Salta, 11 ENE 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00036/23

VISTO

El Expediente Ente Regulador N° 267-57681/22, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE EN CAMPO QUIJANO", el Acta de Directorio N° 01 /23, y:

CONSIDERANDO

Que los autos de referencia se inician como resultado de una reunión mantenida con autoridades del Municipio de la referencia, los que ponen en conocimiento problemas graves relacionados a la falta de agua. En aquella oportunidad las autoridades manifestaron que los problemas se acentuaban aún más en La Silleta, la Merced Chica y Campo Quijano.

Que en los términos señalados, se hace un relevamiento completo de la zona y se advierten las urbanizaciones puntuales con problemas. Esa información se adjunta entre fs.3 y 5 del expediente bajo análisis.

Que con fundamento en dicho informe técnico se emite la Orden Regulatoria N° 29/22 que dispone el reparto de agua a través del servicio alternativo de Camiones Aguadores; requiere análisis bacteriológicos; ordena se haga saber a los usuarios afectados y solicita informar mediante partes de prensa y a las autoridades involucradas. Para mayor recaudo se transcribe la Orden en su parte pertinente: "*...A. REMITIR INFORMACIÓN A ESTE ORGANISMO sobre el Servicio Alternativo de Reparto de Agua en Camiones, debiendo remitir las Actas de Entrega correspondientes, indicando la cantidad de Camiones afectados, Dominio, capacidad de carga, puntos de carga, horario, sectores y cualquier otro dato que resulte relevante sobre esta modalidad de servicio. B. REMITA CONJUNTAMENTE el resultado de los análisis Bacteriológicos y de control de*

Cloro, sobre el líquido entregado bajo la modalidad alternativa que le fuera señalada. C. HACER SABER A LOS USUARIOS EN GENERAL que cuentan con el servicio señalado, conforme a la modalidad dispuesta en el punto A de la presente, debiendo precisarle las horas con que cuentan con el servicio efectivo. D. EMITIR LOS PARTE DE PRENSA NECESARIOS respecto a la modalidad de prestación del servicio en general, así como de toda acción desarrollada y/o a desarrollarse, para superar de manera provisional los problemas de distribución del recurso debiendo INFORMAR DIARIAMENTE a este Organismo y al resto de las Autoridades Provinciales que deban anoticiarse de estas novedades (Intendentes, Organismos Públicos involucrados, y cualquier otro que se considere)."

Que con fecha 26 de Diciembre de 2.022 y mediante Nota de fecha 3135/22, la Prestadora acompaña descargo que intenta acreditar el cumplimiento de las instrucciones impartidas. Para ello resulta necesario el análisis de la documentación incorporada (entre fs.13/62) y las conclusiones del último informe técnico elaborado por personal técnico de esta Gerencia de Agua Potable y Saneamiento.

Que en primer lugar hace referencia a los camiones involucrados en el reparto, señala capacidad y punto de carga así como los sectores afectados al reparto alternativo. Asimismo incorpora planillas de reparto a través de proveedores particulares contratados al efecto. Menciona a Gonza; Lucas y Trasporte Vera. También incorpora los partes de prensa en sus redes sociales y publicaciones varias.

Que entrando en el análisis de su presentación la Gerencia actuante manifiesta que se ha dado cumplimiento parcial a la Orden Regulatoria en atención a que no se ha acreditado la notificación a las autoridades municipales sobre el estado de las condiciones del servicio. Sobre este punto y en atención a que resulta una instrucción que no se encuentra directamente vinculada a la prestación del servicio, esta Área Legal concluye que debe intimarse a la Prestadora a notificar sus acciones a las autoridades pertinentes, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento de aplicación de sanciones. Esta decisión tiene fundamento en un incumplimiento de carácter formal puesto que si se han acreditado las acciones requeridas.

Que respecto al primer punto la Prestadora informa que atento a la novedad 85019 por baja presión y corte se destinaron dos camiones cisternas de 8.000 lt cada uno. El punto de carga es el Pozo Villa Lola con una carga horaria de 10 hs. Remite también planilla de reparto de agua del mes de diciembre del año 2022. Al respecto, personal técnico de esta Gerencia verificó que los camiones afectados al reparto se identificaron con los dominios: CBV 928 y SFX 453. Agrega material fotográfico. La Gerencia entiende que deber tenerse por cumplido.

