Salta, 05 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

VISTO: 00831/24

El expediente Ente Regulador Nº 267-59749/2023, caratulado: "ESPINOSA, María– RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA"; el Acta de Directorio Nº 30/24, y,

CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Usuarios de este Ente Regulador inicia sus gestiones para atender el reclamo de la usuaria, Sra. María Magdalena Espinosa, quien reclama por el mal servicio prestado por parte de la empresa Aguas del Norte en su domicilio, sito en calle Av. Batalla de Salta Nº 246, Bº Ciudad del Milagro de esta Ciudad.

Que en su presentación, la reclamante detalla historial de reclamos por falta de servicio, los cuales vienen sucediéndose desde el año 2021 (fs. 01) y enfatiza en la necesidad de contar con una solución urgente a la problemática planteada toda vez que en el domicilio habita una persona electro dependiente que además fue operado recientemente de cáncer bucal, por lo que necesita acceder al líquido elemento a fin de mantener una adecuada higiene.

Que tomando la intervención correspondiente, la mencionada Gerencia realiza en fecha 23/08/23 una verificación en el inmueble de la reclamante constatando la usencia del servicio, ante lo cual, solicitó la provisión de agua mediante camión cisterna.

Que en fecha 24/08/23, siendo las 11.40 hs., personal del Ente Regulador realiza una nueva inspección en el lugar en donde nuevamente se verifica que la vivienda se encontraba sin servicio de agua (Acta Nº 30405 de fs. 03). Reitera solicitud de abastecimiento de agua con camión cisterna.

Que el día 28/08/23, se realiza una nueva inspección con idénticos resultados, ante lo cual, la GAPyS solicita nuevamente la entrega de agua con camión cisterna hasta tanto se normalice el servicio (fs. 12).

Que a fs. 13/20, rola documentación relacionada con la condición de electro dependiente de uno de los miembros que habitan el inmueble de la reclamante, como así también la reciente intervención quirúrgica del mismo por un tumor en la boca (fs. 13).

Que todos estos antecedentes son remitidos a la Prestadora destacando la necesidad de entregar agua al inmueble con camión cisterna de manera diaria, hasta tanto de regularice el servicio.

Que CoSAySa responde esa noche limitándose a informar las incidencias estructurales y diarias que afectan al domicilio de la reclamante, sin ofrecer ninguna solución al respecto.

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS) emite el Informe Técnico correspondiente que resume toda la situación, sugiriendo la reducción de facturación de un 80% (ochenta) por ciento teniendo en cuenta que las Incidencias constatadas e informadas por la propia empresa mediante nota Nº 2602/23 (fs.22/23) exponen incidencias de corte y/o baja presión durante las 24 horas. Sugiere además que dicha medida se haga efectiva a partir del mes de septiembre de 2.023 y que se mantenga hasta la efectiva normalización del servicio y la posterior verificación por parte de este Ente Regulador.

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 Jurídica considera oportuno citar la normativa que enmarca el caso de autos.

Que así, el Decreto Provincial Nº 3652/10, publicado en el Boletín Oficial Nº 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 del art. 9º, 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. 6º, 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. 8º, 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. 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, 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 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 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 2º 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 Jurídica, entiende que corresponde **ORDENAR a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción del 80% (ochenta) por ciento en la facturación de la Sra. María Magdalena Espinosa, identificada como Usuaria N° 65160**; la que deberá aplicarse desde el período 09/2023 (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 para el caso de que ya se encuentre alcanzada por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 80% (ochenta) por ciento que aquí se ordena, si aquel fuera menor. Ello por los motivos expuestos en los considerandos.

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 1º: ORDENAR a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción del 80% (ochenta) por ciento en la facturación de la cuenta de la Sra. Maria Magdalena Espinosa (identificada como Usuaria N° 65160), con domicilio en calle Batalla de Salta Nº 246 del Barrio Ciudad del Milagro de esta Ciudad de Salta; la cual deberá aplicarse desde el período 09/2023 (inclusive), ello en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: 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 3º: ORDENAR a CoSAySa a mantener la reducción determinada en el artículo 1º, hasta tanto acredite ante este Ente Regulador, y éste último verifique, que el suministro del servicio en cuestión se presta de manera regular; por los motivos expuestos en la presente Resolución. Dejando establecido que si la usuaria ya se encuentra alcanzada por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 80% (ochenta) por ciento que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 4°: 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 5°: **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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA