Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00602/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 60153 /2023; caratulado: "VECINOS COMPLEJO HABITACIONAL PEDERNERA 1322 /DIARTE, Raúl - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 25,/24, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Octubre de 2.023, en virtud de una nota elevada al Presidente de este Organismo por distintos vecinos del Complejo Habitacional de calle Pedernera N° 1.322 de esta Ciudad de Salta, quienes reclaman un servicio deficiente de distribución de agua potable.

Que puntualmente señalan que los problemas se repiten diariamente, pero de manera más acentuada a partir del mes señalado. Indican que la falta de previsión de agua potable se mantiene durante las 24 (veinticuatro) horas del día, por lo que requieren la pronta intervención del Organismo.

Que en los términos señalados, y en atención a las distintas Actas de Constatación que dan cuenta de estos pormenores y con fundamento en los Informes Técnicos emitidos, el Ente Regulador dicta la Resolución N° 1.662/23 (de fecha 05 de Diciembre de 2.023, la que dispuso una reducción de facturación del 80% para un total de 5 (cinco) usuarios afectados durante los meses de Octubre/23 y Enero/24 (4 meses calendario).

Que a continuación, se transcribe la parte resolutiva para mayor recaudo: "*...ARTÍCULO 1º: ORDENAR a CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 80% (ochenta por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 5 (cinco) usuarios reclamantes (Usuarios N° 425; N° 426; N° 427; N° 428 y N° 429, todos de calle Pedernera N° 1.322 de Barrio Villa Luján de esta Ciudad). Ello en los*

términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. ARTÍCULO 2º: DISPONER que la reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante los meses de Octubre/23; Noviembre/23; Diciembre/23 y Enero/24, 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. ARTICULO 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 80% (ochenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor. ARTICULO 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. ARTICULO 5°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.".

Que con posterioridad Cosaysa procede a aplicar los créditos, lo que es verificado por la Gerencia Económica de este Organismo. A su turno la Gerencia Técnica actuante emite un nuevo informe actualizado de la zona afectada, sugiriendo ampliar la medida a los mismos usuarios y hasta el mes de Abril/24 inclusive. Es decir que la ampliación comprenda los meses de febrero; marzo y abril todos del corriente año. Para llegar a esa conclusión analiza la última presentación de la Prestadora, quien reconoce la afectación del servicio en la zona, pero informa sobre la ejecución de un nuevo pozo profundo en el Predio del Delmi que se encuentra con un 70% (setenta por ciento) de avance de obra.

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, en virtud del cual se tiene por constatado que el servicio de agua potable continúa con una afectación prolongada, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que la situación es compleja, si consideramos que la Prestadora solo se ha limitado a aplicar las reducciones ordenadas, sin haber acompañado un informe completo de la Obra. Sin embargo debemos tener por ciertos los datos que precisa sobre la posible finalización y puesta en servicio del nuevo Pozo profundo.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación al servicio que éstos abonan a la Prestadora, debe procederse a hacer extensiva la medida para los cinco usuarios reclamantes, quienes han acreditado una verdadera afectación en el servicio, conforme lo indica el Área Técnica.

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 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 cabe 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 último los reclamantes han cumplido con las exigencias de los Arts.1°; 3° y 7° del Reglamento de Reclamos, sin haber obtenido una respuesta satisfactoria en los términos del Art.15.1 de igual texto normativo, el que textualmente se transcribe: "....15.1. Ante reclamos de usuarios por discontinuidad o baja presión, la Prestadora deberá intervenir en atención al mismo dentro de las seis (06) horas siguientes a la formulación del reclamo. Quedan excluidos del plazo especificado precedentemente aquellos casos en los cuales la discontinuidad o baja presión se haya originado en trabajos programados o por problemas estructurales, siempre que estos hubieran sido debidamente informados al Usuario y al ENRESP, sin perjuicio de tomar las medidas de urgencia necesarias tendientes a asegurar la provisión de agua al reclamante....."

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. Con respecto al tiempo de la medida, y por estrictos criterios de igualdad, entendemos que debe ser aplicada por el término de 3 (tres) meses (Febrero/24; Marzo/24 y Abril/24), salvo que en un plazo menor, la Prestadora acredite la conclusión de la Obra y su correspondiente habilitación y puesta en servicio.

Que por otra parte deberá requerirse que se mantenga la distribución a través del Sistema Alternativo de Camiones Aguadores, con la advertencia de que las reducciones podrán hacerse extensiva para nuevos períodos si las demoras persistieran.

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 la CoSAySa a ampliar la Reducción de Facturación del 80% (ochenta por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 5 (cinco) usuarios reclamantes (Usuarios N° 425; N° 426; N° 427; N° 428 y N° 429), todos de calle Pedernera N° 1.322 de Barrio Villa Luján de esta Ciudad. 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 los meses de Febrero/24; Marzo/24 y Abril/24, 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.

006024

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a CoSAySa que acredite por ante este Organismo y en el término de cinco (5) días, el cumplimiento del artículo 1º de la presente, remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4°: INTIMAR a la COSAYSA a mantener el Servicio Alternativo de Camiones Aguadores, para garantizar el mínimo abastecimiento en la zona, advirtiendo a la Prestadora que podrán ordenarse nuevas reducciones si se mantienen sin mejora, las condiciones de servicio.

ARTÍCULO 5º: 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