Salta, 19 ENE 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00104/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60183/2023, caratulado: "ENTE REG. GCIA. DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – VECINOS DE ZONA ESTE (BARRIOS SAN LUCAS, SAN MATEO, LAS COLINAS, CANILLITAS Y TORINO)- RECLAMO POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio Nº 06 /24, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de la referencia se inician con la nota remitida desde la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS) a CoSaySA (19/10/23) en atención a la publicación realizada en el Diario Digital Opinorte -de fecha 18/10/2023- relativa al reclamo de un grupo de vecinos de los barrios San Lucas, San Mateo, Las Colinas, Canillitas y Torino de la Ciudad de Salta por falta del servicio de agua potable desde hace tres meses (fs. 2). En la misma, la GAPyS señala que el ENRESP tiene conocimiento que la Novedad Estructural N* 50.773 - iniciada el 21/10/2020 e informada via GESP-, continua abierta, afectando el servicio de agua potable con "Baja Presión - Corte, sin novedades adicionales que justifiquen la falta de agua que manifiestan los vecinos.

Que por esta razón y sumado al ingreso de numerosos reclamos en el call center de este Organismo, informa que personal técnico verificó que los usuarios no cuentan con servicio, especialmente los domicilios ubicados en la zona alta, requiriendo la asistencia del servicio alternativo de reparto de agua en camiones.

Que en consecuencia la GAPyS intima la Prestadora a que, en el plazo de 5 días, remita un informe completo de la problemática, indicando sus causas y las obras necesarias para brindar una solución definitiva, como así también información sobre las medidas adoptadas para asegurar el reparto de agua en los barrios afectados, teniendo como prioridad las escuelas, merenderos, centros de salud, etc.

Por último, ordena remitir las planillas de constancia de las entregas realizadas, todo ello para dar cumplimiento a la Resolución ENRESP N° 177/22.

Que a continuación se agrega correo electrónico (25/10/23) a través del cual, desde la aludida Gerencia, se requiere a las pertinentes áreas de la Prestadora que refuerce la cantidad de camiones cisterna para asegurar el reparto de agua potable a los barrios de la referencia, reiterando la solicitud de información al respecto conforme Res. ENRESP N° 177/22 (Reglamento de la Provisión de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable de Emergencia).

Que en respuesta a ello, CoSAySa remite correo electrónico el 25/10/23 en el que informa que se encuentra realizando reparto de agua en los barrios Canillitas, San Mateo, san Lucas y Las Colinas, mediante un camión diario que cumple 12 horas diarias, alternando días de reparto para cubrir las zonas. Indica que la empresa se encuentra efectuando un relevamiento de las instalaciones para analizar la posibilidad de realizar un turno de abastecimiento desde la red en el sector en donde se ubican dichos barrios. Por último, precisa las condiciones de reparto y de servicio del Barrio Mirador de San Bernardo y las medidas adoptadas para el abastecimiento. Advierte que informa que enviarán las planillas correspondientes los días lunes de cada semana.

Que a continuación se agregan las actuaciones efectuadas desde la Gerencia de Agua Potable en orden a constatar el estado del servicio y gestionar el abastecimiento de emergencia de agua potable en los barrios aludidos entre los días 17 y 25/10/23, especialmente respecto a los usuarios N° 327757, 327759, 327756, 327729, 327809, 356083, 343614, 343523, 343631, 343705, 322085, 322115, 356128, 322106, 370880, 322100, 322081 y 370169 (fs. 4/48).

Que se advierte que en orden a la falta de repuesta de la Prestataria a la intimación cursada en fecha 19/19/23, a fs. 49 y 50 se cursan reiteraciones a la misma, a fin de que CoSAySa remita la información requerida, ello con fecha 3/11/23 y 10/11/23 respectivamente.

Que así, a fs. 51/52 se agrega Nota Aguas del Norte N° 3498/2023. En la misma informa que la Novedad N° 50.773 contempla déficit de caudal de las fuentes de abastecimiento, en este caso el pozo N° 2 San Lucas y pozo N° 2 Torino, *"(...) por ende la merma de caudal, lo que dificulta mantener el nivel de reservas de los*

sistemas (...)". Advierte que para mejorar la prestación del servicio se precisa la ejecución de una nueva fuente, *"(...) y también la optimización integral, sumando el barrio Lomas del Cerrito. Este último proyecto ejecutivo fue presentado por el Sector Obras de esta Compañia a la Secretaria de Obras Públicas para financiamiento, como respuesta a Resolución N° 12530, enviada a su organismo (...)".* Por último, indica las medidas adoptadas para el reparto de agua en camión cisterna.

