Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00981/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 61.021/2024; caratulado: "VECINOS B° ISLAS MALVINAS/ CORREA NOEMI – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA - PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA", el Acta de Directorio N° 32 /24, y:

CONSIDERANDO :

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Enero de 2024, en virtud de una nota presentada por la Sra. Correa que reclama servicio deficiente en el Barrio de la referencia. Adjunta el reclamo de otros usuarios firmantes que se encontraban en las mismas condiciones.

Que puntualmente señalan problemas de falta de servicio y baja presión los que se repiten diariamente, pero de manera más acentuada en horas de la noche. El resto del día –según sus propias manifestaciones-, se mantienen con niveles de baja presión, lo que genera malestares por la insuficiencia recurrente de caudales "normales". Además manifiestan que existen Loteos que posiblemente cuenten con conexiones clandestinas. Pone de ejemplo a "Los Quirquinchos".

Que a raíz de dichos reclamos se solicita informe completo a la Prestadora, en nota dirigida a su Gerente General. En dicha oportunidad se le requiere que explique los pormenores y notifique a los usuarios de todo lo actuado. Sin respuesta alguna, la intimación debe reiterarse con fecha 26 de Marzo de 2.024, en iguales términos, esta vez bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que entre fs.07, se incorpora Acta de Constatación que verifica los bajos niveles de presión consignando otros pormenores de interés en cada

domicilio verificado. A pesar de varios intentos para requerir información, la Prestadora nunca se dignó a informar los pormenores de la problemática, ni tampoco las tareas necesarias para superarlos.

Que la Gerencia Técnica hace su propia evaluación de la situación y remite el expediente a la Gerencia Económica para que evalúe el impacto económico de una eventual reducción tarifaria. A continuación genera un Informe Técnico final que resume todo lo actuado y propone medidas conducentes.

Que en líneas generales da cuenta del mal estado del servicio. En primer lugar hace un resumen de la situación y luego da algunas precisiones interesantes. Hace saber que los vecinos del barrio mencionado, pertenecen al Sistema de abastecimiento de agua N° 5 - Pozo Nº 7 BIS - Bº 125 Viviendas. Dicho sistema, también abastece de agua potable a los siguientes barrios: Maravilla, Knudsen, San Juan, Abrham Balut Juventud Unida y 12 de Octubre.

Que de acuerdo a lo informado en el Sistema de Gestión de Usuario (GESP) de la Co.S.A.ySa. y en los Partes de Incidencias remitidos por la Prestadora a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, el Sistema en la actualidad es afectado por la Novedad Estructural N° 84345, "….que inició en fecha 26/07/2023, afectando al servicio de agua potable con Baja Presión, durante las 24 hs del día…". Al día de la fecha sigue abierta

Que por lo expuesto, esa Área técnica sugiere realizar una reducción en la facturación, del 50 % para 12 Usuarios reclamantes: 141563 – 141566 – 141567 – 141586 – 141592 – 147453 – 147476 – 147486 – 147488 – 147499 – 257743 – 141568, del Barrio Islas Malvinas de la localidad de Orán. Agrega que la medida se aplique para los períodos 01/2024 hasta 04/2024, pudiendo ser extensiva a otros periodos en caso de mantenerse la afectación en el servicio de agua.

Que como puede inferirse, los usuarios del sistema 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 se obtiene del sistema de la Empresa y de las verificaciones de nuestro Personal, por lo que entendemos lógica la sugerencia de aplicar las reducciones propuestas.

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, sufre de afectaciones varias, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que evaluando en su conjunto toda la información, la Gerencia Jurídica, coincide con la sugerencia de aplicar una reducción de Facturación del 50% (cincuenta por ciento), para los 12 usuarios reclamantes (141563 – 141566 – 141567 – 141586 – 141592 – 147453 – 147476 – 147486 – 147488 – 147499 – 257743 – 141568). También considera razonable que la medida se aplique para los meses de Enero/24 a Abril/24 inclusive (total 4 meses) por cuanto contempla un tiempo prudente donde los vecinos abonaron por un servicio que no recibieron adecuadamente.

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.

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 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 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. 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, 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 sugeridos por el Área Técnica (Reducción del 50%, a los 12 Usuarios reclamantes por los meses de Enero/ 24 a Abril/24, total de 4 meses completos.

Que por otra parte corresponde hacerle saber a la Empresa que la medida podrá ampliarse para nuevos períodos, si los problemas se verifican para los períodos posteriores.

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 50% (cincuenta 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 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 CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 50% (cincuenta por ciento) de los Servicios Sanitarios para los 12 usuarios reclamantes del Barrio, que se identifican con los siguientes números: 141563 – 141566 – 141567 – 141586 – 141592 – 147453 – 147476 – 147486 – 147488 – 147499 – 257743 – 141568. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00981/24

ARTÍCULO 2º: DISPONER que la reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante los meses de Enero/24 a Abril/24 (total 4 meses calendario), 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: **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 50% (cincuenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a CoSAySa que en un término de cinco (5) días de cumplido, lo dispuesto por los artículos 1º 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 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA

0098124