Salta, 28 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00782/24

VISTO

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 60.400 /2023; caratulado: "VECINOS CALLE O HIGGINS AL 400 / ZONE NORMA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA", el Acta de Directorio N° 29 /24, y:

CONSIDERANDO :

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Noviembre de 2.024, en virtud de una Nota elevada al Presidente de este Organismo por distintos usuarios del Barrio de la referencia, quienes reclaman un servicio deficiente de distribución de agua potable.

Que adjuntan nota dirigida a Aguas del Norte donde ponen de manifiesto la situación sin haber tenido respuestas convincentes. En el particular señalan que los problemas se producen a todo hora y desde hace algún tiempo atrás. El servicio presenta también baja presión, lo que genera malestares por la insuficiencia recurrente de caudales "normales".

Que con fecha 24 de Noviembre de 2.023, se remite Nota al Gerente General de Cosaysa, a fin de que remita informe completo sobre las condiciones del servicio en la zona, las acciones y medidas tomadas respecto a cada reclamo. Con fecha 20 de Marzo debe reiterarse la intimación en iguales términos.

Que recién con fecha 26 de Diciembre del corriente año, la Prestadora presenta la Nota N° 3564 /23 poniendo en conocimiento la existencia de una Novedad Diaria identificada con el N° 89.906 con fecha de finalización del 14/12/23. Asimismo informa la Novedad Estructural N° 49.977 con corte desde las 20:00 horas hasta las 07:00 por recuperación de nivel de cisterna. Señala que las Novedades se encuentran informadas en el Sistema GESP. Agrega que la situación

se comprometió en el mes de Diciembre por la rotura del Acueducto Norte y hace saber sobre los avances de la puesta en servicio de la nueva obra Acueducto Campo Alegre, que permitirá inyectar más caudal a los sistemas.

Que a fs.11 obra un requerimiento de la Gerencia actuante a la Gerencia Económica de este Organismo, en virtud del cual se solicita un informe sobre el impacto que significaría aplicar una reducción del 90% durante dos meses a los 32 (treinta y dos) usuarios afectados. El pedido es evacuado por el área económica a fs.12.

Que con fecha 24 de Abril de 2.024 (fs.13/16), y en atención a los antecedentes del expediente bajo análisis, se emite un informe técnico que da cuenta del mal estado del servicio durante Noviembre y Diciembre del 2023. En primer lugar indica que los vecinos del barrio mencionado se abastecen del Sistema de Agua N° 101. A continuación señala que dicho Sistema fue afectado con multiples Novedades Diarias que afectaron la prestación fundamentalmente en los meses de Noviembre y Diciembre del año próximo pasado.

Que esa información se refleja y guarda relación con la cantidad de reclamos ingresados a este Organismo Regulador (noviembre/23 un total de 53 reclamos registrados y diciembre/23 un total de 25 reclamos)

Que por tal motivo sugiere aplicar una reducción de facturación del 90% (noventa por ciento), para los 32 (treinta y dos) usuarios residentes sobre calle O HIGGINS a la altura del N° 400, que figuran en el Anexo I que forma parte de la presente Resolución.. Propone que la reducción se aplique por 2 (dos) meses calendario, correspondientes a Noviembre y Diciembre de 2.023. .

Que por último hace saber que deberá intimarse a informar las acciones y tareas en la zona y asegurar el reparto de agua a través del servicio alternativo de camiones.

Que como puede inferirse, los usuarios del sistema analizado, no contaron con un servicio normal de agua potable. O tuvieron baja presión, o directamente estuvieron con cortes. Estos datos surgen de la propia información que nos remite la Empresa, que como ya se dijo, también fue verificada por nuestro Personal, por lo que entendemos lógica la sugerencia de aplicar reducciones de facturación.

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 bajo análisis, 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 una reducción del 90% (noventa por ciento) de los servicios sanitarios, para los 32 (treinta y dos) usuarios afectados. Esta Gerencia coincide también en que la medida se aplique para 2 (dos) periodos de facturación, correspondientes a los meses de Noviembre y Diciembre del año próximo pasado.

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto Nº 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 6º 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 9º de tal Decreto, inciso a) "Agua Potable", en su párrafo párrafo 6º 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 8º 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 28º 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 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 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. 33º, 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 Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 3624/06).

Que por todo lo expuesto, la Gerencia 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 indicados.

Que por otra parte corresponde hacerle saber a la Empresa que la medida podrá ampliarse para nuevos períodos, si no se mejoran las condiciones de prestación.

Que por último deberá ordenarse que ponga a disposición el servicio alternativo de reparto de agua a través de camiones aguadores, a simple requerimiento y en los términos del Reglamento ENRESP N° 177/22.

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 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 1º: ORDENAR a CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 90% (noventa por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 32 (treinta y dos) usuarios afectados que figuran en el Anexo I que forma parte de la presente Resolución. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: DISPONER que las reducciones referidas en el artículo anterior, sean aplicadas durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2.023 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.

00782/24

ARTÍCULO 3°: **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.-

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a CoSaysa que ponga a disposición el reparto bajo la modalidad alternativa de camiones aguadores, en los términos del Reglamento de Reparto de Camiones Aguadores (aprobado por Resolución ENRESP N° 177/22), debiendo informar a este Organismo todo lo actuado. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los Considerandos de la presente.

ARTÍCULO 5°: 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

00782/24

ANEXO I

N°	ID_INM
1	1592
2	2170
3	2315
4	2466
5	2467
6	7856
7	7867
8	7884
9	7894
10	7942
11	8118
12	17356
13	17357
14	17358
15	17359
16	17360
17	19416
18	23572
19	23573
20	25622
21	36627
22	36964
23	37012
24	37013
25	37192
26	62622
27	83171
28	97657
29	252323
30	276071
31	285698
32	369995