Que frente a ello, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS) adjunta el informe pertinente a fs. 53/54. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, informa que los barrios afectados pertenecen al Sistema de Abastecimiento de Agua N° 173, y *"(...) de acuerdo a lo informado en el Sistema de Gestión de Usuario (GESP) de la Co.S.A.ySa, y en los Partes de Incidencias remitidos por la Prestadora a esta Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, en la actualidad es afectado por la Novedad Estructural N° 50.773, que inició en fecha 21/10/2020, afectando al servicio de agua potable con Baja Presión y Corte las 24 hs del día; y al dia de la fecha sigue abierta (...)".* En consecuencia, y atendiendo a que personal técnico del ENRESP constató el mes de octubre la falta de servicio en la zona, sugiere efectuar una reducción en la facturación del 75% de los usuarios que detalla (que se corresponden a los reclamos ingresados por el call center del Organismo en el año 2023), desde 01/10/2023 hasta que esa Prestataria demuestre la normalización del servicio.

Que llegados a este punto y entrando en el análisis de la información suministrada, tras valorizar la prestación del servicio en cuestión, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera oportuno citar la normativa que enmarca el caso de autos.

Que el Decreto Provincial Nº 3652/10, aprobó el nuevo Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta, el cual contiene entre sus normas, las obligaciones de la Prestataria, relacionadas a la temática objeto de análisis.

Que así, en el artículo 6º de dicho Marco se establecen las Condiciones de Prestación de la siguiente manera: *"Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se 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 vigentes y las que se incorporen en el futuro."

Que por su parte, el artículo 7°, del mencionado Marco reza: *"Los Servicios Sanitarios deberán estar al alcance de todos los habitantes del Área Servida, debiéndose prestar en un todo de acuerdo a lo previsto en el presente Marco Regulatorio y de conformidad a las normativas vigentes y las que se incorporen en el futuro.[...] El PRESTADOR deberá permanentemente mantener, renovar y extender, cuando fuere necesario y/o procedente, las redes externas, como así también las captaciones, establecimientos potabilizadores, fuentes subterráneas, reservas, establecimientos depuradores y toda instalación afectada* ***para prestar el servicio en las condiciones establecidas en el artículo 6°."*** (Lo resaltado nos pertenece).

Que seguidamente, el artículo 8°, enumera los deberes y atribuciones en cabeza de la Empresa, entre los que se destacan: *"a) El PRESTADOR deberá conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de* ***asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos.*** *(*Lo remarcado es nuestro). [...] *i) El PRESTADOR 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."*

Que en congruencia con lo anterior, el artículo 9° fija las Metas Obligatorias de la Prestación del Servicio Sanitario; así, el inc. (a) exige: *"Presión de agua: El objetivo general al que el PRESTADOR deberá tender es a procurar una presión de agua de 10 metros de columna de agua (m.c.a.) medidos en el punto de provisión, previo al ingreso a los domicilios de los Usuarios, sin que ello signifique un valor absoluto...* ***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 durante las veinticuatro horas del día..."* (Lo resaltado y subrayado nos pertenece).

Que por su parte, el artículo 26 del mismo cuerpo normativo, entre los derechos que asisten a los usuarios, cita expresamente también los de: *"(a) 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".

Que finalmente, retomando lo dispuesto en el artículo 8°, inciso i), del mismo Marco vigente, a saber: *"El Prestador podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados..."*, nos conduce a sostener que ante la inexistencia de la prestación obligatoria, esto es, si no se brinda el servicio de provisión de agua potable en las condiciones legalmente establecidas, debe ordenarse su no facturación (o reducción según el caso), a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa y la efectiva prestación del servicio; ya que la tarifa es la contraprestación que debe pagar el usuario por el servicio en las condiciones preestablecidas.

Que las tarifas previstas contractualmente se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados a los que aluden de forma taxativa los artículos 6° y 9° del Marco vigente, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir.

Que la prestación irregular de provisión de agua potable, 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 Prestadora.

