Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00341/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60198/2023, caratulado: "VECINOS B° UNIVERSITARIO/LERCHUNDI AMALIA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA"; el Acta de Directorio Nº 15/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de la referencia se inician con la presentación efectuada en fecha 23/10/23 por la usuaria Sra. Amalia Lerchundi -en representación de una serie de vecinos de B° Universitario de esta ciudad-, en la que solicita la reducción de la facturación de los servicios sanitarios en atención a la baja presión y corte que estaría sufriendo el barrio. Señala que se efectuaron los reclamos pertinentes, requiriendo asimismo la asistencia de camiones aguadores para abastecer el uso domiciliario.

Que frente a ello la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS) intima a la Prestadora (27/10/23) a efectos que proceda a: *1) Efectuar la totalidad de las tareas necesarias a fin de sanear los reclamos, pedidos de camiones cisternas y reducción de facturación; 2). Informe fehacientemente al Usuario reclamante respecto a las tareas antes mencionadas; 3). Cumplido ello remita a este Ente Regulador informe detallado de las tareas efectuadas y copia de la totalidad de las actuaciones.*

Que a continuación la aludida Gerencia, y frente al incumplimiento de la Prestadora, reitera la intimación cursada, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones conforme arts. 6°, 8°, 9°, 26 y 74 del Decreto Provincial Nº 3652/10 (Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta).

Que a fs. 5 se agrega respuesta a Nota N° 87809 a través de la cual Aguas del Norte indica a los usuarios que *"(...) lo planteado en el escrito se está*

tramitando en el ENRESP –Ente Regulador de Servicios Públicos – bajo expediente 60198/23 (…)". Informa asimismo que les asiste el derecho a presentar disconformidad con la respuesta dada por la empresa conforme lo dispuesto por Resolución ENRESP N° 913/15.

Que así las cosas, en fecha 11/12/23 la Sra. Amalia Lerchundi presenta ante este ENRESP fotocopias de las facturas de los usuarios reclamantes a efectos de adjuntarse a estas actuaciones (fs. 6/34).

Que seguidamente se adjunta Nota Aguas del Norte N° 157/2023 (23/1/24), a través de la cual informa respecto a la prestación del servicio en B° Universitario. Señala que la zona en la que se encuentra ubicado el domicilio de la Sra. Lerchundi y los demás vecinos reclamantes se abastece del Pozo Asembapras, *"(…) para el cual tenemos dos incidencias diarias, que afectan el servicio en la zona: 1)* ***Novedad N° 91073****: baja presión y/o corte - por déficit de caudal/movimiento de válvulas 0:00 a 09:00 hs y de 21:00 a 23:59 hs.; 2)* ***Novedad N° 88908****: baja presión y/o corte - por déficit de caudal - de 08:00 a 21:00 hs - cuadrante comprendido entre calles Arias Velázquez Pedro Dr. Manz 230 - Oñativia Arturo dr. Durand Jaime - Manzana 201 lote -Vucetich Juan - Canepa Humberto dr. - Mazza Salvador - Moreno Francisco Perito Einstein Alberto Avda - Jaime Duran - Ricardo Durand - Padre Aduaga y Manzana 1 (…)"* (fs. 35). Esta información es remitida asimismo a la usuaria, tal como luce agregado a fs. 36.

Que a continuación se agregan las actuaciones efectuadas desde la Gerencia de Agua Potable en orden a constatar el estado del servicio a los usuarios reclamantes (fs. 38), incorporando el pertinente informe a fs. 47. En el mismo, la mentada Gerencia individualiza los usuarios reclamantes que solicitaron una reducción de facturación en atención a la calidad del servicio brindado, a saber, usuarios N°s: 57442, 57459, 57500 59622, 57543, 57555, 57522, 57529, 57466, 57501, 57471, 57548, 57443, 57499, 57475, 58953, 57536, 57523, 57447, 57632, 58918, 57560, 59627, 57472, 58901. Señala que los usuarios detallados son abastecidos por el Sistema N° 157 "Pozo ASEMBAPRAS, Acueducto Norte Nuevo 4ª Derivación Parque Belgrano- Universitario" de la Loc. de Salta Capital, *"(…) Sistema que de acuerdo a lo informado por la Co.S.A.ySa. en los Partes de Incidencias emitidos diariamente a esta Gerencia de Agua Potable y Saneamiento por las Novedades Diarias N° 88908 y 91073 cuya afectación se detalla en el Anexo I adjunto*

al presente (...)". Indica que, de acuerdo a estas Novedades, el servicio de agua potable de los usuarios abastecidos por ese Sistema es afectado por "Baja Presión - Corte las 24:00 horas del día principalmente durante los meses de Noviembre y Diciembre del año 2023.

Que a más de ello, advierte que la Prestadora informa como cerradas las incidencias mencionadas el día 08 de enero del corriente año. Así las cosas, y conforme a los controles realizados por técnicos de este Ente Regulador, Acta de Constatación obrante a fs. 37 de los presentes actuados, el sector de los usuarios reclamantes se encontraban con valores regulares de presión el día 10/01/24.

Que por todo lo expuesto, la GAPyS concluye solicitando que, atento a que los usuarios reclamantes sufrieron un servicio deficiente de agua, y en orden a la equidad y reciprocidad que debe existir entre la prestación del servicio y su facturación, se aplique una reducción en la facturación del 85% correspondiente a los periodos de Noviembre y Diciembre de 2023. Finalmente señala que desde esa área técnica se continuará realizando seguimiento del estado del servicio y, de corresponder, se extenderá la medida a nuevos periodos de facturación.

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 8°, 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 9° 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 8°, 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 6° y 9° 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 N° 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 2° y 10° 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. 47) 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 85% (ochenta y cinco por ciento) en la facturación de las cuentas de los usuarios N°** 57442, 57459, 57500 59622, 57543, 57555, 57522, 57529, 57466, 57501, 57471, 57548, 57443, 57499, 57475, 58953, 57536, 57523, 57447, 57632, 58918, 57560, 59627, 57472, 58901. Dichas reducciones deberán aplicarse para los periodos 11 y 12/2023, haciéndole saber a la Prestadora que la

medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos en caso que se verifiquen nuevos incumplimientos

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 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.

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 85% (ochenta y cinco por ciento) en la facturación de las cuentas de los usuarios Nrs. 57442, 57459, 57500 59622, 57543, 57555, 57522, 57529, 57466, 57501, 57471, 57548, 57443, 57499, 57475, 58953, 57536, 57523, 57447, 57632, 58918, 57560, 59627, 57472 y 58901**. Dichas reducciones deberán aplicarse para los periodos 11 y 12/2023, haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos en caso que se verifiquen nuevos incumplimientos; 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 los usuarios no registren 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°: 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