Salta, 24 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01019/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 60.988 /2024; caratulado: "VECINOS B° PORTEZUELO NORTE/ RIOS TERÁN CORALY - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA CALLE TENIENTE LUIS FUENTES B° PORTEZUELO NORTE – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 33 /24, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con un reclamo colectivo de usuarios del Barrio Portezuelo Norte (sobre calle Teniente Luis Fuentes) que denuncian redes en mal estado y un tramo de cañería extremadamente deteriorado y con pérdidas considerables, que genera problemas serios en la prestación del servicio. La nota es suscrita por 17 (diecisiete) reclamantes, todos debidamente individualizados con posterioridad.

Que tomando conocimiento de la situación, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento solicita informe completo al Gerente General de la Prestadora, Ingeniero Juan Bazán, a fin de conocer la problemática y requiriendo la notificación fehaciente a cada afectado.

Que entre fs.04/06 se agrega Acta de Constatación donde se informa que si bien los niveles de presión resultan normales (al 02 de Febrero de 2.024), se verifica una pérdida sobre "válvula exclusa" en calle Teniente Luis Fuentes.

Que sin respuesta alguna, se intima con fecha 22 de Febrero de 2.024 en iguales términos a la Prestadora, otorgando un plazo de 7 (siete) días para remitir la información. En el mes de Marzo se debe reiterar la intimación, pero esta

vez con el apercibimiento de iniciar un proceso sancionatorio en caso de incumplimiento.

Que mediante nota N° 651/24 la Prestadora informa finalmente que durante el mes de Enero del año en curso y a través de la división operativa de personal, realizó distintas reparaciones sobre cañerías de red, dejando tapado el caño sobre la ladera del cerro. Hace saber que hasta la fecha se continuaban los trabajos de verificación y control, ajustando abrazaderas en caños de P.V.C. para cesar las filtraciones. Informa además sobre algunos daños provocados por las fuertes precipitaciones de la época, que generan socavones, hundimientos y desmoronamientos del cerro que generan problemas graves. Agrega órdenes de trabajo y notificación a una de las usuarias reclamantes.

Que en el mes de Mayo de 2.024 y en cumplimiento a las tareas de seguimiento que venía gestionando la Gerencia Técnica, se verifican nuevamente problemas de presión. Esta vez los valores arrojaron 0,400 kg/cm2, lo que era indicio de problemas recurrentes.

Que esta vez la Prestadora informa nuevos trabajos realizados en la zona, pero reconoce una afectación concreta sobre el cuadrante de las Calles Avenida del Turista – 13 de Julio – Teniente Luis Fuentes (asentada bajo Novedad Diaria N° 95006)

Que a continuación se incorpora informe económico sobre el impacto de una eventual reducción para los 17 (diecisiete) usuarios comprometidos. Allí se hace saber que ninguno de ellos cuenta con algún beneficio o descuento en la Tarifa individual.

Que con todos los datos recabados y conociendo en profundidad la problemática en cuestión, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento procede a confeccionar un informe final que resume la situación y propone medidas concretas en beneficio de los afectados.

Que en primer lugar hace saber que los vecinos del barrio mencionado, pertenecen al Sistema de abastecimiento de agua N° 120, Cisterna La Flecha. De su análisis concluye que el mencionado Sistema si bien no ha sido afectado por Novedades Estructurales, si ha presentado innúmeras novedades diarias, sobre todo entre el período comprendido entre Enero de 2.024 y Mayo de 2.024.

Que si bien las afectaciones resultaron ser de corta duración y bajo índice de afectación, dieron pie a un ingreso significativo de reclamos que dejó entrever un problema de fondo que todavía no había sido resuelto.

Que en conclusión la Gerencia sugiere oportuno aplicar una reducción de facturación del 50% (cincuenta por ciento), a los usuarios afectados, todos detallados en el Anexo I que forma parte de la presente Resolución (17 usuarios en total). Sugiere además que la medida se aplique retroactivamente a partir de Enero de 2024 y se mantenga operativa hasta tanto se ejecuten las obras necesarias para solucionar los problemas señalados.

Que tomada la intervención que le corresponde la Gerencia Jurídica, y teniendo presente la afectación del servicio en cuestión, resultan relevante los términos del informe técnico de la GAPyS "ut supra" expuestos, en virtud del cual se tiene por constatado que el servicio de agua potable para los usuarios, sufre de baja presión diaria, informada por diferentes Novedades diarias.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse igual reducción para todos los usuarios afectados (17 en total), los que figuran en el Anexo I, incorporado al cuerpo de la presente Resolución.

Que resulta a todas luces razonable aplicar dicha reducción. En primer lugar porque se ha podido visualizar con certeza el cuadrante verdaderamente afectado -el que coincide con el informado por la Prestadora-. Además porque la mayoría de los usuarios corresponden a ese cuadrante, lo que hace eliminar cualquier margen de error en la aplicación de la medida.

Que cabe traer a colación la normativa aplicable para el caso que nos ocupa, 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 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 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. 33º, 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 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, 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 haga extensiva la medida al total de usuarios afectados que se informan en el Anexo I.

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.-

01019/24

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: ORDENAR a la CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 50% del Servicio de Agua Potable para los 17 (diecisiete) usuarios reclamantes del Barrio Portezuelo Norte de esta Ciudad de Salta, que figuran individualizados en el Anexo I, que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: DISPONER que las Reducciones referidas en el artículo anterior, serán aplicadas a partir del mes de Enero de 2.024, y se mantendrán operativas hasta tanto CoSAySa, acredite las acciones pertinentes tendientes a superar las Incidencias puestas de manifiesto y que las mismas sean verificadas por este Organismo y/o acredite fundadamente que alguno de los usuarios beneficiados con la reducción, ya cuentan con un servicio adecuado. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a COSAYSA que en un término de 5 (cinco) días de cumplido, lo dispuesto por el artículo 1º 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°: 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

010924

01019/24

ANEXO I : Contiene 17 usuarios del Sistema N° 120 – Barrio Portezuelo Norte.

Usuario N° 102312

Usuario N° 51868

Usuario N° 51867

Usuario N° 51866

Usuario N° 51865

Usuario N° 51864

Usuario N° 51863

Usuario N° 51862

Usuario N° 51861

Usuario N° 331669

Usuario N° 52599

Usuario N° 54278

Usuario N° 54279

Usuario N° 54280

Usuario N° 54281

Usuario N° 54282

Usuario N° 54941

010/9/24