Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01191/21

VISTO

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 52.629/2021; caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – SERVICIO DE AGUA DEFICIENTE EN BARRIO CIUDAD DEL MILAGRO – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 25 /21, y:

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Mayo de 2.021, en virtud de una Nota dirigida al Gerente General de la Prestadora para que informe sobre algunas Novedades Diarias de Baja Presión y Cortes detectadas en el Barrio Ciudad del Milagro, de esta Ciudad de Salta.

Que llamaba la atención de la Gerencia actuante, la circunstancia de que esos Usuarios, ya contaban con un servicio problemático desde el año 2.015, conforme se refleja en la Nota bajo análisis. Concretamente se le pide intervenga en los términos allí señalados.

Que con fecha 26 de Mayo de 2.021, la Prestadora remite la información solicitada. Adjunta Ordenes de Trabajo respectivas, informando que existe déficit de caudal del acueducto por lo que debió cortar el suministro, para recuperar los niveles de cisterna desde las 14 hasta las 17 horas.

Que entre fs.06/32, se incorporan todas las Actas de Constatación respectivas que fueron confeccionadas por Personal Técnico de este Organismo y que dan cuenta de los niveles de presión constatados en distintos domicilios, así como los tenores de Cloro Residual en el agua.

Que a continuación obra Informe Técnico Final (de fecha 06 de Julio de 2.021), que concluye en algunos puntos fundamentales que no pueden ser dejados de lado.

Que en primer término, el Informe hace referencia a las Incidencias preexistentes para la zona, y luego refiere a la cantidad de reclamos nuevos que ingresaron sobre los Sistemas 87 y 90, abastecidos por TE Nº1 – Bº Ciudad del Milagro y Acueducto Norte Nuevo – 2º Derivación Ciudad del Milagro.

Que a continuación refiere, que durante las horas de la noche (0:00 hs. hasta 04:00) el servicio se mantiene cortado para recuperar los niveles de cisterna; que entre las 04:00 y las 23:59, el servicio se mantiene con Baja Presión y que ahora y en atención a las nuevas novedades, se agregaría una nueva incidencia entre las 14:00 y las 17:00 horas (también de Corte).

Que como puede inferirse, los usuarios no cuentan con servicio normal de agua potable en ningún momento del día. O tienen baja presión, o directamente no tiene agua. Estos datos surgen de la propia información que nos remite la Empresa, pero inferimos, de manifestaciones de algunos usuarios, que las afectaciones de corte, podrían demorarse algunas horas más. Evaluando en su conjunto toda la información, la Gerencia actuante sugiere la aplicación de una reducción de Facturación del **60%,** para los 223 usuarios del Barrio Ciudad del Milagro que formularon los reclamos.

Que a continuación se aclara que en el listado referido "ut supra", ya se encuentran depurados los reclamos correspondientes a las manzanas 340 A y B y 338 C y D y los usuarios 65018, 65019, 65071, 65072, 65073, 65068 y 65024, cuyos reclamos se gestionan en el marco de los EXPEDIENTES ENTE REGULADOR Nº 267-51.137/2020 y 267-52.256/21 respectivamente.

Que por último, el informe refiere a la imperiosa necesidad de proceder al recambio de cañerías por los pasillos internos del Barrio, obra que considera necesaria desde el año 2015 y que todavía no se tiene conocimiento de su inicio.

Que hasta aquí, atento a las deficiencias en el servicio que pudieron ser verificadas por Personal Técnico de este Organismo, y en atención a que la Prestadora no ha brindado una solución oportuna ni eficaz a los continuos problemas de Corte y Baja Presión, corresponde hacer lugar a la reducción propuesta.

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, resultan relevantes los términos del informe técnico de la GAPyS ut supra expuesto, en virtud del cual se

tiene por constatado que el servicio de agua potable para los usuarios, sufre de distintas afectaciones como consecuencia de caudales insuficientes.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse igual medida para todos ellos, aplicando igual reducción.

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto Nº 3652/10 "*Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios*", el cual, en su artículo 4° establece que: "*El objeto del presente Marco Regulatorio es establecer las bases y condiciones bajo las cuales se deberán prestar los servicios definidos en el artículo 1°, en todo el territorio de la Provincia*". A su vez el artículo 6º de igual cuerpo normativo dispone, que "*los servicios sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que garantice su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigente y las que se incorporen en el futuro*".

Que el artículo 9º de tal Decreto, inciso a) "Agua Potable", en su párrafo párrafo 6º establece*: "Continuidad del abastecimiento: El servicio de provisión de agua potable deberá en condiciones normales ser continuo sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, asegurando la disponibilidad de agua las veinticuatro horas del día".*

Que asimismo cabe señalar el artículo 8º inciso i) de igual cuerpo normativo el cual reconoce al Prestador que "*podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin*" y en concordancia, el artículo 28º inc. g) -entre las obligaciones del usuario- establece que le corresponde "*Abonar las tarifas y cargos que se le formule...*", ello siempre, ***"en reciprocidad a las prestaciones que reciba****, con arreglo a los precios que estén aprobados, así como aquellos otros derivados de servicios específicos diferenciados que haya recibido del PRESTADOR*" (el resaltado nos pertenece).

