Salta, 23 MAY 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00708/23

VISTO :

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 57624/2022; caratulado: "VECINOS BARRIO SAN BERNARDO S/OVALLE, Patricia – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA. – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 21 /23, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Diciembre de 2.022, en virtud de una Nota dirigida al Presidente de este Organismo, donde los firmantes manifestaban problemas con el servicio de agua en el Barrio de la referencia.

Que los vecinos exponen la problemática respecto del Servicio de Agua Potable, y sostienen que vienen padeciendo un mal servicio desde hace algún tiempo atrás. Agregan que dicha situación, les genera malestares por la insuficiencia recurrente de caudales normales. Concretamente, requieren la intervención de este Organismo y una respuesta favorable a su reclamo.

Que inmediatamente después de recibidos los reclamos, la Gerencia actuante remite una Nota a la Prestadora (que se incorpora a fs.10 de autos), donde requiere un informe completo de la situación. Concretamente solicita a Cosaysa proceda a ejecutar las tareas necesarias para normalizar el servicio, así como informar de manera adecuada a este Organismo y a los reclamantes (puntualmente a la Sra. Patricia OVALLE).

Que entre fs.11/33, se agregan Actas de Constatación de niveles de presión, fotografías, datos del Sistema Gesp y otros que informan varios reclamos en la zona bajo análisis.

Que sin haber obtenido ningún tipo de respuesta por parte de la Empresa Cosaysa, se reitera la intimación en iguales términos, otorgando ahora un

plazo menor de 5 (cinco) días, contados a partir de su recepción (ver fs.34), y una más con fecha 17 de Marzo de 2.023 (constancia a fs.35).

Que sin haber obtenido respuesta alguna a pesar de los infructuosos intentos y con fecha 04 de Abril de 2.023, la Gerencia actuante elabora un Informe Técnico Final que da cuenta de los problemas de servicio detectados.

Que en primer término, el Informe hace saber que de acuerdo a la información extraída del Sistema GESP de la Empresa y de los partes de incidencia diarios, el Barrio San Bernardo es abastecido por el Sistema N° 119 – Cisternas 1 y 2, el que no es afectado por incidencias estructurales. Sin embargo hace notar que el Sistema en cuestión si tuvo incidencias diarias puntuales de duración razonable hasta el mes de Octubre de 2.022, fecha a partir de la cual se incrementaron los problemas en cantidad y frecuencia.

Que luego de representar los índices de afectación, el Informe hace saber que ese tipo de incidencias diarias, representaron un 30 % de afectación entre los meses de octubre del año 2.022 a marzo del año 2.023. Es decir que en ese período de 6 (seis) meses, el servicio de agua potable desmejoró considerablemente, a tal punto que en la actualidad los usuarios cuentan con 9 (nueve) horas de servicio normal (de 5:00 a 6:00 am y de 14:00 a 22:00 hs.). Señala que las Novedades Diarias detectadas, continúan abiertas.

A continuación se realiza un análisis de la cantidad de reclamos ingresados, los que incrementaron considerablemente a partir del mes señalado (Octubre de 2022). Este dato resulta por demás elocuente y debe ser tenido en cuenta para establecer los porcentajes de reducción correspondientes.

Que por lo expuesto, el Area Técnica sugiere la aplicación de una reducción de facturación del 30% de los Servicios Sanitarios, para los 441 usuarios que se abastecen del Sistema N° 119 del Barrio San Bernardo, por un total de 6 (seis) meses (Octubre; Noviembre y Diciembre de 2.022 y Enero; Febrero y Marzo de 2.023).

Que por último el Informe hace referencia a las Obras que fueron incluidas en el Plan correspondiente de la Provincia y que considera de vital importancia para mejorar el servicio en la zona.

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 contínuos problemas de 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 imprimirse igual medida para todos ellos, aplicando la misma 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 6° 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 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 28 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 26 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 Nº 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 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. 33, 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 reclamantes, que deban abonar por un servicio que no fue brindado conforme la normativa que regula.

Que por otra parte debe intimarse a la Prestadora a gestionar ante las Autoridades correspondientes, aquellas Obras incluidas en el Plan Provincial y que han sido individualizadas en el Informe Técnico de fs.57/68.

