Salta, 14 DIC 2023

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01698/23

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 60.446 /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 – OCTUBRE 2023", el Acta de Directorio N° 58 /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 Octubre de 2.023, en virtud del cual procede a analizar los reclamos ingresados a este Organismo por usuarios de las 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 (entre fs.1 y 5 vuelta), la Gerencia concluye que para el mes de Octubre de 2.023 corresponde una reducción de facturación para un total de **116 (ciento dieciséis) 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.

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 $ 134.111,04 (Pesos ciento treinta y cuatro mil ciento once con 04/100) (ver fs. 10/12).

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 justa 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.07/14, se incorpora la documentación pertinente que acredita y sustenta los extremos invocados por la Gerencia Técnica..

Que como puede inferirse, los 116 (ciento dieciséis) 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 116 (ciento dieciséis) usuarios reclamantes que fueron individualizados en el informe técnico y que serán nominados en el Anexo I que formará parte de la presente Resolución. También considera razonable que la medida se aplique para el mes de Octubre/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 N° 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 9° de tal Decreto, inciso a) "Agua Potable", en su párrafo 6° 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 8° 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 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 Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 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 116 usuarios reclamantes por el mes de Octubre de 2.023). Se aclara a cualquier evento que dichos porcentajes de reducción se encuentran referenciados para cada usuario en el informe técnico y en el Anexo I que se incorpora como parte integrante de la presente.

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 116 (ciento dieciséis) 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 Octubre 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.

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.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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

A/C DE PRESIDENCIA

01698/23

ANEXO I

RECLAMOS INGRESADOS AL CALL CENTER DEL ENTE REGULADOR (ZONAS CON AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA INFORMADAS POR COSAYSA) OCTUBRE 2023

Localidad	Cliente/NIS	SISTEMA	NOVEDAD	Barrio	% REDUCCIÓN
ATOCHA	316227	184	72160 - 90118	ATOCHA II	65
ATOCHA	245573	1	90365	CENTRO	37
ATOCHA	205924	1	90365	RURAL	37
ATOCHA	287337	3	90365	EL CARMEN	37
ATOCHA	355515	194	81118	LOTEO PUEBLO	75
CAPITAL - SALTA	279303	91	83670	17 DE OCTUBRE	50
CAPITAL - SALTA	224505	91	83670	17 DE OCTUBRE	50
CAPITAL - SALTA	4627	101	49977 - 89906	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	7181	101	49977 - 89906	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	1872	101	49977 - 89906	20 DE FEBRERO	85
CAPITAL - SALTA	365504	195	90131	AMPLIACIÓN FLORESTA	30
CAPITAL - SALTA	365136	195	90131	AMPLIACIÓN FLORESTA	30
CAPITAL - SALTA	365420	52	90131	AMPLIACIÓN FLORESTA	30
CAPITAL - SALTA	48080	53	35087	AUTODROMO	25
CAPITAL - SALTA	97111	98	85763	CASTAÑARES-GRUPO 480 DPTOS.	50
CAPITAL - SALTA	97180	98	85763	CASTAÑARES-GRUPO 480 DPTOS.	50
CAPITAL - SALTA	9051	101	49977	CENTRO	45
CAPITAL - SALTA	58023	122	84381	CENTRO	75
CAPITAL - SALTA	59726	122	84381	CENTRO	75
CAPITAL - SALTA	65292	87	87650 - 84056 - 37715	CIUDAD DEL MILAGRO	80
CAPITAL - SALTA	219513	170	90364	COSTA AZUL (COOP. POLICIAL)	37
CAPITAL - SALTA	347005	28	83694	EL CÍRCULO III	75
CAPITAL - SALTA	304478	155	83481 - 83200	EL HUAICO	75
CAPITAL - SALTA	356489	162	83481	EL HUAICO	23
CAPITAL - SALTA	356485	162	83481	EL HUAICO	23
CAPITAL - SALTA	360777	172 - 4A	83481 - 83200	EL HUAICO	75
CAPITAL - SALTA	305634	162	83481	EL HUAICO	23
CAPITAL - SALTA	356508	162	83481	EL HUAICO	23
CAPITAL - SALTA	46549	57	34244	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	284802	57	26743-34244	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	46484	54	16022-26743-34244	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	89
CAPITAL - SALTA	288585	57	26743-34244	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	288588	57	26743-34244	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	46569	57	34244	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	75
CAPITAL - SALTA	24048	101	8660-49977	GRAL. MOSCONI	72
CAPITAL - SALTA	67958	66	76318	GRAND BOURG	54
CAPITAL - SALTA	68013	66	76318	GRAND BOURG	54
CAPITAL - SALTA	67859	66	76318	GRAND BOURG	54
CAPITAL - SALTA	68376	66	76318	GRAND BOURG	54
CAPITAL - SALTA	68411	66	76318	GRAND BOURG	54
CAPITAL - SALTA	68521	66	76318	GRAND BOURG	54
CAPITAL - SALTA	223618	126	45295	JUAN M.DE ROSAS-SECC.J	50
CAPITAL - SALTA	101925	66	76318	LA ALBORADA	54
CAPITAL - SALTA	101938	66	76318	LA ALBORADA	54
CAPITAL - SALTA	58403	103	78361	LA LOMA	40
CAPITAL - SALTA	58397	103	78361	LA LOMA	40
CAPITAL - SALTA	97661	103	78361	LA LOMA	40
CAPITAL - SALTA	58433	103	78361	LA LOMA	40
CAPITAL - SALTA	277599	66	76318	LA MAGDALENA	54
CAPITAL - SALTA	310298	66	76318	LAS LEÑAS II	54
CAPITAL - SALTA	272087	66	76318	LAS LEÑAS II	54

