



Provincia de Santa Fe

1318

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

4.3.2 Corte de segundo orden.

Comprende la interrupción del servicio a un área que abarque o represente entre el quince y el veinticinco por ciento (15 a 25%) de las conexiones totales del distrito servido.

4.3.3 Corte de tercer orden.

Comprende la interrupción del servicio en un área que abarque o que represente entre el cinco y el quince por ciento (5 a 15%) de las conexiones totales del distrito servido.

4.3.4 Corte de cuarto orden.

Comprende la interrupción del servicio en un área que abarque o que represente hasta el cinco por ciento (5%) de las conexiones totales del distrito servido.

4.4. Los cortes del servicio se clasificarán asimismo en razón de su programación de la siguiente forma:

4.4.1 Corte programado.

Comprende todas las interrupciones previstas del servicio que el prestador debiere realizar para efectuar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y o de otra índole necesarias para la correcta prestación del servicio.

Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio el prestador deberá comunicar por medios adecuados a la autoridad competente de la jurisdicción y/o al Ente Regulador y a los usuarios el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.

4.4.2 Corte imprevisto.

Comprende toda interrupción del servicio sobre el cual el prestador no hubiere informado con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la autoridad competente de la jurisdicción, y/o al Ente Regulador y a los usuarios afectados.



Provincia de Santa Fe

1318

enress

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress

4.5 Servicios de emergencia.

En caso que una interrupción en el servicio de agua potable fuera mayor de dieciocho (18) horas, el prestador deberá proveer a los usuarios que lo solicitaren el servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida.

En el caso de hospitales y sanatorios el lapso indicado en el párrafo anterior será de ocho (8) horas. Asimismo en estos casos como en el servicio de bomberos, cárceles, o entidades análogas desde el punto de vista funcional, que establezca la autoridad competente, el prestador deberá proveer el servicio de emergencia sin que deba mediar requerimiento alguno.

4.6 Contumacia o Reincidencia.

Los montos de las multas establecidos en 4.2. se incrementarán automáticamente a razón de un diez por ciento (10 %) mensual acumulativo, en caso de que se trate de incumplimientos continuados, en tanto los mismos persistan. Asimismo podrá elevarse hasta tres (3) veces su monto en caso de reincidencia, o si se tratare de incumplimientos de grave repercusión social.

4.7 Casos no Previstos.

Sin perjuicio de lo establecido en 4.1, el Ente Regulador podrá sancionar con alguna de las multas establecidas en 4.2, a cualquier infracción a disposiciones de la Ley 11.220 que no tuvieran una sanción específica. En tal caso las multas deberán graduarse en atención a lo establecido en 3.

En estos supuestos, el Ente Regulador deberá determinar previamente la conducta incumplida e intimar al prestador al cumplimiento de su obligación en un plazo que le fije al efecto, en función de la naturaleza y circunstancias del caso. La falta de cumplimiento por parte del prestador hará procedente la aplicación de la sanción.

4.8 A todos los efectos previstos en este Capítulo, se considerarán consecuencias graves aquéllas que, por su naturaleza y duración, comprometan la regularidad, continuidad o calidad en la prestación del Servicio.



Provincia de Santa Fe

1318

2015 – 20° aniversario
de la creación del Enress

enress

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

4.9 Reducción de multas.

Serán pasibles de una reducción en la sanción de multa:

- a) Los incumplimientos contemplados en 4.2.2.a) debidos a caso fortuito o fuerza mayor que no hubieren sido denunciados dentro del plazo previsto en el numeral 5.
- b) Los incumplimientos respecto de los cuales, en oportunidad de presentar su descargo, el prestador acredite que la infracción hubiere cesado. Esta reducción es facultativa para el Ente Regulador, y no regirá cuando el incumplimiento produjere perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o existiere una sanción o intimación anterior por un incumplimiento similar. Los supuestos contemplados en 4.2.2 inciso e) no serán pasibles de reducción, salvo resolución fundada en contrario.

4.9.1 Suspensión de Multas

Cuando el prestador hubiere presentado ante el Ente el Plan de Mejoras y Desarrollo o Plan de Acción se suspenderá la aplicación de multas en aquellas cuestiones en las que no se cumplan los requerimientos de calidad total del servicio, en tanto y en cuanto sean incorporadas como metas a alcanzar en los plazos determinados en dichos planes o en los términos requeridos por el Ente, excepto el cumplimiento de límites obligatorios determinados en las normas sobre calidad del agua.

4.10 Publicidad.

El Ente Regulador informará a todos aquellos involucrados en el deficiente accionar del Prestador, es decir, usuarios, Concedentes, Ministerio de Infraestructura y Transporte, Defensoría del Pueblo, etc.-y dispondrá la forma en que se realizará la publicidad de las sanciones aplicadas.

5. Caso fortuito o fuerza mayor

Los incumplimientos de obligaciones del prestador derivados de caso fortuito o fuerza mayor estarán exentos de toda sanción, cuando dichas causas hubieren sido denunciadas por el prestador al concedente o al Ente Regulador dentro de los cinco (5) días de acaecidas o conocidas por el prestador.

6. Intervención Cautelar

1318



Provincia de Santa Fe

2015 - 20° aniversario
de la creación del Enress

enress

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

El Ente Regulador podrá disponer la intervención cautelar del Servicio de acuerdo a lo previsto en el artículo 112, inciso c), de la Ley 11.220.-

Ing. JULIO BLAS
DIRECTOR
Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. HÉCTOR D. BRACHETTA
DIRECTOR
Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. OSCAR HUGO PINTOS
PRESIDENTE
Ente Regulador de Servicios Sanitarios