Salta, 01 OCT 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01406/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 53.994/21; caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – BARRIO 160 VIVENDAS ATOCHA TECHO DIGNO (SISTEMA 184) – FALTA DE AGUA – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 45 /24, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan allá por el año 2.021 con un pedido de Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento dirigido al Gerente de Servicios de la Prestadora, Ingeniero Javier JURADO, a fin de que informe sobre la problemática verificada por Personas del Ente Regulador en la zona del Barrio 160 Viviendas de Atocha, cuyo sistema de abastecimiento (Sistema 184 Pozo Finca La Lonja y Pozos Nueva Esperanza N° 1 y 2) se veía afectado por diferentes novedades informadas.

Que ya en aquella misiva, la Gerencia solicitaba a la Prestadora garantizar la continuidad del servicio en los términos del art. 9° inc. a) del Marco Regulatorio y lo establecido por el Reglamento de Reclamos, en sus artículos pertinentes.

Que haciendo un estudio minucioso del total de afectados, las Actas de Constatación llevadas adelante por Personal Técnico de este Organismo, un informe técnico específico y el resto de documentación incorporada, se dicta la Resolución ENRESP N° 695/22, que dispuso la reducción de facturación del 70% para 130 (ciento treinta) usuarios del Sistema N° 184 de Atocha, los que fueron individualizados en el Anexo correspondiente.

Que con posterioridad se autorizó a aplicar la reducción sólo a 98 (noventa y ocho) usuarios, en atención a que el resto se abastecía de otros sistemas. Dicha medida continúa vigente a la fecha, por cuanto no se han acreditado acciones concretas que justifiquen su levantamiento.

Que con posterioridad se siguieron efectuando relevamientos en la zona y se procedió a analizar los reclamos ingresados entre los meses de Mayo/22 y Junio/24. Como conclusión la Gerencia actuante deja entrever un agravamiento de la situación y la posible necesidad de ampliar la medida para el resto de afectados (informe de fs.172). Entre fs.173/178 se agrega una nómina completa de aquellos.

Que a continuación la Gerencia Económica procede a hacer un ejercicio numérico para representar en moneda de curso legal, el impacto de la medida. A tal efecto aclara que en verdad, el Sistema N° 184 tiene un total de 2.282 usuarios, tal y como surge de los discos de facturación de la Empresa. En tal sentido incorpora nómina actualizada de los supuestos involucrados.

Que a fs.223 obra Acta Acuerdo suscrita entre la Sra. Analía Roldán (en representación de los vecinos del Barrio Atocha) y personal técnico de la Prestadora. La audiencia fue convocada por este Organismo en el entendimiento de que podía brindarse información adecuada y completa a la usuaria en relación a los problemas de servicio en la zona, obras y acciones previstas por la Empresa para superar las incidencias, tiempos y responsables en hacerlo.

Que en este punto resulta necesario destacar lo informado por el Ingeniero Chocobar (empleado de la Prestadora), en aquella oportunidad. En primer término el nombrado reconoció una baja de producción de agua en la zona. Manifestó que los problemas de baja presión no se deben a problemas de válvulas, ni de pérdidas, ni de conducción, sino pura y exclusivamente a la falta de recurso. Señaló que la forma de sortear los problemas sería con la ejecución de una nueva Fuente de Captación. En dicha oportunidad la Empresa asumió el compromiso de informar a los usuarios los turnos existentes a fin de que tomen los recaudos adecuados y de notificar los resultados de proyectos y ejecución de la nueva Fuente. Nada de eso fue informado lo que motivó la presentación de la usuaria a fs.224.

Que con fecha 23 de Agosto de 2.024, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento confecciona un nuevo informe técnico, el que luego de un análisis integral de todo lo actuado, propone algunas medidas que considera superadoras. Veamos en resumen lo informado.

Que en primer lugar informa que el Sistema N° 184 tiene como fuentes de abastecimiento a los Pozos: a) Finca La Lonja; b) Pozo B° Nueva Esperanza N° 1 y c) Pozo Nueva Esperanza N° 2. Seguidamente y luego de advertir que la Prestadora remite información parcial e insuficiente –nada dice respecto a obras y/o proyectos en curso, hace una mención de todas las incidencias en la zona que resultan ser informadas en alguna Novedad Estructural.

Puntualmente refiere a la Novedad Estructural N° 72160; a la Novedad Estructural N° 95634 y a la Novedad Estructural N° 95635, donde describe los efectos e implicancias de cada una de ellas.

Que por otra parte el informe refiere a los reclamos ingresados y efectúa Cuadros Comparativos para analizar sus causas. Sin tener en cuenta aquellos reclamos reiterados y los que tienen números de usuarios duplicados, se pudieron verificar un total de 289 (doscientos ochenta y nueve) usuarios nuevos que se suman a los que ya reclamaron alguna vez.

Que en conclusión, y teniendo en cuenta todo lo actuado, la Gerencia entiende oportuno aplicar **una reducción de facturación del 70%, a los 2.282 (dos mil doscientos ochenta y dos) usuarios nuevos** conforme al siguiente detalle: Barrio 160 Viviendas. Atocha – Techo Digno: 174 usuarios; Barrio Atocha I: 294 usuarios; Barrio Atocha II: 518 usuarios; Barrio Atocha III: 406 usuarios y Barrio Nueva Esperanza: 890 usuarios

Que además sugiere que la medida sea retroactiva al mes de Abril de 2024 y hasta tanto se normalice la prestación del servicio de agua y esto pueda ser verificado por el Organismo. Agrega que si existen usuarios alcanzados por alguna reducción se mantenga aquel porcentaje si fuera mayor o se eleve hasta alcanzar el 70 % (setenta por ciento) que aquí se dispone.

Que por último entiende que debería intimarse a Cosaysa para que garantice el abastecimiento de agua en la zona con el servicio alternativo de Camiones Aguadores, debiendo remitir informe diario de la cantidad de camiones afectados a la zona, indicando Dominio, capacidad de carga, horario, sectores y

cualquier otro dato pertinente, e intimarse además, a informar Obras previstas para mejorar el servicio de agua a los usuarios comprendidos en el Sistema N° 184, indicando fecha de inicio y plazos de ejecución.

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, referente a deficiencias en la prestación del servicio en los distintos Barrios de Atocha, resultan relevante 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 distintas afectaciones diarias como consecuencia de caudales insuficientes.

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.

Que resulta a todas luces razonable aplicar la reducción sugerida para todos ellos, habida cuenta de la cantidad de reclamos ingresados y la verificación de 3 (tres) Novedades Estructurales que afectan considerablemente la prestación del servicio.

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 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 8° 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 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 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, 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 haga extensiva la medida al total de usuarios según lo ya señalado.

Que como complemento, esta Área Legal entiende razonable dejar abierta la posibilidad para que nuevos usuarios reclamantes puedan beneficiarse con esta medida, en tanto y en cuanto los mismos, puedan acreditar los problemas señalados (Baja Presión y Corte) y que dichos problemas puedan ser igualmente verificados por Personal Técnico.

Que por último, deberá intimarse a la Prestadora a poner a disposición el servicio alternativo de camiones aguadores y a remitir información de la/las Obras prevista/s. En tal supuesto, si dichas obras se encuentran dentro de plazos de ejecución razonables.

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 70% (setenta por ciento) del Servicio de Agua Potable, para los 2.282 (dos mil doscientos ochenta y dos) usuarios reclamantes del Sistema N° 184 del Barrio Atocha de esta Ciudad de Salta, los que han sido individualizados por Barrio en los Considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: DISPONER que las Reducciones referidas en el artículo anterior, serán aplicadas a partir del mes de Abril de 2.024, y se mantendrán operativas hasta tanto Co.S.A.YSa, 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 (actuales o futuros), 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°: HACER SABER a COSAYSA que en caso de ingresar nuevos usuarios al Sistema N° 184, que manifiesten la misma problemática y que sean oportunamente verificados por el Ente Regulador, podrán ser incorporados de manera automática a la medida que aquí se dispone. Ello en los términos y por las razones expuestas en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: HACER SABER a la Empresa, que deberá garantizar la distribución diaria de agua mediante la modalidad alternativa de camiones aguadores, a simple requerimiento de los afectados y en las condiciones establecidas por la normativa vigente, debiendo remitir informe diario de la cantidad de camiones afectados a la

zona, indicando Dominio, capacidad de carga, horario, sectores y cualquier otro dato que considere pertinente.

ARTÍCULO 6°: REQUERIR informe completo sobre la/las Obra/s previstas por Co.S.A.ySa, para mejorar el servicio de agua en la zona, debiendo precisarse plazos de inicio, grados de avance, plazos de ejecución y/o cualquier otro dato que considere menester.

ARTÍCULO 7°: 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