Salta, 02 FEB 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00157/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 61.013 /2024; 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 – DICIEMBRE 2023", el Acta de Directorio N° 09 /24, y:

CONSIDERANDO :

Que las presentes actuaciones se inician con un informe pormenorizado de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento para el mes de Diciembre 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" o "a confirmar" y/o Novedades diarias, 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 Diciembre de 2.023 corresponde aplicar una reducción de facturación para un total de 53 **(cincuenta y tres) usuarios.**

Que el informe aclara que el número de usuarios resulta considerablemente disminuido, en atención a que la Prestadora dispuesto aplicar "de oficio", una reducción sobre las cuentas de los afectados por incidencias puntuales que sufrió el "Acuerducto Norte" durante el mes bajo análisis.

Que a continuación, la Gerencia actuante indica 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 de $ 110.231,09 (Pesos ciento diez mil doscientos treinta y uno con 09/100 (ver párrafo de fs. 04).

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.05/13, se incorpora la documentación pertinente que acredita y sustenta los extremos invocados por la Gerencia Técnica..

Que como puede inferirse, los 53 (cincuenta y tres) 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 usuarios reclamantes que figuran a fs.11 en un listado incorporado en autos, los que serán individualizados en un Anexo que formará parte de la presente Resolución. También considera razonable que la medida se aplique para el mes de Diciembre/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 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 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 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 CoSAySa que proceda a aplicar las reducciones en los términos sugeridos por el Área Técnica (Reducción individual a los 53 usuarios reclamantes por el mes de Diciembre de 2.023).

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 y que eventualmente, la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos.

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 53 (cincuenta y tres) 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 Diciembre del año 2.023, haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos, en caso

00157/24

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

00157/24

ANEXO I

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

	Localidad	Barrio	Cliente/NIS	Sistema N°	Novedad	% Reducción
1	ATOCHA	160 VIV. ATOCHA - TECHO DIGNO	344999	184	72160 - 89957	45
2	CAPITAL - SALTA	20 DE FEBRERO	4627	101	49977 - NOV DIARIAS	86
3	CAPITAL - SALTA	26 VIVIENDAS - LA LOMA	288233	161	49978 - 78361	61
4	CAPITAL - SALTA	26 VIVIENDAS - LA LOMA	288219	161	49978 - 78361	61
5	CAPITAL - SALTA	AGUA Y ENERGÍA	53041	75	2959	50
6	CAPITAL - SALTA	AMPLIACIÓN FLORESTA	373936	195	90131	30
7	CAPITAL - SALTA	AMPLIACIÓN FLORESTA	373330	195	90131	30
8	CAPITAL - SALTA	AMPLIACIÓN FLORESTA	365136	195	90131	30
9	CAPITAL - SALTA	CAMPO CASEROS	41295	142	36273	28
10	CAPITAL - SALTA	CANILLITAS	322081	173	58773	75
11	CAPITAL - SALTA	CENTRO	234917	101	49977 - NOV DIARIAS	86
12	CAPITAL - SALTA	COSTANERA	222153	75	2959	50
13	CAPITAL - SALTA	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	46484	54	26743-16022	90
14	CAPITAL - SALTA	EL MIRADOR DE SAN BERNARDO	257944	54	26743-16022	90
15	CAPITAL - SALTA	EL PILAR	3762	101	49977 - NOV DIARIAS	86
16	CAPITAL - SALTA	GRAND BOURG	68376	66	76318	54
17	CAPITAL - SALTA	GRAND BOURG	283741	66	76318	54
18	CAPITAL - SALTA	GRAND BOURG	68585	66	76318	54
19	CAPITAL - SALTA	HERNANDO DE LERMA	24180	140	2948	50
20	CAPITAL - SALTA	LA LOMA	254052	103	78361	40
21	CAPITAL - SALTA	LA MAGDALENA	358291	66	76318	54
22	CAPITAL - SALTA	LOS MIRASOLES	319991	162	90976	50
23	CAPITAL - SALTA	LOS MIRASOLES	319836	189	90976	50
24	CAPITAL - SALTA	LOS MIRASOLES	319966	162	90976	50
25	CAPITAL - SALTA	LOS MIRASOLES	319819	189	90976	50
26	CAPITAL - SALTA	LOTEO RÍO ANCHO	334873	8	77467	75
27	CAPITAL - SALTA	MADRESELVA	275592	64	90363	60
28	CAPITAL - SALTA	NORTE GRANDE	96476	40	2960	75
29	CAPITAL - SALTA	POLICIAL-SECCION F	53265	75	2959	50
30	CAPITAL - SALTA	POLICIAL-SECCION F	283770	75	2959	50
31	CAPITAL - SALTA	PORTAL DE LESSER	323669	178	86987 - 89531	50
32	CAPITAL - SALTA	PORTAL DE LESSER	323642	178	86987 - 89531	50
33	CAPITAL - SALTA	SAN BERNARDO	279646	119	83435	31
34	CAPITAL - SALTA	SAN BERNARDO	12163	119	83435	31
35	CAPITAL - SALTA	SAN BERNARDO	12150	119	83435	31
36	CAPITAL - SALTA	SAN LUCAS	327757	173	50773	75
37	CAPITAL - SALTA	SAN LUCAS	370185	173	50773	75

38	CAPITAL - SALTA	SAN LUCAS	327759	173	50773	75
39	CAPITAL - SALTA	SAN MARTÍN	9895	142	36273	28
40	CAPITAL - SALTA	SARMIENTO	247845	81	69089	75
41	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	45375	124	64503	45
42	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	44462	124	64502	54
43	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	58829	116	90083	62
44	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	59222	124	64502	54
45	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	42820	116	90083	62
46	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	42828	116	90083	62
47	CAPITAL - SALTA	TRES CERRITOS	287551	124	64502	54
48	CAPITAL - SALTA	VIALIDAD	53148	75	2959	50
49	CAPITAL - SALTA	VILLA ASUNCIÓN	215165	169	90364	37
50	CAPITAL - SALTA	VILLA CHARTAS	26999	205	21275	50
51	CAPITAL - SALTA	VILLA JUANITA	221750	153	9830	75
52	CAPITAL - SALTA	VILLA JUANITA	79113	154	9830	75
53	GENERAL GUEMES	CENTRO	247224	8	89800	16