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 Técnico 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 N° 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 30% (treinta por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 280 usuarios reclamantes del Sistema 119 del Barrio San Bernardo afectados por la Novedad Diaria N° 83435 (individualizados en el Anexo I que forma parte de la presente), para los meses de **Octubre; Noviembre y Diciembre de 2.022 y Enero; Febrero y Marzo de 2.023 (total 6 meses)**; ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a CoSAySa que en el término de 3 (tres) 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 3: HÁGASE SABER a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos en caso de que se verifiquen nuevos incumplimientos y que deberá ejecutar todas las tareas a su alcance para habilitar las obras que se encuentran en ejecución y que corresponden al Plan Provincial de Obras de Agua y Saneamiento. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 4°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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

00708/23

ANEXO I: Usuarios Reclamantes Sistema N°119 - Barrio San Bernardo

Nro.	Usuario
1	2803
2	2808
3	2937
4	3139
5	3196
6	3488
7	3636
8	3670
9	3735
10	3812
11	4119
12	4121
13	4150
14	4419
15	4422
16	4427
17	4428
18	4447
19	4515
20	4516
21	4518
22	4544
23	4560
24	4663
25	4815
26	4816
27	5031
28	5074
29	5077
30	5080
31	5088
32	5113
33	5114
34	5524
35	5526
36	5559
37	5652
38	5856
39	5881
40	7118
41	7122
42	8752
43	8755
44	8757
45	8759
46	8760
47	8761

Nro.	Usuario
48	8762
49	8764
50	8765
51	8768
52	8773
53	8774
54	8777
55	8778
56	8781
57	9283
58	9717
59	9851
60	10214
61	10377
62	10452
63	11354
64	11357
65	11364
66	11365
67	12149
68	12150
69	12151
70	12156
71	12163
72	13160
73	13181
74	13194
75	13201
76	13207
77	13214
78	13216
79	13415
80	15530
81	16351
82	16352
83	16356
84	16358
85	16359
86	16493
87	16536
88	16552
89	16559
90	16560
91	17575
92	19223
93	19224
94	19226
95	19227
96	19229

00708/23

Nro.	Usuario
97	19230
98	19403
99	20655
100	20664
101	20666
102	20682
103	20684
104	21700
105	24288
106	24516
107	24517
108	24518
109	24519
110	24611
111	24615
112	24616
113	25986
114	25988
115	25989
116	25990
117	25994
118	25995
119	25996
120	26145
121	26147
122	26783
123	26793
124	26796
125	26803
126	26805
127	26821
128	26831
129	26837
130	26841
131	26846
132	26850
133	26900
134	29098
135	29122
136	29126
137	29131
138	29132
139	29134
140	29136
141	29137
142	29794
143	30223
144	30224
145	30225

Nro.	Usuario
146	30261
147	30263
148	30266
149	30271
150	30274
151	30284
152	30668
153	30730
154	30766
155	30771
156	30772
157	31263
158	31393
159	32002
160	32003
161	32008
162	32009
163	32011
164	32012
165	32013
166	32014
167	32021
168	32022
169	32029
170	32030
171	32032
172	34034
173	34738
174	34749
175	34751
176	35006
177	35011
178	36984
179	37782
180	38216
181	38217
182	41287
183	41580
184	47131
185	47132
186	47133
187	47134
188	47135
189	47137
190	47140
191	47142
192	49949
193	52168
194	56599

00708/23

Nro.	Usuario
195	57032
196	57062
197	57086
198	58676
199	59871
200	60172
201	60407
202	60408
203	62301
204	63778
205	63779
206	63903
207	65546
208	70272
209	72855
210	73874
211	73886
212	73889
213	73890
214	76751
215	77195
216	78195
217	78295
218	78296
219	78554
220	79085
221	79086
222	79771
223	79772
224	79806
225	79810
226	79815
227	79818
228	79819
229	79822
230	79823
231	79831
232	79837
233	79845
234	79849
235	79850
236	79852
237	79853
238	79865
239	79870
240	80118
241	80286
242	80287
243	82955

Nro.	Usuario
244	84668
245	84669
246	87281
247	87549
248	87901
249	95883
250	95884
251	95993
252	96158
253	96606
254	99745
255	101480
256	101715
257	101716
258	102200
259	102201
260	102466
261	105519
262	105521
263	105524
264	105526
265	275598
266	279646
267	279777
268	281162
269	281163
270	281164
271	281165
272	281166
273	281289
274	285247
275	297393
276	318847
277	320555
278	320558
279	320559
280	320563