Salta, 02 FEB 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00159/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 59.955 /2023; caratulado: "MARTÍNEZ, ALDO RAÚL – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 09 /24, y:

CONSIDERANDO :

Que las presentes actuaciones se inician con fecha 21 de Septiembre de 2.024, en virtud de una nota elevada al Presidente de este Organismo por el usuario de la referencia, quien reclama un servicio deficiente de distribución de agua potable en su domicilio de calle Anzoátegui N° 1.855 de esta Ciudad de Salta.

Que puntualmente señala que los problemas se repiten diariamente, pero de manera más acentuada en los últimos meses. Hace saber que durante la noche –según sus propias manifestaciones-, se mantienen con niveles de baja presión, lo que genera malestares por la insuficiencia recurrente de caudales "normales" y que últimamente ya sufre de cortes totales. Hace saber que ha interpuesto reclamos varios y que en más de una oportunidad, se han llevado adelante verificaciones que percataron los problemas denunciados. Denuncia que otros usuarios de la cuadra sufren las mismas incidencias.

Que con fecha 04 de Octubre de 2.023, la Prestadora informa las Novedades de servicio en la zona. Puntualmente señala la Novedad Estructural N° 49977 de corte, entre las 20:00 horas y las 07:00; y la Novedad Diaria N° 89906 de baja presión entre las 07:00 horas y las 20:00 horas.

Que a raíz de dicha presentación, este Organismo requiere un informe completo, así como también los planes de acción para la zona afectada y las eventuales obras que se encuentren programadas para superar las incidencias. A los fines del descargo, se le concede un plazo de 5 (cinco) días contados a partir de su notificación.

Que con fundamento en un Informe Técnico agregado a fs.09, se dicta la Orden Regulatoria N° 16/23 la que en su parte pertinente ordenó garantizar el servicio alternativo de reparto de agua en camiones –en los términos de la normativa vigente-, informar la cantidad de camiones afectados en la zona y los análisis pertinentes de agua repartida bajo esa modalidad; efectuar las maniobras técnicas pertinentes que permitan minimizar las incidencias e informar sobre las obras proyectadas para la zona.

Que entre fs.15 y 96 la Prestadora acredita el cumplimiento de la Orden referida, agregando documentación pertinente a dichos fines. En presentación adicional (obrante a fs.97) pone en conocimiento, que a través de un Convenio suscrito con el Ministerio de Infraestructura de la Provincia, se encuentra perforando un Pozo profundo en el predio del Delmi, el que beneficiará a estos usuarios y a un total de 4.000 (cuatro mil) habitantes.

Que con fecha 23 de Enero de 2.024, y teniendo presente el total de antecedentes obrantes, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento emite un informe técnico final que concluye lo siguiente. En primer lugar refiere al cumplimiento de la Orden Regulatoria N° 16/23 habiendo verificado el estricto acatamiento de cada uno de sus puntos.

A continuación hace saber que el vecino reclamante –así como el resto de los afectados del Barrio Villa Luján-, son abastecidos por el Sistema N° 101 (Cisterna El Huaico). Analiza el total de incidencias y refiere a un expediente similar tramitado en este Organismo (el identificado con N° 267-60.153/23), donde usuarios del Complejo Habitacional ubicado en calle Pedernera N° 1.322, resolvieron un reclamo de iguales características.

Que como resultado de su análisis propone una reducción de facturación, para los 15 (quince) usuarios que figuran individualizados a fs.102 vuelta, del 80% (ochenta) por ciento del total de los servicios sanitarios. Agrega que la medida se aplique para el período comprendido entre los meses de Octubre de

2.023 y Marzo de 2.024 (total de 6 meses calendario), a fin de compensar el mal servicio con las tarifas abonadas.

Que como puede inferirse, los usuarios del sistema 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 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 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 afectaciones varias, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que evaluando en su conjunto toda la información, el Área Legal actuante de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, coincide con la sugerencia tener por cumplida la Orden Regulatorio N° 16/23 y de aplicar una reducción de Facturación del 80%, para los 15 usuarios reclamantes que figuran a fs.102 vuelta de autos. También considera razonable que la medida se aplique para los meses de Octubre/23 a Marzo/24 inclusive (total 6 meses) por cuanto contempla un tiempo prudente donde los vecinos abonaron por un servicio que no recibieron adecuadamente.

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 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, el Área 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 del 80%, a los 15 Usuarios reclamantes por los meses de Octubre/23 a Marzo/24 inclusive). El hecho de considerar el mes de Marzo de 2024, guarda estrecha relación a la fecha denunciada como de finalización del Pozo profundo que se perfora en el predio del Delmi.

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, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 80% (ochenta por ciento) que aquí se ordena, 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 Técnicos antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.

00159/24

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°: TENER POR CUMPLIDA la Orden Regulatoria N° 16/23 en todos sus términos y en base a los argumentos expuestos en el Informe Técnico de fs.102 de autos.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 80% (ochenta por ciento) de los Servicios Sanitarios para los quince usuarios reclamantes del Barrio Villa Luján, que se encuentran individualizados en el Anexo I de la presente Resolución. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: DISPONER que la reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante los meses de Octubre de 2.023 a Marzo de 2024 (total de 6 meses calendario), 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 4°: DEJAR ESTABLECIDO que aquellos usuarios que ya se encuentran alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 80% (ochenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 5°: 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 6°: 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

00159/24

ANEXO I

USUARIO N°	NOMBRE	DOMICILIO
1872	MARTINEZ, Aldo Raúl	Anzoátegui N° 1.855 – B° Villa Luján
62528	RODRIGUEZ, Normando Ángel	Anzoátegui N° 1.884 – B° Villa Luján
351554	RODRIGUEZ, Ivanna	Anzoátegui N° 1.882 – B° Villa Luján
269650	MAROCCO, Marcela	Anzoátegui N° 1.890 – B° Villa Luján
1868	SEGURA, Jorge	Anzoátegui N° 1.887 – B° Villa Luján
1869	ARJONA, César	Anzoátegui N° 1.879 – B° Villa Luján
1870	MOLINA, Macarena	Anzoátegui N° 1.869 – B° Villa Luján
1873	CEPEDA, Walter	Anzoátegui N° 1.847 – B° Villa Luján
1861	LOPEZ, Lautaro	Anzoátegui N° 1.837 – B° Villa Luján
1863	CATA, Julia	Anzoátegui N° 1.815 – B° Villa Luján
682	ARANA, Marcelo	Anzoátegui N° 1.816 – B° Villa Luján
280841	LIQUIN, Ivana	D. Diez Gómez N° 1.431 – B° Villa Luján
3678	PAZ, María Elena	Anzoátegui N° 1.820 – B° Villa Luján
1871	BARRIOS, Carlos	Anzoátegui N° 1.857 – B° Villa Luján
299774	VENECIA, Rosa	Anzoátegui N° 1.802 – B° Villa Luján