CAPITAL - SALTA	38382	142	36273	LIBERTADOR	28
CAPITAL - SALTA	280463	64	90363	MADRESELVA	60
CAPITAL - SALTA	87576	64	90363	MADRESELVA	60
CAPITAL - SALTA	40125	101	8660-49977	MIGUEL ORTIZ	72
CAPITAL - SALTA	96476	40	2960	NORTE GRANDE	75
CAPITAL - SALTA	357381	66	76318	NTRA. SRA. DEL CARMEN	54
CAPITAL - SALTA	250132	126	45295	PATRICIA HEITMANN	50
CAPITAL - SALTA	12150	119	83435-89180	SAN BERNARDO	80
CAPITAL - SALTA	84669	119	83435-89180	SAN BERNARDO	80
CAPITAL - SALTA	12158	118	83435-89180-84272-84274	SAN BERNARDO	80
CAPITAL - SALTA	12163	119	83435 - 89180	SAN BERNARDO	80
CAPITAL - SALTA	16536	119	83435 - 89180	SAN BERNARDO	80
CAPITAL - SALTA	89759	40	2960	SAN FRANCISCO SOLANO-SECC.P	75
CAPITAL - SALTA	378530	142	36273	SAN MARTIN	28
CAPITAL - SALTA	6005	142	36273	SAN MARTÍN	28
CAPITAL - SALTA	29245	142	36273	SANTA VICTORIA	28
CAPITAL - SALTA	313772	29	83694	SCALABRINI ORTIZ-6TA ETAPA	75
CAPITAL - SALTA	313769	29	83694	SCALABRINI ORTIZ-6TA ETAPA	75
CAPITAL - SALTA	271241	164	86981	SOLIDARIDAD-4°ETAPA	75
CAPITAL - SALTA	63288	84	66547	SOLÍS PIZARRO	50
CAPITAL - SALTA	45331	124	54603	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	58784	116	87511-90083	TRES CERRITOS	80
CAPITAL - SALTA	369703	124	64503	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	287551	124	64503	TRES CERRITOS	45
CAPITAL - SALTA	42821	116	87511-90083	TRES CERRITOS	80
CAPITAL - SALTA	44535	124	64502	TRES CERRITOS	54
CAPITAL - SALTA	87374	117	3320 - 87511	TRES CERRITOS	80
CAPITAL - SALTA	57527	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	59592	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	57516	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	57545	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	58926	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	58914	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	57555	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	57593	157	88908	UNIVERSITARIO	40
CAPITAL - SALTA	48889	61	90363	VALLE HERMOSO	60
CAPITAL - SALTA	14185	101	8660-49977	VICENTE SOLÁ	72
CAPITAL - SALTA	308106	169	90364	VILLA ASUNCIÓN	37
CAPITAL - SALTA	215391	169	90364	VILLA ASUNCIÓN	37
CAPITAL - SALTA	215243	169	90364	VILLA ASUNCIÓN	37
CAPITAL - SALTA	215582	169	90364	VILLA ASUNCIÓN	37
CAPITAL - SALTA	105113	106	49977 - 71752	VILLA BELGRANO	72
CAPITAL - SALTA	13495	106	71752	VILLA BELGRANO	50
CAPITAL - SALTA	9729	106	71752	VILLA BELGRANO	50
CAPITAL - SALTA	9736	106	71752	VILLA BELGRANO	50
CAPITAL - SALTA	50064	53	87942	VILLA CONSTITUCIÓN	75
CAPITAL - SALTA	33309	154	9830	VILLA EL SOL	75
CAPITAL - SALTA	221750	153	9830	VILLA JUANITA	75
CAPITAL - SALTA	8353	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	9144	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	1804	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85

CAPITAL - SALTA	545	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	429	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	11701	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	426	101	49977 - 58003 - 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	32473	103	78361	VILLA LUJÁN	40
CAPITAL - SALTA	84387	101	49977- 89906	VILLA LUJÁN	85
CAPITAL - SALTA	306147	159	90363	VILLA REBECA	60
CAPITAL - SALTA	30459	74	9320	VILLA SAN ANTONIO	75
CAPITAL - SALTA	68836	74	9320	VILLA SAN ANTONIO	75
LA SILLETA	371337	8	89855 - 90806	LOTEO SOLARES DAY	84
LA SILLETA	371300	8	89855 - 90806	LOTEO SOLARES DAY	84
LA SILLETA	371299	8	89855 - 90806	LOTEO SOLARES DAY	84
LA SILLETA	371335	8	89855 - 90806	LOTEO SOLARES DAY	84
LA SILLETA	364219	5	89926	VILLA LOLA	37
				USUARIOS	**116**