Que en relación al punto B la Prestadora ha remitido resultados de análisis bacteriológicos del líquido entregado bajo la modalidad de reparto de agua, no observándose desvíos. Sin embargo no adjunta planillas de control de cloro.

Que en relación al punto C, la Prestadora informa que la población fue informada mediante publicaciones en redes sociales que contaban con el servicio alternativo de reparto de agua, adjuntando la publicación realizada el 14/12/22, dando cumplimiento a lo ordenado.

Que resta analizar la situación del servicio en particular y su correspondencia con una eventual reducción de facturación a los usuarios afectados. Cabe aclarar que es criterio del Organismo el tratamiento diferenciado de ambas cuestiones. Por un lado corresponde verificar las acciones de la Prestadora en el cumplimiento de sus obligaciones y en ese marco, aplicar las sanciones que correspondan. Por el otro, analizar la aplicación de reducciones de facturación cuando a raíz de dichos problemas, los usuarios se ven imposibilitados de usar el recurso.

Que a raíz del incremento de la turbiedad en las fuentes de captación (que afectó la calidad y cantidad de agua disponible) muchos usuarios se vieron imposibilitados de acceder al servicio. En la nota que diera inicio al expediente (fs.1) así como en la Orden Regulatoria N° 29/12 se instruyó a la Empresa a poner operativo el reparto alternativo a través de camiones aguadores. Pero veamos si dichas acciones resultaron suficientes o si por el contrario, no alcanzaron para cubrir la enorme cantidad de reclamos ingresados.

Que sobre este punto el informe técnico emitido sugiere aplicar una reducción de facturación para el periodo 12/22, del 75% en la facturación de los usuarios de los sistemas de abastecimiento N°1, 3, 4, 5, 8, 9 y 10 de La Silleta.

Que todos los reclamantes son usuarios de los barrios LOTEO SOLARES DAY / ENCÓN CHICO / ENCÓN GRANDE / LOS ROBLES / VILLA DEL SOL / VILLA EL DIQUE / VILLA FLORIDA / EL MILAGRO / SAN ANTONIO / AMPLIACIÓN SAN ANTONIO / AMPLIACION LA MERCED CHICA / LOTEO SOLARES DE ORTÍZ / FINCA SAN ANTONIO / 16 VIV. IPV - VILLA LOLA / RURAL / VILLA LOLA / BELLA VISTA / LA MERCED CHICA, afectados por Baja Presión y Corte, por las afectaciones originadas por incremento de turbiedad por precipitaciones.

Que la medida sugerida tiene relación directa no solo con la gravedad de la situación, sino con aquellos usuarios que han permanecido sin servicio durante 7 (siete) días, en algunos casos.

Que a continuación el informe hace saber que la Gerencia Económica realizó la evaluación del impacto económico mensual que implicaría la medida. Según sus proyecciones, los montos serían equivalentes a una disminución en el cobro de $ 1.196.793,83 (Pesos Un Millón Ciento Noventa y Seis Mil Setecientos Noventa y Tres con 83/00) .

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, referente a deficiencias en la prestación del servicio en los Barrios señalados, resultan relevante 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 sufrió de afectaciones como consecuencia de caudales insuficientes y de la turbiedad.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse la medida en los términos referidos. Cabe traer a colación la normativa aplicable para el caso que nos ocupa, 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. 2° y 10° 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 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 1º: TENER POR CUMPLIDA PARCIALMENTE la Orden Regulatoria N° 29/22 y otorgar un plazo de 5 (cinco) días para que la Prestadora acredite la notificación a las autoridades municipales de Campo Quijano sobre todo lo actuado,

debiendo acompañar a este Organismo las planillas de control de cloro faltantes. Ello bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a la CoSAySa a aplicar una **Reducción de Facturación del 75%** para cada uno de los Usuarios que son abastecidos por los Sistemas 1, 3, 4, 5, 8, 9, y 10 de La Silleta.

ARTÍCULO 3°: DISPONER que las Reducciones referidas en el artículo anterior sean aplicadas en todos los casos para el mes de DICIEMBRE DE 2022, advirtiéndole que la medida podrá extenderse para nuevos períodos, si se verifican nuevas deficiencias en el servicio. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a CoSAySa que en un término de tres (3) días de cumplido, lo dispuesto por el artículo 2º 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 5°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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