Salta, 24 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01018/24

VISTO

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 62.137/2024; caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA EN EL SISTEMA N° 103 – BARRIO LA LOMA Y VILLA LUJÁN - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 33 /24, y:

CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Mayo de 2.023, en virtud de una gran cantidad de reclamos ingresados a este Organismo Regulador, en donde distintos usuarios manifestaron baja presión y cortes del servicio en los barrios de la referencia.

Que puntualmente señalan que los problemas se producen a toda hora (de 00:00 a 06:00; de 13:00 a 17:00 y de 21:00 a 23:59) y desde algún tiempo atrás a la fecha. Esta situación hace que el servicio se mantenga con niveles de baja presión, lo que genera malestares por la insuficiencia recurrente de caudales "normales".

Que con fecha 14 de Mayo de 2.024, se remite nota al Gerente de Operaciones de Cosaysa, a fin de que remita informe completo sobre las condiciones del servicio en la zona, relacionada a los extensos y prolongados cortes denunciados por los vecinos. Se le requiere además informe sobre las tareas ejecutadas y/o en ejecución en el Barrio así como toda otra cuestión atinente relacionada con el problema (entrega de agua en camiones, entre otros). A los fines del descargo, se le concede un plazo de 07 (días) días contados a partir de su notificación.

Que con fecha 07 de Junio de 2.024, la Prestadora presenta la nota N° 1.309/24, poniendo en conocimiento que el Barrio en cuestión se encuentra abastecido desde la Cisterna La Loma (Sistema N° 103), el que actualmente se encuentra afectado por la Novedad N° 78.361, de Baja Presión – Corte entre las 21:00 a 23:59; de 13:00 a 17:00 y de 0:00 a 7:00 a.m.. Informa además sobre el reparto alternativo de agua, el que se encuentra garantizado con dos camiones disponibles, dando prioridad a escuelas y centros de 1ra atención. Por último señala algunas tareas técnicas que se encuentran realizando en la zona respecto al sistema de cloacas de los Barrios.

Que a fs.04 obra un requerimiento a la Gerencia Económica de este organismo, en virtud del cual se requiere un informe sobre el impacto que significaría aplicar una reducción en la zona a los 212 usuarios afectados. Pide además informe sobre las reducciones anteriores que pudieran estar siendo aplicadas. El pedido es evacuado por el área económica a fs.06.

Que con fecha 02 de Julio de 2.024 (fs.07/14), y en atención a los antecedentes del expediente bajo análisis, se emite un informe técnico que da cuenta del mal estado del servicio. En primer lugar el informe refiere al resultado de distintas inspecciones realizadas por personal técnico del ENTE. Hace saber que entre enero/2024 hasta mayo/2024, se constataron bajas presiones (0,100 kg/cm2 a 0,500 kg/cm2) y/o cortes, en el servicio de agua potable de los usuarios.

Que a continuación refiere que los vecinos efectivamente se abastecen del Sistema N° 103, Pozo Nº 4 Sargento Cabral - Cisterna La Loma, el que es afectado por las siguientes Novedades Estructurales: A) Novedad Estructural N° 78361, con fecha de inicio del 31/03/2022 y vigente a la fecha (por déficit de caudal de la fuente). La misma afecta al servicio de agua potable con baja presión-corte y requiere de la ejecución de una nueva fuente para poder ser normalizada. El índice de afectación del servicio es de 40,57%. B) Novedad Estructural N° 49978, que inició en fecha 12/10/2017, por déficit de caudal de la fuente, y al día de la fecha sigue abierta, afectando el servicio de agua con corte, desde hs 0:00 a 05:00. El índice de afectación es de 20,83%.

Que además realiza un detalle de las Novedades Diarias que afectaron el servicio en igual período, donde se observó el incremento significativo de los reclamos.

Que como conclusión indica que el sistema presenta problemas concretos que imposibilitan la prestación normal del servicio.

Que por tal motivo sugiere aplicar una reducción de facturación del 45% (cuarenta y cinco por ciento), para los 212 (doscientos doce) usuarios que son abastecidos por el Sistema en cuestión. Propone que la reducción se aplique para 5 (cinco) periodos de facturación, correspondientes a los meses de Enero/24 a Mayo/24. Hace saber que realizará un seguimiento del estado del servicio pudiendo extenderse la medida a nuevos períodos de facturación.

Que por último solicita se le ordene mantener el reparto de agua en los barrios afectados, teniendo como prioridad las escuelas, merenderos, salitas, etc. Pide se informe la cantidad de camiones asignados y la frecuencia del reparto de agua, así como la remisión de las planillas de constancia de las entregas realizadas. Todo en cumplimiento a la Resolución ENRESP N° 177/22 sobre "Reglamento de la provisión del servicio de abastecimiento de agua potable de emergencia".

Que como puede inferirse, los usuarios del sistema analizado, no contaron con un servicio normal de agua potable. O tuvieron baja presión, o directamente no tuvieron agua. 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 del Sistema N° 103 – Pozo N° 4 Sargento Cabral, sufre de afectaciones varias, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que evaluando en su conjunto toda la información, el Área Legal actuante de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, coincide con la sugerencia de aplicar una reducción .

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 la misma reducción del 45% (cuarenta y cinco por ciento) de los servicios sanitarios, para los 212 (doscientos doce) usuarios que serán incorporados en el Anexo I que formará parte de la presente Resolución. El Área Legal coincide también en que la medida se aplique para 5 (cinco) periodos de facturación, correspondientes a los meses de Enero a Mayo inclusive del año 2024 (total 5 períodos completos).

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto Provincial 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 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 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 10º 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. 33, segundo párrafo de la Ley N° 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, 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 y en consecuencia, entiende

corresponde ordenar a la CoSAySa que proceda a aplicar las reducciones en los términos sugeridos por el Área Técnica.

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 y que deberá mantener la entrega de agua mediante el sistema alternativo (camiones aguadores), dando estricto cumplimiento al Reglamento específico aprobado por Resolución N° 177/22.

Que por último, deberá hacerse saber a la Prestadora que los usuarios que ya se encuentran alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 45% (cuarenta y cinco por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

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 45% (cuarenta y cinco por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 212 (doscientos doce) usuarios reclamantes del Sistema N° 103 – Pozo N° 4 Sargento Cabral de la Cisterna La Loma, que se encuentran individualizados 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 la reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante 5 (cinco) períodos de facturación, comprendidos entre los meses de Enero (del año 2024) a Mayo (del año 2024), 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.

ARTÍCULO 3°: HACER SABER a CoSAySa que deberá mantener la entrega de agua mediante el sistema alternativo de camiones aguadores, dando estricto cumplimiento al Reglamento de Abastecimiento de Agua Potable de Emergencia, que fuera aprobado por Resolución ENRESP N° 177/22

ARTÍCULO 4°: **DEJAR ESTABLECIDO** que aquellos usuarios que ya se encuentran alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 45% (cuarenta y cinco por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 5°: 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 6°: 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

ANEXO I: 212 USUARIOS RECLAMANTES

USUARIOS RECLAMANTES										
233953	58381	31845	254054	254052	272050	58307	206994	31673	53646	97553
58279	97842	58390	53677	254065	272048	31844	31678	58354	67440	33133
272068	60024	272065	97866	97671	296751	58312	272078	97907	58302	97666
77276	54321	240087	97856	77260	272067	296640	78131	58403	31865	319335
207648	54316	237703	97843	272043	272055	53611	58440	254039	53645	251578
58439	60005	54343	54362	58352	53660	17608	58275	33147	53676	67433
272051	54310	272040	30926	53649	272083	53618	97849	241988	33089	67446
31860	53606	58288	58273	67436	59997	53670	67462	54378	306547	54308
251240	54297	97855	77271	58342	272062	97681	32481	58376	390771	58432
58277	272060	251562	31679	33141	77265	53671	288264	97524	58447	254079
58332	31855	58343	33139	67460	272052	272069	54302	251582	60008	54380
82994	97683	97661	32469	58397	58400	53672	60029	31672	58271	53607
58433	54309	97852	58420	31908	254062	58323	59991	58301	33103	54379
33128	60028	17595	31910	251604	272063	58409	58315	272076	351476	58283
33142	97837	97865	77280	97663	254060	33085	272074	251565	67454	32488
10345	320669	58285	67469	254044	272073	58357	58334	206999	53647	251242
31907	289309	97838	58378	33099	254005	67466	32496	97386	382392	58303
272049	293211	320670	67464	97906	272066	33092	90016	272041	53675	77279
245941	97858	97853	70286	97550	58441	272046	272053	82995	350535	58434
58430	53679	97841								

010118/24