Que vale agregar, que la Prestadora no tiene un derecho subjetivo al cobro de tarifas a los usuarios por la simple firma de un contrato de concesión, licencia o permiso, sino que tal derecho nace una vez que ha prestado el servicio sanitario en las condiciones pactadas. Así, siguiendo a Marienhoff *"...la procedencia del cobro por la prestación de un servicio público requiere la prestación "efectiva" del mismo...si no hubiere prestación efectiva del servicio, el cobro que se pretendiere por el mismo sería inconcebible e improcedente: en tal supuesto el cobro carecería de "causa" que le sirve de fundamento. El cobro que se pretenda por un servicio público no prestado es, pues improcedente; así lo ha resuelto en forma invariable"* (Marienhoff: Tratado de Derecho Administrativo. Tomo II. Pág. 156/157. Edición Abeledo Perrot).

Que el fundamento de lo expresado resulta de lo establecido en distintas normas, ya sean estas de rango Constitucional, Leyes Provinciales y Decretos del Poder Ejecutivo, dictados en su consecuencia, y de la interpretación que este Organismo efectúa de las mismas.

Que en tal sentido la Constitución Nacional consagra, en su Artículo 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° 6.835, 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 en esta misma línea de fundamentos, cabe resaltar asimismo que el artículo 28, inciso g), del Marco Regulatorio vigente, consagra expresamente a la reciprocidad como principio rector de la relación Prestadora-Usuario, al establecer entre los deberes de los usuarios, el de *"...abonar las tarifas y cargos que se le formulen* ***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"*. Asimismo el artículo 30°, reza: *"El PRESTADOR deberá garantizar condiciones apropiadas de atención y trato digno a los Usuarios. Constituye principio rector en la relación de consumo PRESTADOR-USUARIO el de equidad..."*.

Que en tal sentido, cabe resaltar que el amparo de la equidad, constituye el fiel reflejo del cumplimiento de las obligaciones a cargo de este Organismo, expresadas en los artículos 2° y 10° de la Ley N° 6.835, a saber, proteger los intereses de los usuarios y velar por el derecho de los mismos a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados a derecho.

Que por ello, ante la normativa transcripta y atento al informe realizado por la GAPyS (fs. 53/54) tras la verificación del deficiente servicio prestado en la zona, y en orden al principio de equidad que debe primar en la relación Prestadora-Usuario; la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **ORDENAR a CoSAySa a que proceda a aplicar una reducción del 75% (setenta y cinco por ciento) en la**

facturación de las cuentas de los usuarios que se detallan en cuadro que se agrega como Anexo 1. Dichas reducciones deberán aplicarse desde el 01/10/23 (inclusive), y mantenerse hasta tanto la Prestadora acredite ante este Ente Regulador, y éste último apruebe, que el suministro del servicio en cuestión se presta de manera regular.

Que en este orden de ideas, corresponde también ordenar a CoSAySa que una vez efectuada la refacturación ordenada, proceda en caso de existir deudas por servicio sanitario, a aplicar el monto resultante, con más los intereses correspondientes, a cancelar los periodos más antiguos; y para el caso de que el usuario no registre deuda, dicho monto deberá ser puesto a su disposición, ello conforme lo establecido por el art. 2°, tercer párrafo, de la ley N° 6835 que impone al ENRESP proteger el interés de los usuarios, en concordancia con lo dispuesto en el art. 31° de la Constitución Provincial que reza: *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e* ***intereses económicos****;..."* (el resaltado nos pertenece).

Que asimismo, corresponde intimar a la Prestadora a que remita a este ENRESP la información relativa a las gestiones efectuadas por la misma tendientes a la concreción de la obra detallada en Nota Aguas del Norte N° 3498/2023.

Que por último, deberá ordenarse a la CoSAySa que continúe garantizando el método alternativo de reparto de agua en camiones cisterna a los usuarios detallados en autos hasta tanto se ponga fin a la incidencia existente en la zona.

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias; 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 que proceda a aplicar una **reducción del 75% (setenta y cinco por ciento) en la facturación de las cuentas de los usuarios**

que se detallan en cuadro que se agrega como Anexo 1. Dichas reducciones deberán aplicarse desde el 01/10/23 (inclusive), y mantenerse hasta tanto la Prestadora acredite ante este Ente Regulador, y éste último apruebe, que el suministro del servicio en cuestión se presta de manera regular; todo ello en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: ESTABLECER que una vez efectuada la refacturación dispuesta, CoSAySa deberá proceder, en caso de existir deudas por servicio sanitario, a aplicar el monto resultante, con más los intereses correspondientes, a cancelar los periodos más antiguos; y para el caso de que el usuario no registre deuda, dicho monto deberá ser puesto a su disposición, ello conforme lo establecido por el art. 2°, tercer párrafo de la Ley N° 6835; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a CoSAySa que en el término de cinco (5) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 4°: **INTIMAR** a COSAYSA para que ponga a disposición de los usuarios comprendidos en el Anexo I de la presente, el método alternativo de reparto de agua en camiones, hasta tanto se ponga fin a las incidencias; por los motivos expuestos en los considerandos de esta Resolución.

ARTÍCULO 5°: **INTIMAR** a la Prestadora a que remita a este ENRESP, en el plazo de 5 (cinco) días de notificada la presente resolución, la información relativa a las gestiones efectuadas por la misma tendientes a la concreción de la obra detallada en Nota Aguas del Norte N° 3498/2023; en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 6°: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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

00104/24

ANEXO I

Cliente/NIS	Barrio	Calle	Nro.	Nro.Reclamo
328104	CANILLITAS	MANZANA 15	5	3620386
356113	CANILLITAS	MANZANA 5	10	3594263
370580	CANILLITAS	MANZANA 16	1	3603786
322115	CANILLITAS	MANZANA 2	8	3621908
322097	CANILLITAS	MANZANA 16	10	3490460
322119	CANILLITAS	MANZANA 6	6	3592441
371060	CANILLITAS	MANZANA 2	23	3620228
322081	CANILLITAS	MANZANA 10	9	3622047
322106	CANILLITAS	MANZANA 5	3	3581166
322085	CANILLITAS	MANZANA E	2	3621449
371069	CANILLITAS	MANZANA 9	11	3620172
356128	CANILLITAS	MANZANA 6	5	3621363
322088	CANILLITAS	MANZANA 9	8	3620540
322117	CANILLITAS	MANZANA 2	4	3584037
369419	CANILLITAS	MANZANA 10	15	3615595
322100	CANILLITAS	MANZANA 15	6	3610560

Cliente/NIS	Barrio	Calle	Nro.	Nro.Reclamo
343489	LAS COLINAS	CERRO ACONQUIJA	2	3633150
356017	LAS COLINAS	MANZANA 2	12	3618080
343671	LAS COLINAS	CERRO MECOYA	34	3508960
343643	LAS COLINAS	CERRO MECOYA	5	3632956
343614	LAS COLINAS	CERRO CAMPANARIO	19	3622493
343631	LAS COLINAS	CERRO CAMPANARIO	38	3621555
343641	LAS COLINAS	CERRO MECOYA	3	3638319
343648	LAS COLINAS	CERRO MECOYA	9	3622025
343705	LAS COLINAS	CERRO MERCEDARIO	25	3621443
343523	LAS COLINAS	CERRO DIVISADERO	35	3622388
343536	LAS COLINAS	CERRO CONDOR	15	3582194
343612	LAS COLINAS	CERRO CAMPANARIO	17	3642543
343655	LAS COLINAS	CERRO MECOYA	16	3621806
343634	LAS COLINAS	CERRO CAMPANARIO	43	3620870
327921	LAS COLINAS	CERRO PEDREGOSO	29	Audiencia Pública

Cliente/NIS	Barrio	Calle	Nro.	Nro.Reclamo
327759	SAN LUCAS	MANZANA X	21	3617004
327757	SAN LUCAS	MANZANA X	23	3651741

327729	SAN LUCAS	MANZANA Q	11	3619243
370185	SAN LUCAS	MANZANA X	20	3653597
327742	SAN LUCAS	MANZANA V	4	3615001
327714	SAN LUCAS	MANZANA L	14	3483867
327761	SAN LUCAS	MANZANA X	18	3481230
327756	SAN LUCAS	MANZANA X	24	3624489

Cliente/NIS	Barrio	Calle	Nro.	Nro.Reclamo
327829	SAN MATEO	MANZANA H	7	3495605
356083	SAN MATEO	MANZANA C	20	3509232
327833	SAN MATEO	MANZANA H	13	3596881
327803	SAN MATEO	MANZANA D	18	3577930
327809	SAN MATEO	MANZANA E	7	3599201
327807	SAN MATEO	MANZANA E	9	3483005
327786	SAN MATEO	MANZANA B	22	3621132
327808	SAN MATEO	MANZANA E	8	3629214
327821	SAN MATEO	MANZANA I	9	3626238
327812	SAN MATEO	MANZANA E	5	3489003
327817	SAN MATEO	MANZANA I	5	3649788

Cliente/NIS	Barrio	Calle	Nro.	Nro.Reclamo
334676	TORINO	MANZANA 1	56	3490043