Que por su parte el artículo 26º de igual cuerpo normativo, reconoce entre los derechos de los usuarios actuales, el "*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 normas vigentes" (inciso a).

Que una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que corresponde al Prestador garantizar a los usuarios una prestación eficiente del servicio a su cargo, respetando los parámetros de calidad, cantidad, generalidad, continuidad y regularidad establecidos; y a su vez, permite sostener que ante la falta de la prestación conforme tales parámetros, deba ordenarse la correspondiente reducción de la facturación a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa que se le impone y la efectiva prestación del servicio que reciben, en miras a resguardar la "reciprocidad" que debe existir entre lo abonado por el usuario y el servicio proporcionado por la Prestadora.

Que ello es así, por cuanto las tarifas previstas se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados, a los que aluden de forma taxativa la normativa ut supra citada, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir, y que la Concesionaria asumió la concesión a su propio riesgo técnico, económico y financiero, resultando responsable por las obligaciones y requisitos para llevar a cabo el servicio.

Que la prestación irregular e ineficiente del servicio, o la falta de prestación lisa y llana, ha planteado la necesidad de examinar la procedencia, y en su caso los límites del derecho a cobrar el servicio que se le reconoce a la Concesionaria y la consecuente posibilidad de reducción de la facturación.

Que en concordancia con dicha normativa y en sustento de la procedencia de la reducción de la facturación, cabe señalar además, que la Constitución Nacional consagra en su Art. 42° el derecho de los consumidores y usuarios, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad y a condiciones de trato equitativo y digno debiendo las autoridades prever a la protección de esos derechos, a la calidad y eficiencia de los servicios públicos. En concordancia con lo dicho, la Ley Provincial N° 6835 pone en cabeza de este Ente Regulador el disponer lo necesario para que los servicios actualmente existentes y los que se establezcan en el futuro se presten con los niveles de calidad exigible, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales, debiendo velar para que tal prestación se realice conforme a los caracteres de regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad y conforme las estipulaciones contractuales, previendo el derecho del usuario a que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir con motivo de tal prestación un trato digno y equitativo.

Que cabe recordar, que el "resguardo de la equidad", es la efectiva concreción de la obligación a cargo de este Organismo, establecida en los Arts. 2º y 10º de la Ley 6835, de proteger los intereses de los usuarios y velar por el derecho de los mismos a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados a derecho, respectivamente. En ese marco corresponde evitar un enriquecimiento sin causa de la Prestadora, que no puede pretender, obrando de buena fe, facturar un servicio que no prestó con las condiciones establecidas, independientemente de la causa por la cual lo presta de ese modo.

Que cabe citar en este punto un fallo del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Salta, donde dicho Juzgado se expidió a favor de la reducción de facturación en los siguientes términos: "Que la previsión legal aplicable, art. 33º, segundo párrafo de la ley 6835 establece que si la calidad es deficiente, la autoridad regulatoria puede disponer una reducción en la facturación para adecuar en cada caso concreto el precio del servicio con la calidad del mismo. Que, conforme todo lo analizado, no resulta la resolución impugnada ilegal, arbitraria, ni carente de motivación, por cuanto están debidamente expuestos en sus considerandos las razones determinantes de su decisión, al contener una expresión concreta de sus antecedentes y circunstancias del hecho en que se sustentó la medida adoptada, como las normas legales de que facultaron el derecho a adoptarla, consecuentemente corresponde el rechazo de la apelación interpuesta" (Fallo de fecha 24 de Junio de 2011 del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de Salta - Autos caratulados "Sociedad Prestadora de Aguas de Salta - SPASSA - Apelación de Resolución Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 3624/06).

Que por todo lo expuesto, el Área Jurídica dictamina que resulta injusto para los usuarios afectados, que deban abonar por un servicio que no fue brindado conforme la normativa que regula y en consecuencia, entiende corresponde ordenar a la CoSAySa que haga extensiva la medida al total de Usuarios según lo ya señalado.

Que por otra parte debe intimarse a ejecutar el recambio de cañerías pendiente (obra "Recambio de cañerías en los pasillos internos del Barrio Ciudad del Milagro -2da Etapa) y avanzar en el recambio de una 3ra Etapa si fuere menester, hasta regularizar la situación, debiendo mantenerse la distribución de agua bajo la modalidad de Camiones Aguadores y como medida paliativa.

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir Resolución adhiriendo en todos sus términos al Dictamen Jurídico y Técnicos antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: ORDENAR a CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 60% de los Servicios Sanitarios para los 223 Usuarios residentes del Barrio Ciudad del Milagro de este Ciudad de Salta y que surgen del Anexo del Informe Técnico a fs.35/37 de autos; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: DISPONER que la Reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada a partir del mes de Enero de 2.021 a Junio inclusive del año 2.021, haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos en caso de contumacia para acatar lo aquí dispuesto. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a CoSAySa que en un término de tres (3) días de cumplido, lo dispuesto por el artículo 1° de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4°: INTIMAR a la COSAYSA a mantener el Servicio Alternativo de Camiones Aguadores, para garantizar el mínimo abastecimiento en la zona, hasta tanto se culminen las obras pendientes de ejecución de recambio de cañerías en los pasillos internos del Barrio.

ARTÍCULO 5°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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