Salta, 19 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR: 01155/24

VISTO

El expediente Ente Regulador Nº 267-60582/2023, caratulado: "González Roque Santiago - Reclamo Servicio Técnico Co.S.A.ySa - Problema con el servicio de agua"; el Acta de Directorio Nº 38/2024; y

CONSIDERANDO

Que estas actuaciones se originan ante el reclamo del usuario, solicitando en fecha 05/12/2023 intervención de este Ente Regulador ante el deficiente servicio de agua en su domicilio, requiriendo reducción en la facturación.

Que como consecuencia de ello se corrió vista a la Prestadora el día 07/12/2023, requiriendo información de conformidad a lo estipulado por el Reglamento Procedimental de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 913/15).

Que la empresa responde el traslado en fecha 14/12/2023, manifestando que con respecto al reclamo N° 3631825, personal operativo en fecha 01/11/23 verificó que el usuario no poseía el servicio, debiendo descubrir la conexión en vereda, aclarando que en este momento se detectó una conexión por prolongación que varios vecinos comparten.

Que en fecha 17/11/2024 personal operativo realizó apertura en vereda de tierra y constató que se debía realizar sopleteo en la conexión, la cual se programó bajo Orden de Trabajo 1773831.

Que en fecha 13/12/2023 se solicita a los técnicos de este Ente Regulador verificación en domicilio; es así que mediante Acta de Constatación de fecha 04/04/2024 se constata presión de 100 kg/cm² en el grifo del jardín, y presiones de 300 y 400 kg/cm² en los lotes vecinos.

Que en virtud de ello se solicita la intervención de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento a fs.10

Que dada la intervención a la Gerencia mencionada la misma emite su dictamen a fs.11/13, y de acuerdo a la información proporcionada por la Prestataria en los Partes de Incidencias y en el Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), el Sistema N° 91 del cual se abastece el usuario no es afectado por Incidencia Estructural alguna, pero, sin embargo, desde el 01/11/2023 al 30/04/2024, la Empresa Aguas del Norte informó las Incidencias Diarias cuya afectación es del 75%.

Que estas incidencias, salvo el mes de diciembre del 2024, tuvieron un índice de afectación del 29%, y las demás novedades se trataron de afectaciones propias del servicio con duraciones razonables.

Que por otro lado, en fechas 07/04/2024 y 09/05/2024 técnicos de este Ente Regulador realizaron verificaciones de presión en el domicilio del usuario, obteniendo valores de 0,100 kg/cm2 y 0,200 kg/cm2.

Que por lo mencionado y de acuerdo a lo detallado en la Orden de Trabajo N° 1764032, adjunta a fs.07, el usuario es abastecido desde una conexión por prolongación con manguera, ya que no es frentista de red de agua, prolongación que es compartida por varios usuarios lo que provoca la muy baja presión.

Que por lo expuesto, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento sugiere que, se ordene a Co.S.A.ySa, la ejecución de la red de agua reglamentaria y hasta tanto se concrete la obra, aplicar una reducción de facturación del 100% de servicio de agua potable del usuario, ya que su presión es similar a corte y se implemente reparto sistemático de agua en camión cisterna.

Que tomada la intervención que corresponde, esta Gerencia de Usuarios entiende procedente hacer lugar al reclamo del usuario y en su mérito ordenar a Co.S.A.ySa. aplicar una reducción tarifaria en los términos expuestos *supra*.

Que a esta altura corresponde colacionar la obligación que Co.S.A.ySa. tiene a su cargo de garantizar en condiciones normales la prestación de agua potable dentro de los niveles de calidad exigidos ("*continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente prestación a los usuarios*" - Art. 6º del Marco Regulatorio Sanitario), lo que también apareja el "*derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste*" *(art. 51 M. Reg. S.)*. En ese sentido surge la aplicación sinalagmáticamente del principio de equidad y equivalencia de las contraprestaciones, que faculta al Ente Regulador a "*proteger el interés de los usuarios y fijar tarifas justas y razonables*" (Art. 2º de la Ley 6.835)

01155/24

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: HACER LUGAR al reclamo planteado por el Sr. Roque Santiago González, **DISPONIENDO** una reducción del 100% (cien por ciento) en la facturación del servicio de agua potable del suministro identificado como Usuario N° 85168, retroactivo al período 01/2024 hasta que se ejecute la red de agua reglamentaria e implementar el reparto sistemático de agua con camión cisterna, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la Empresa que proceda a acreditar el cumplimiento de las medidas ordenadas en el término de 03 (tres) días de efectuadas, y luego remita a este Ente Regulador constancias de lo actuado.

ARTICULO 3º: 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. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS