Salta, 02 FEB 2024

**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°** 00158/24

**VISTO :**

El Expediente Ente Regulador N° 267- 60853/2024; caratulado: "VECINOS AVDA. SOLÍS PIZARRO /TOLABA, Néstor – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA – CALLES AV.SOLIS PIZARRO, LOS GAVILANES, LOS PAPAGALLOS, EL ÑANDÚ, LOS ALBASTROS, LOS HALCONES – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 09/24, y:

**CONSIDERANDO:**

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Enero de 2.024, en virtud de una nota dirigida a este Organismo por usuarios del servicio en la zona de la referencia, en donde reclaman algunas deficiencias concretas que han complicado la distribución del recurso.

Que los vecinos sentían la necesidad de exponer la problemática respecto del Servicio de Agua Potable que vienen padeciendo desde algún tiempo atrás, generando malestares por la insuficiencia recurrente de caudales normales. Entre fs.10/25 se individualizan el total de usuarios firmantes del petitorio inicial que fuera presentado ante la Empresa Aguas del Norte.

Que con fecha 12 de Enero de 2.024, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento corre traslado de la presentación a Cosaysa y le requiere informe sobre el origen de las afectaciones, tareas ejecutadas, cantidad de Novedades existentes (por cuanto no habían sido informadas). Indica además algunas acciones que debían llevarse adelante para mitigar los problemas denunciados por los usuarios.

Que entre fojas 27/32, se incorporan Actas de Constatación en la zona en cuestión; planilla de toma de presiones por el Área Técnica y demás constancias del Sistema GESP.

Que a fs.33, obran antecedentes para simular el impacto mensual en la tarifa, para el caso de que se disponga una reducción de facturación en los cuadrantes afectados.

Que entre fs.34/35, en atención a los antecedentes del expediente bajo análisis y a la parsimonia de la Prestadora que ni siquiera remitió un informe de la cuestión, se emite un informe técnico que da cuenta de algunos problemas concretos en la prestación del servicio que no pueden ser pasados por alto. A continuación analizamos en detalle el informe en cuestión y sus conclusiones.

Que en primer lugar refiere a que el Organismo ha efectuado verificaciones del servicio en distintas fechas 11/01/2024 (fs. 04/05), 15/01/2024 (fs. 27), 16/01/2024 (fs. 28), 17/01/2024 (fs. 29) y 18/01/2024 (fs. 30), concluyendo que la zona se encuentra afectada con presiones de agua asimilables a corte. En dichas verificaciones hace saber que se ha incluido el perímetro que comprende la Novedad Estructural N° 66547 de Baja presión (24 hs), por merma de caudales.

Que a continuación hace referencia a la cantidad de reclamos ingresados al "call center" de Aguas del Norte refiriendo a una cantidad total de 253 (doscientos cincuenta y tres) reclamos, contabilizados desde el mes de Julio del año próximo pasado y hasta el 25 de Enero de 2024 inclusive (fecha de confección del mismo). Detalla que los afectados reciben el suministro desde el sistema N° 84, que abastece a 779 (setecientos setenta y nueve) usuarios.

Que en función al análisis realizado y a la fecha de interposición del reclamo sugiere aplicar una reducción de facturación del 50% (cincuenta por ciento) para todos los afectados y lo sea por el mes de Enero/24. En tal sentido solicita a la Gerencia Económica de este Organismo, evalúe el impacto económico de la medida.

Que asimismo entiende que debe ordenarse a la Prestadora a informar y evaluar la problemática denunciada, con el deber de proyectar y programar las obras necesarias para resolver los problemas de forma definitiva. En el mientras tanto, pide se la intime a garantizar el reparto de agua en camión cisterna indicando el cronograma que se cumpla. Por último solicita se advierta a la interesada que continuarán las tareas de seguimiento en el Barrio y que la medida podrá ser extendida a nuevos periodos de facturación, si se mantienen las malas condiciones de prestación.

Que hasta aquí, atento a las deficiencias en el servicio que pudieron ser verificadas por Personal Técnico de este Organismo, y en atención a que la Prestadora no ha brindado una solución oportuna ni eficaz a los continuos problemas de Corte y Baja Presión, corresponde hacer lugar a la reducción propuesta.

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 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 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 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 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 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, 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 50%, a los 779 (setecientos setenta y nueve) usuarios residentes de las zonas afectadas, y lo sea por el mes de Enero de 2.024).

Que por otra parte corresponde intimar a la Prestadora a remitir un informe completo de situación y advertirle que continuaremos con las tareas de seguimiento para analizar si corresponde hacer extensiva la medida.

Que por último corresponde intimar a la Empresa a garantizar la distribución diaria de agua mediante la modalidad alternativa de camiones aguadores, a simple requerimiento de los afectados.

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.

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 del 50% (cincuenta por ciento) de los Servicios Sanitarios para los 779 (setecientos setenta y nueve) usuarios que se abastecen del Sistema N° 84 (Avenida Solís Pizarro y otras). Ello 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 Enero del año 2.024, haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos en caso de que se verifiquen nuevos incumplimientos. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

00158/24

**ARTÍCULO 3°**: **REMITIR** informe completo del estado de situación del servicio en el Barrio en cuestión, haciendo saber las medidas adoptadas. Si las afectaciones se mantienen en el tiempo, deberá cargar al Sistema Gesp las Novedades correspondientes informando adecuadamente a los usuarios.

**ARTICULO 4°: ORDENAR** a CoSAySa que en un término de cinco (5) 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°: HACER SABER** a la Empresa, que deberá garantizar la distribución diaria de agua mediante la modalidad alternativa de camiones aguadores, a simple requerimiento de los afectados y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.

**ARTÍCULO 6°: 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