RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO

El Expediente Ente Regulador Nº 267-63.162 /2024; caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA EN EL SISTEMA Nº 114 - BARRIO TRES CERRITOS”, el Acta de Directorio N°56/24, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Agosto de 2.024, en virtud de una gran cantidad de reclamos ingresados a este Organismo Regulador, en donde distintos usuarios manifestaron baja presión y cortes del servicio en el barrio de la referencia.

Que personal técnico del Organismo procedió a verificar la zona advirtiendo que estos usuarios que corresponden al Sistema N° 114 y se abastecen de la Cisterna Cooperativa Bancaria, cuentan con Novedades Estructurales de "Corte" en 3 momentos del día (desde hs: 00:00 a hs 06:00 - 11 :00 a hs 17:00 - 21 :00 a hs 23:59). Toda esta situación, también genera que el servicio se mantenga con niveles de baja presión, lo que no hace más que sumar malestares, por la insuficiencia recurrente de caudales “normales”.

Que en los términos expresados, se remite nota al Gerente de Operaciones de Co.S.A.ySa, a fin de que remita informe completo sobre las condiciones del servicio en la zona, relacionada a los extensos y prolongados cortes denunciados por los vecinos. Se le requiere además informe sobre las tareas ejecutadas y/o en ejecución en el Barrio así como toda otra cuestión atinente relacionada con el problema (entrega de agua en camiones, entre otros). A los fines del descargo, se le concede un plazo de 07 (días) días contados a partir de su notificación.

Que en el mes de Agosto/24, la Prestadora presenta la nota N° 2025/24, poniendo en conocimiento que el Barrio en cuestión se encuentran ejecutando recambios de cañerías y de nuevas conexiones lo que habría afectado la prestación normal del recurso. Sin embargo en nota

complementaria informe la Novedad Estructural del servicio y los horarios de corte que ya han sido señalados. Por último señala algunas tareas técnicas que se encuentran realizando en la zona respecto al sistema de cloacas de los Barrios.

Que a continuación obra un requerimiento a la Gerencia Económica de este organismo, en virtud del cual se requiere un informe sobre el impacto que significaría aplicar una reducción en la zona a los 123 usuarios afectados. Pide además informe sobre las reducciones anteriores que pudieran estar siendo aplicadas. El pedido es evacuado por el área económica y se agrega al sistema como actuación “IF TEC 267 - GAPYS N° 4 – 2024” del expediente digital.

Que con fecha 25 de Octubre de 2.024, y en atención a los antecedentes del expediente bajo análisis, se emite un informe técnico que da cuenta del mal estado del servicio. En primer lugar el informe refiere al resultado de distintas inspecciones realizadas por personal técnico del ENTE. Más tarde y en atención a los antecedentes bajo análisis sugiere una reducción en la facturación del 60%, para 123 Usuarios reclamantes (referidos a fs.2 del informe técnico), desde el periodo junio/2024 hasta septiembre/2024 inclusive. Además propone que la medida pueda hacerse extensiva a otros periodos en caso de mantenerse la afectación en el servicio de agua.

Que por otra parte, respecto a lo informado por la Gerencia Económica, el impacto económico mensual de la reducción sugerida para los 123 Usuarios del sistema N°114, sería de un monto estimado de $1.015.367,44

Que como conclusión indica que el sistema presenta problemas concretos que imposibilitan la prestación normal del servicio.

Que por tal motivo sugiere aplicar una reducción de facturación del 60% (sesenta por ciento), para los 123 (ciento veintitrés) usuarios que son abastecidos por el Sistema en cuestión. Propone que la reducción se aplique para 4 (cuatro) periodos de facturación, correspondientes a los meses de Junio/24 a Septiembre/24. Hace saber que realizará un seguimiento del estado del servicio pudiendo extenderse la medida a nuevos períodos de facturación.

Que aunque no lo mencione el informe técnico, deberá ordenarse el reparto de agua en los barrios afectados, requiriendo informe de

la cantidad de camiones asignados y la frecuencia del reparto de agua, así como la remisión de las planillas de constancia de las entregas realizadas. Todo en cumplimiento a la Resolución ENRESP N° 177/22 sobre “Reglamento de la provisión del servicio de abastecimiento de agua potable de emergencia”.

Que como puede inferirse, los usuarios del sistema analizado, 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 nos remite la Empresa, que como ya se dijo, también fue verificada por nuestro personal, por lo que entendemos lógica la sugerencia de aplicar reducciones de facturación.

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 del Sistema N° 114 – Cisterna Cooperativa Bancaria, sufre de afectaciones varias, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que evaluando en su conjunto toda la información, el Área Legal actuante de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, coincide con la sugerencia de aplicar una reducción .

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 del 60% (sesenta por ciento) de los servicios sanitarios, para los 123 (ciento veintitrés) usuarios incorporados en el informe técnico ya digitalizado. El Área Legal coincide también en que la medida se aplique para 4 (cuatro) periodos de facturación, correspondientes a los meses de Junio a Septiembre inclusive del año 2024.

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto Provincial 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 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, 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 Co.S.A.ySa que proceda a aplicar las reducciones en los términos sugeridos por el Área Técnica.

Que por otra parte corresponde hacerle saber a la Empresa que la medida podrá ampliarse para nuevos períodos, si no se mejoran las condiciones de prestación y que deberá mantener la entrega de agua mediante el sistema alternativo (camiones aguadores), dando estricto cumplimiento al Reglamento específico aprobado por Resolución N° 177/22.

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 45% (cuarenta y cinco 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 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 Co.S.A.ySa a aplicar una Reducción de Facturación del 60% (sesenta por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 123 (ciento veintitrés) usuarios reclamantes del Sistema N° 114 – Cisterna Cooperativa Bancaria del Barrio Tres Cerritos de esta Ciudad de Salta, que se encuentran individualizados en el Informe Técnico Digital como **IF TEC 267 - GAPYS N° 4 - 2024**. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: DISPONER que la reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante 4 (cuatro) períodos de facturación, comprendidos entre los meses de Junio (del año 2024) a Septiembre (del año 2024) inclusive, 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°: HACER SABER a Co.S.A.ySa que deberá mantener la entrega de agua mediante el sistema alternativo de camiones aguadores, dando estricto cumplimiento al Reglamento de Abastecimiento de Agua Potable de Emergencia, que fuera aprobado por Resolución ENRESP N° 177/22

ARTÍCULO 4°: **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 60% (sesenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 5°: ORDENAR a Co.S.A.ySa que en un término de tres (3) 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 6°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 19/12/2024 López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia e