Salta, 24 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01020/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 60.932 /2024; caratulado: "VECINOS B° EL HUAICO / LÓPEZ SILVINA - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 33 /24, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con un reclamo colectivo de usuarios que corresponden a las Manzanas 515 A, 515 B y 516 A del Barrio El Huaico – Etapa 1, los que denuncian redes en mal estado y falta de obras en la zona. Como consecuencia de ello aducen problemas reiterados de "presión" en el suministro y falta de agua en algunos casos. Agregan haber realizado innúmeros reclamos sin contar con una solución acorde a sus requerimientos. 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 Presidente del Directorio de la Prestadora, a fin de conocer la problemática y requiriendo la notificación fehaciente a cada afectado. Para ello se le otorga un plazo de 5 (cinco) días contados a partir de su notificación.

Que sin respuesta alguna, la intimación debe reiterarse en iguales términos, dos veces más. Ello surge de las constancias de fs.03 y 04 de autos.

Que mediante nota N° 468/24 y recién con fecha 21 de Marzo del corriente año, la Prestadora informa finalmente que como resultado de trabajos en

la zona ha podido determinar que las cañerías presentan innúmeras pérdidas derivadas de una mal instalación original y que dichas pérdidas no resultan visibles en muchos casos. Hace saber que la S.O.P (Secretaría de Obras Públicas) se encuentra a cargo de dichas obras, mientras que la Empresa ha aumentado caudales a la Fuente original (Pozo N° 1) desde otros Sistemas (Pozo Escuela de Cadetes y Pozo N° 5). Manifiesta que la situación descripta ha sido informada en el Sistema GESP de la Empresa como Novedad N° 93554, con fecha de inicio del 28/02/24, en donde se detalla una afectación total de 18 (dieciocho) horas al día con "Baja Presión – Corte".

Que una vez analizada la información, la Gerencia actuante pide aclaraciones sobre la situación puntual de la Manzana 515 A. Allí se había constatado que la situación particular era más grave que la del resto, incluso fuera del horario informado. Por tal motivo se requiere se expida sobre el punto.

Que luego de una segunda reiteración de la misiva, la Prestadora informa haber registrado una nueva incidencia (Novedad N° 95.264). Además manifiesta que ha intensificado los trabajos en la zona y que se encuentra avocada en la habilitación de la obra "Dique Campo Alegre).

Que mientras tanto la Gerencia Técnica requirió un análisis del impacto económico que representaría aplicar una reducción del 50% de los servicios sanitarios para los usuarios afectados. Dicho informe se incorpora a continuación a fs.14. En el mismo, se deja constancia que ninguno de los involucrados, 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 el informe refiere a los antecedentes obrantes que evidencias irregularidades del servicio. Luego de una cuantificación de todos los pormenores propone una reducción del 50% (cincuenta por ciento) para todos ellos, considerando lo manifestado por la Prestadora y lo que ha podido constatar Personal propio de este Organismo.

Que las afectaciones resultaron ser considerables y de alto índice de afectación (18 horas diarias), dieron pie a un ingreso significativo de reclamos que dejó entrever un problema de fondo que se acrecienta día a día.

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 desde el mes de Febrero de 2024 y se mantenga operativa hasta tanto se habilite la obra mencionada, que resulta necesaria para solucionar los problemas.

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.

01020/24

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.-

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 El Huaico – Etapa I 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 Febrero 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

0102012 4

01020/24

ANEXO I

	Usuario N°	Titular	Manzana	Lote	Barrio
1	306427	Vilte, Norma	515 A	1	El Huaico E1
2	306429	Hoyos, Pablo	515 A	3	El Huaico E1
3	306433	Guzmán, Lucila	515 A	7	El Huaico E1
4	306434	Cruz, Nancy	515 A	8	El Huaico E1
5	306437	D'Angelo, María Inés	515 A	11	El Huaico E1
6	306438	López, Fabián	515 A	12	El Huaico E1
7	306439	Castro, M. de los Ángeles	515 A	13	El Huaico E1
8	306440	Corimayo, Claudia	515 A	14	El Huaico E1
9	306441	Rojas, Mariela	515 A	15	El Huaico E1
10	306442	Salinas, Federico	515 A	16	El Huaico E1
11	306443	López Silvina	515 A	17	El Huaico E1
12	306444	Sowa, Lorena Elena	515 A	18	El Huaico E1
13	306448	Martínez, Viviana	515 A	22	El Huaico E1
14	306456	González, Alejandro	515 A	30	El Huaico E1
15	305542	Lopez Homes, Gustavo	515 B	28	El Huaico E1
16	305562	Maldonado, Ezequiel	516 A	18	El Huaico E1
17	305563	Tula, Lautaro Gabriel	516 A	19	El Huaico E1

0102024