Salta, 11 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENRESP N° 00264/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60269/2023, caratulado: "VECINOS VILLA BELGRANO / VARGAS NADIA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA"; el Acta de Directorio Nº 13/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de la referencia se inician con la presentación efectuada por un grupo de vecinos del Barrio Villa Belgrano de esta ciudad ante este ENRESP (30/10/23), en la que plantean problemas de baja presión en sus suministros desde hace más de un año. Señalan que a esto se suma que, con las altas temperaturas, sufrieron varios cortes sin aviso previo sin que la empresa les provea de servicio alternativo de reparto de agua en camiones. Invocando los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional solicitan se solucione su reclamo y que, hasta tanto se *"(...) resuelva la provisión del servicio, no viole el derecho humano al acceso al agua, suministrando la provisión de agua mediante camiones, bidones o cualquier otra manera para cubrir nuestras necesidades familiares (...)".*

Que en consecuencia la GAPyS remite nota corriendo traslado de la presentación efectuada por los vecinos a la Prestadora, manifestando que tiene conocimiento –via GESP- de la Novedad Estructural N° 71.752 , iniciada el día 05/02/2021 y abierta a la fecha, afectando al servicio de agua potable con "Baja Presión" las 24 hs del día. Por esta razón solicita a CoSAySa: 1*) Efectúe la totalidad de tareas y operaciones tendientes a sanear las afectaciones; 2) Remita a este Ente Regulador las acciones y/o medidas tomadas por la empresa Prestadora para solucionar y/o mitigar las deficiencias en el servicio, como así también cualquier antecedente y/o información que esta Prestataria considere aportar a dicha solicitud, y; 3) Notifique fehacientemente a los usuarios reclamantes.* Frente a la falta de respuesta de la Prestadora, desde la mentada Gerencia se intima a la empresa a remitir la información requerida en dos oportunidades, tal como se desprende de fs. 4 y 5.

Que a continuación se agrega informe técnico de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento. En el mismo, luego de analizar los antecedentes de estos obrados, señala que los vecinos reclamantes pertenecen al Sistema de Abastecimiento de Agua N° 106. Indica que, 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 la GAPyS, el Sistema en la actualidad es afectado por la Novedad Estructural N° 71.752, que inició en fecha 05/02/2021 y continúa abierta a la fecha, afectando al servicio de agua potable con baja presión las 24 hs. del día. Por otra parte, advierte que el sistema fue afectado con múltiples Novedades Diarias, que no se consideraron relevantes para el siguiente análisis, debido a que corresponden a problemas inherentes al servicio por su corta duración.

Que por último, subraya que, en el Sistema de Control Básico y Fisco Quimico (SICOBAFI) de este Organismo, en el periodo 09/23 al 12/23 se constataron valores de baja presión o corte en el Sistema de Abastecimiento N° 106 (adjunta Planilla de control Básico).

Que por todo lo expuesto, la GAPyS sugiere realizar una reducción en la facturación del 50% para los vecinos firmantes del barrio Villa Belgrano, desde 01/09/2023 hasta que esa Prestadora demuestre la normalización del servicio, aclarando que para el presente análisis solo se contempló a los vecinos que pudieron ser identificados por el número Usuario, a saber; N° 9736, 309982, 9734, 7676 y 1107.

Que tomada la intervención pertinente, a fs. 8 se agrega el informe correspondiente a la Gerencia Económica del ENRESP. En el mismo analiza el impacto mensual de la reducción de facturación solicitada por la GAPyS según los consumos reales de los periodos 09 a 11/2023 (últimos discos de facturación recibidos por la Prestadora).

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 7º, 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 8º, 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 9º 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 8º, 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 6º y 9º 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 Nº 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 2º y 10º 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. 6/7) 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 50% (cincuenta por ciento) en la facturación de las cuentas de los usuarios N° 9736, 309982, 9734, 7676 y 1107 del B° Villa Belgrano de la ciudad de Salta.** Dichas reducciones deberán aplicarse desde el 01/09/23 (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 normalización del servicio.

Que por último, deberá ordenarse a la CoSAySa que garantice 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, todo ello de conformidad con lo establecido en Res. ENRESP N° 177/22 (Reglamento de la Provisión de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable de Emergencia). .

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.

00264/24

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 50% (cincuenta por ciento) en la facturación de las cuentas de los Usuarios N° 9736, 309982, 9734, 7676 y 1107 del B° Villa Belgrano de la ciudad de Salta.** Dichas reducciones deberán aplicarse desde el 01/09/23 (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 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 normalización del servicio; 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