Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00605/24

VISTO :

El expediente Ente Regulador Nº 267-60321/2023, caratulado: "Chávez Andrea - Reclamo Servicio Técnico Co.S.A.ySa - Problema con el servicio de agua"; el Acta de Directorio Nº 25/2024; y

CONSIDERANDO :

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Usuarios de este Ente Regulador inicia las gestiones pertinentes para entender el reclamo de la usuaria Sra. Andrea Chávez, quien reclama una mala prestación del servicio del domicilio de la calle Los Parrales N° 1006 Barrio Tres Cerritos de esta Ciudad.

Que en atención a lo expuesto, se le requiere a la Empresa un informe completo, de conformidad a lo estipulado por el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23) vigente.

Que a fs 09 obra nota N° 183/2023 de Agua del Norte en donde se informa que el servicio cuenta con incidencias puntuales por merma de caudal especifico. Las mismas consisten en baja presión y/o corte, con corte de 06:00 a 13:00 hs y de 17:00 a 23.00 hs. El resto del periodo de prestación diaria se mantiene con Baja Presión. Agrega que en fecha 01/11/23 personal operativo verifico el servicio constatando presión de 0,750gr y observo problema interno en el flotante, el cual fue solucionado.

Que renglón seguido, informa que en con fecha 11/01 se realizó turno especial para la zona, ya que el servicio se encontraba con incidencia. Por último hace saber que con respecto a reposición de vereda y calzada se encuentra ejecutada en sus totalidad.

Que a fs. 10 se incorpora al expediente acta de constatación del personal técnico de la Gerencia de Usuarios que informa sobre las novedades referidas y el estado del servicio en la visita, donde especifica que el mismo se encontraba sin servicio de agua.

Que, así las cosas, la Gerencia mencionada solicita a fs 12 un informe a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento.

Que con fecha 15 de febrero de 2024, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento emite el informe técnico correspondiente que resume toda la situación, que el usuario tiene una afectación del 54% de 13 hs por corte, y del 23% de 11 horas por baja presión, es decir el total del índice de afectación sería el 77%.

Que llegados a este punto y entrando en el análisis de la información suministrada, valorizando la deficiencia en la prestación del servicio en cuestión; la Gerencia Usuarios considera oportuno citar la normativa que enmarca el caso de autos.

Que así, el Decreto Provincial N° 3652/10, publicado en el Boletín Oficial N° 18.430, el día 16/09/10, 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 marras.

Que de ello, surge textualmente a partir del art. 9°, inc. (a): "*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 asimismo, en su art. 6°, reza: "*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 art. 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 igualmente, cabe destacar lo dispuesto en el art. 8°, inc. (i), del mismo Marco Vigente, a saber: **El Prestador podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados... previsto asimismo en el art. 11, inc. (l), del Marco Regulatorio anterior, al tratar los deberes y obligaciones de la Prestataria: ...cobrar las tarifas por los servicios prestados..."*

Que una interpretación a "contrario sensu" de tal principio, 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, deba 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 arts. 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, 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 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° 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 art. 28, inc. (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 art. 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. El PRESTADOR deberá abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrá ejercer sobre los Usuarios tratos discriminatorios ni diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que preste*".

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 tras la verificación del deficiente servicio prestado en la zona -Incidencia Estructural-, y en orden al principio de equidad que debe primar en la relación Prestadora-usuario; la Gerencia Usuarios, entiende que corresponde ORDENAR a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción del 54% (cincuenta y cuatro por ciento) en la facturación de la Sra. Andrea Chávez, identificada como Usuaria N° 44535; la que deberá aplicarse desde el período 11/2023 (inclusive); y por el termino de 4 meses.

Qué asimismo, y atento a la a que la prestador no dio oportuna y eficiente respuesta al reclamo del usuario corresponde aplicar la sanción de apercibimiento en mérito del incumplimiento registrado, expresado en el art 31 inc a) de la Ley N° 6.835 y del art 11.2 de la Resolución ENRESP N° 1200/23.

Que por último corresponde ordenar a la Prestadora que haga saber al usuario que podrá contar con la asistencia de Camiones Aguadores a simple requerimiento y hasta tanto se ponga fin a la incidencia.

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley N° 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, que proceda a aplicar una reducción del 54% (cincuenta y cuatro por ciento) en la facturación de la cuenta de la Sra. Andrea Chávez (identificada como Usuaria N° 44535), con domicilio en calle Los Parrales N° 1006 del Barrio Tres Cerritos de esta Ciudad de Salta; la cual deberá aplicarse desde el período 11/2023 (inclusive) por el término de cuatro meses. Ello en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a CoSAySa que en el término de cinco (5) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: INTIMAR a CoSAySa a poner a disposición el método alternativo de reparto de agua en camiones y a simple requerimiento de la usuaria, hasta tanto se ponga fin a la incidencia: por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: IMPONER, a CoSAySa el apercibimiento de acuerdo con lo dispuesto por el art 31 inc. a) de la Ley N° 6.835 y del art 11.2 de la Resolución ENRESP N° 1200/23.

ARTÍCULO 5°: NOTIFICAR, Registrar 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