Salta, 13 NOV 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01543/23

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 60.215 /2023; caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS INGRESADOS AL CALL CENTER DEL ENTE REGULADOR (FALTA DE AGUA – BAJA PRESIÓN Y ENTREGA DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA) DE SALTA CAPITAL, GRAN SALTA Y VALLE DE LERMA – SEPTIEMBRE 2023", el Acta de Directorio N° 52 /23, y:

CONSIDERANDO :

Que las presentes actuaciones se inician con un informe pormenorizado de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento para el mes de Septiembre de 2.023, en virtud del cual procede a analizar los reclamos ingresados a este Organismo de usuarios de distintas zonas afectadas de Salta Capital, Gran Salta y Valle de Lerma, todos vinculados a un servicio deficiente de distribución de agua potable.

Que puntualmente señala que en el informe han sido incluidos aquellos reclamos que se encuentran dentro de zonas afectadas por alguna Novedad Estructural o de "Hasta Nuevo Aviso", informadas por Cosaysa en los partes diarios de incidencias de su Sistema GESP. A tal efecto detalla cada uno de los Sistemas, refiriendo el Barrio afectado y el tipo de Novedad que lo involucra.

Que luego del extenso desarrollo que incluye un cotejo de cada Barrio y Sistema, la Gerencia concluye que para el mes de Septiembre de 2.023 corresponde una reducción de facturación para un total de **77 (setenta y siete) usuarios.** Además se ha indicado el porcentaje de reducción de facturación que

corresponde para cada caso, de acuerdo a la cantidad de horas de afectación del servicio de agua (fs. 06).

Que además y para mayor recaudo, se solicitó a la Gerencia Económica del Organismo un informe que permita especificar el impacto de la medida en términos tarifarios, arrojando un descuento promedio (incluyendo FIO) de $ 111.494,19 (Pesos ciento once mil cuatrocientos noventa y cuatro con 19/100) (ver fs. 07/09).

Que entiende que los importes propuestos de reducción se encuentran estrechamente vinculados a los principios de equidad y reciprocidad que deben existir entre la prestación del servicio y su adecuada y junta facturación.

Que por último propone que aquellos usuarios que ya se encuentren alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberán mantener el porcentaje de reducción ya aplicado si éste fuera mayor. En caso de que se esté aplicando una reducción menor, deberá elevarse la misma hasta alcanzar el porcentaje indicado para cada caso.

Que entre fs.05/09, se incorpora la documentación pertinente que acredita y sustenta los extremos invocados por la Gerencia Técnica..

Que como puede inferirse, los 77 (setenta y siente) usuarios de los distintos sistemas involucrados no contaron con un servicio normal de agua potable. O tuvieron baja presión, o directamente no tuvieron agua. Estos datos surgen de la propia información que nos remite la Empresa (partes de incidencia diarios) y de las verificaciones de nuestro Personal, por lo que entendemos lógica la sugerencia de aplicar las reducciones propuestas.

Que tomada la intervención que le corresponde a la Gerencia 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 afectaciones varias, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que evaluando en su conjunto toda la información, la Gerencia Jurídica coincide con la sugerencia de aplicar la reducción de Facturación propuesta en cada caso, para los 77 (setena y siete) usuarios reclamantes que

figuran a fs.06 de autos, los que serán individualizados en Anexo I que formará parte de la presente Resolución. También considera razonable que la medida se aplique para el mes de Septiembre/23 (total 1 mes calendario) por cuanto contempla el tiempo bajo análisis donde los vecinos abonaron, por un servicio que no recibieron adecuadamente. De esta manera quedarán garantizados los principios de igualdad entre los usuarios y de equidad entre el servicio recibido y lo que deba abonarse en el período en cuestión.

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 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. 2° y 10 de la Ley N° 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 corresponde 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 N° 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 N° 184/06 del ENRESP", Expte. N° 3624/06).

Que por todo lo expuesto, la Gerencia 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 proceda a aplicar las reducciones en los

términos sugeridos por el Área Técnica (Reducción individual a los 77 Usuarios reclamantes por el mes de Septiembre de 2.023).

Que por otra parte corresponde hacerle saber a la Empresa que la medida podrá ampliarse para nuevos períodos, si los problemas se verifican para los períodos posteriores.

Que por último, deberá hacerse saber a la Prestadora que los usuarios que ya se encuentran alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberán mantener el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el que aquí se ordena para cada caso, si aquel fuera menor.

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 para los 77 (setenta y siete) usuarios que se encuentran individualizados en el Anexo I de la presente Resolución y según el porcentaje señalado para cada caso. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: DISPONER que la reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante el mes de Septiembre del año 2.023, haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos, en caso de que se verifique la continuidad de las incidencias. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

01543/23

ARTÍCULO 3°: **DEJAR ESTABLECIDO** que aquellos usuarios que ya se encuentran alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberán mantener el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a CoSAySa que en un término de tres (3) días de cumplido, lo dispuesto por los artículos 1° y 2° 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.

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 PUBLICOS

ANEXO I

015431/23

Localidad	Cliente/NIS	Barrio	% Reducción
CAPITAL - SALTA	1872	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	682	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	4813	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	13912	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	365136	AMPLIACIÓN FLORESTA	30
CAPITAL - SALTA	365464	AMPLIACIÓN FLORESTA	30
CAPITAL - SALTA	281883	AUTODROMO	25
CAPITAL - SALTA	370580	CANILLITAS	75
CAPITAL - SALTA	76449	CASTAÑARES-GRUPO 200 VDAS.	70
CAPITAL - SALTA	85653	CASTAÑARES-GRUPO 222 VDAS.	70
CAPITAL - SALTA	85790	CASTAÑARES-GRUPO 648 VDAS.	70
CAPITAL - SALTA	65257	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	65160	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64365	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64383	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64366	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64205	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	65363	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64364	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64229	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64368	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64214	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	64212	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	36434	DON CEFERINO	50
CAPITAL - SALTA	304478	EL HUAICO	75
CAPITAL - SALTA	288585	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	257944	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	90
CAPITAL - SALTA	288592	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	87277	GRAND BOURG	50
CAPITAL - SALTA	97661	LA LOMA	40
CAPITAL - SALTA	58420	LA LOMA	40
CAPITAL - SALTA	80460	LEOPOLDO LUGONES	50
CAPITAL - SALTA	96479	NORTE GRANDE	75
CAPITAL - SALTA	102030	PARQUE GRAL BELGRANO-ETAPA 1	45
CAPITAL - SALTA	102040	PARQUE GRAL BELGRANO-ETAPA 1	45
CAPITAL - SALTA	102035	PARQUE GRAL BELGRANO-ETAPA 1	45
CAPITAL - SALTA	89759	SAN FRANCISCO SOLANO-SECC.P	75
CAPITAL - SALTA	37261	SAN JOSÉ	50
CAPITAL - SALTA	327759	SAN LUCAS	75
CAPITAL - SALTA	370185	SAN LUCAS	75
CAPITAL - SALTA	327757	SAN LUCAS	75
CAPITAL - SALTA	327833	SAN MATEO	75
CAPITAL - SALTA	327809	SAN MATEO	75
CAPITAL - SALTA	327829	SAN MATEO	75
CAPITAL - SALTA	282955	SANTA LUCÍA	50
CAPITAL - SALTA	72237	SANTA LUCÍA	50
CAPITAL - SALTA	313769	SCALABRINI ORTIZ - 6TA ETAPA	75
CAPITAL - SALTA	63140	SOLÍS PIZARRO	50
CAPITAL - SALTA	45110	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	44462	TRES CERRITOS	85
CAPITAL - SALTA	43562	TRES CERRITOS	80
CAPITAL - SALTA	43453	TRES CERRITOS	85
CAPITAL - SALTA	42234	TRES CERRITOS	80
CAPITAL - SALTA	45331	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	45514	TRES CERRITOS	45

Localidad	Cliente/NIS	Barrio	% Reducción
CAPITAL - SALTA	369703	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	287551	TRES CERRITOS	50
CAPITAL - SALTA	44610	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	42821	TRES CERRITOS	80
CAPITAL - SALTA	60313	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	51723	VILLA 20 DE JUNIO	75
CAPITAL - SALTA	54546	VILLA BELGRANO	45
CAPITAL - SALTA	336658	VILLA BELGRANO	40
CAPITAL - SALTA	55669	VILLA CHARTAS	25
CAPITAL - SALTA	50064	VILLA CONSTITUCIÓN	75
CAPITAL - SALTA	73966	VILLA JUANITA	75
CAPITAL - SALTA	545	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	1804	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	8353	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	9144	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	84387	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	68836	VILLA SAN ANTONIO	75
CERRILLOS	124499	SANTA TERESITA	75
GENERAL GUEMES	327365	SAN IGNACIO	75
LA SILLETA	371275	LOTEO LA QUERENCIA II	60
ROSARIO DE LERMA	237836	ECOSOL	75
ROSARIO DE LERMA	319160	PADRE CHIFRI (ECOSOL IV)	75