RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-63897/2024 caratulado: "ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – AUDIENCIA PÚBLICA COSAYSA S.A. 8/11/2024"; las Leyes Nº 6.835, N° 7070, Nº 7017 y su Decreto Reglamentario Nº 2299/00, la Ley N° 24.240, la Ley N° 8457, el Decreto Provincial N° 3652/10 "Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta", las Resoluciones Ente Regulador N° 642/22 y Nº 643/22 y Resolución Conjunta N° 001/24 del ENRESP; N° 173/24 de la Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia y N° 683/24 de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia; el Acta de Directorio Nº 10/25; y

CONSIDERANDO:

Que, el Poder Legislativo Provincial, ha sancionado la Ley N° 8457 (publicada en el Boletín Oficial N° 21.811 de fecha 10/10/2024), mediante la cual dispone:

"*Artículo 1º.- Las actualizaciones tarifarias por mayores costos de cada período anual correspondientes al servicio de agua potable y desagües cloacales, así como el Valor Agregado de Distribución (VAD) del servicio de energía eléctrica, no podrán superar el acumulado del coeficiente de variación del índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado mensualmente por el INDEC.*

Art. 2º.- Lo establecido en el artículo anterior resulta de aplicación complementaria a lo dispuesto por la Ley 6.835, sus modificatorias y demás normas vigentes, por lo cual las autorizaciones que se correspondan con períodos anteriores se regirán conforme a los procesos de revisión previstos por tal normativa, garantizando los principios de gradualidad y de real capacidad de pago del usuario.

Art. 3º.- Las empresas prestatarias de los servicios públicos de jurisdicción provincial deben percibir el pago de las tasas e impuestos municipales siempre que los tributos alcancen a los usuarios situados en la zona de competencia territorial del Municipio; las tarifas correspondientes a otras empresas prestatarias de servicios públicos; las cuotas, retribuciones o tasas que correspondan ser abonadas a organismos del Estado Provincial,

a solicitud y en representación de los sujetos referidos, las que serán percibidas en virtud de los convenios vigentes y los que se suscriban en el futuro.

Art. 4º.- Los usuarios de los servicios públicos pueden solicitar el cobro por separado de los conceptos a los que se refiere el artículo anterior. Dicha solicitud podrá abarcar uno o varios períodos. La falta de pago de estos conceptos no podrá constituir causal de incumplimiento habilitante para la interrupción o desconexión del servicio.

Art. 5º.- Las facturas a usuarios por la prestación de los servicios públicos deben detallar la información necesaria y suficiente que permita constatar al usuario en forma unívoca el valor, los consumos, el período al cual corresponde, los precios unitarios aplicados y las cargas impositivas.

Art. 6º.- El Ente Regulador de los Servicios Públicos es la Autoridad de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial y dictará las normas reglamentarias necesarias para la aplicación de la presente norma.

Art. 7º.- Comuníquese al Poder Ejecutivo."

Que, de las disposiciones de la mencionada Ley, se tiene, en primer lugar que, el Poder Legislativo Provincial ha fijado un límite para las actualizaciones tarifarias por mayores costos de cada período anual correspondientes al servicio de agua potable y desagües cloacales, así como al Valor Agregado de Distribución (VAD) del servicio de energía eléctrica, estableciendo que tales actualizaciones no podrán superar el acumulado del coeficiente de variación del índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado mensualmente por el INDEC (ello conforme al artículo 1° de la Ley);

Que, asimismo, la referida norma dispone que las autorizaciones que se correspondan con períodos anteriores se regirán conforme a los procesos de revisión previstos por la Ley N° 6835, sus modificatorias y demás normas vigentes, garantizando los principios de gradualidad y de real capacidad de pago de los usuarios (artículo 2° de la Ley en cuestión);

Que, a su vez, la Ley en análisis prevé la posibilidad del cobro de tasas e impuestos municipales dentro de las facturas por servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando los tributos alcancen a los usuarios situados en la zona de competencia territorial

de cada Municipio y se resguarde la libertad de elección de los mismos de solicitar el cobro por separado de los conceptos tributarios (artículos 3° y 4° de la Ley);

Que, por otra parte, el Ente Regulador de los Servicios Públicos –en adelante el ENRESP- ha sido designado como autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor) en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial (conforme artículo 6° de la Ley);

Que, siendo ello así, y tal como lo expresa la propia Ley, le compete a este Organismo dictar las normas reglamentarias que permitan su implementación;

Que, frente a ello, entiende el ENRESP que la importancia de las cuestiones abarcadas por la Ley N° 8457 y su implementación ameritan una participación ciudadana amplia que permita expresar las opiniones de todos los actores en juego y confiera legitimidad a la normativa reglamentaria que en definitiva se dicte;

Que, en consecuencia y en lo que respecta al servicio público prestado por la Empresa COSAYSA, mediante Resolución N° 1450/24 de fecha 14/10/24, este ENRESP, dispuso convocar a Audiencia Pública, para tratar el siguiente temario:

1. Límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de agua potable y desagües cloacales dispuesto por la Ley N° 8457 y procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana.

2. Reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación en Salta de la Ley N° 24240 y en relación a los servicios públicos domiciliarios.

3. Anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario.

4. Proceso de regularización del tratamiento de efluentes cloacales en los barrios privados conforme Resoluciones ENRESP N° 642/22 y Nº 643/22, y Resolución Conjunta N° 001/24 del ENRESP; N° 173/24 de la Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia y N° 683/24 de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia.

5. Implementación de relevamientos satelitales y con uso de drones respecto de la unidad de afectación de la empresa COSAYSA y prestadores de hecho de servicios sanitarios.

6. Plan estratégico del servicio de agua potable provincial presentado por COSAYSA.

7. Construcción por parte del ENRESP de un Laboratorio de referencia en el norte del País, para el análisis de agua y efluentes cloacales.

Que, iniciada la etapa de instrucción, se cursaron invitaciones a todas y cada una de las autoridades legislativas (provinciales y municipales), instituciones y organismos interesados en participar de la Audiencia Pública, conforme surge de estos obrados;

Que, tal como se deprende de las constancias de autos, se incorpora al expediente la siguiente documentación: **1)** Informe de la Gerencia Económica del ENRESP a fs. 334/437; **2)** Informes de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPYS) relativos a: i) Laboratorio de referencia para el análisis de agua y efluentes cloacales (punto 7 del art. 1° de Res. ENRESP N° 1450/24) (fs. 449/451); ii) Regularización de la prestación del servicio de saneamiento en urbanizaciones privadas (punto 4 del art. 1° de Res. ENRESP N° 1450/24) (fs. 452/467), y; iii) Importancia del uso de drones para inspecciones y relevamientos (punto 5 del art. 1° de Res. ENRESP N° 1450/24) (fs. 468/470); **3)** Plan Estratégico y Plan de Obras al Consejo Económico Social COSAYSA 2024 (punto 6 del art. 1° de Res. ENRESP N° 1450/24) (fs. 518/550), y: **4)** Solicitud de aplicación de Resolución N° 267/2024 de la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación requerido por la Sra. Silvia Viviana Bazán en carácter de Presidenta de la Asociación de Consumidores del NOA conforme surge de fs. 438/440 y la providencia dictada por este Organismo (fs. 441) en razón de la aludida solicitud;

Que, en fecha 29/10/24, se dictó la Resolución ENRESP N° 1475/24, mediante la cual se designa como **Defensor de los Usuarios** al Sr. Marcos Álvarez, DNI Nº 38.035.076 (actual Defensor del Pueblo de San José de los Cerrillos) y como **Defensora de la Competencia** a la doctora en Biología Liliana Moraña, DNI Nº 17.088.258 (titular de la Cátedra de Calidad de Aguas de la Facultad de Ciencias Naturales de la Universidad

Nacional de Salta). Ello fue debida y oportunamente publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Salta Nº 21.824, en fecha 29/10/2024 (fs. 328/329);

Que, en fecha 29/10/2024, se emite el **Informe Final de Instrucción**, a través del cual se admite como parte a todas las personas inscriptas, sumando un total de trece (13) participantes. Sin perjuicio de ello, y atento al principio de flexibilidad y amplitud de formas, se admitió la incorporación de otros seis (6) participantes, quienes se inscribieron fuera de los plazos establecidos conforme surge de fs. 571;

Que, así las cosas, en fecha 8/11/24, a hs. 08:32, en la sede del Ente Regulador de los Servicios Públicos, sita en calle Bartolomé Mitre Nº 1.231, de la Ciudad de Salta, se dio inicio a la Audiencia Pública, mediante modalidad digital remota, virtual, no presencial, en forma sincrónica a través de la plataforma “ZOOM”, con la presencia de sus autoridades: los Doctores Carlos Humberto Saravia, Presidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos, Jerónimo Ricardo López Fleming, Vicepresidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos, y sus Directores Vocales, Lic. Mariano San Millán y Dra. Claudia Silvina Vargas, dejando constancia de la apertura de la Audiencia Publica conforme Acta de fs. 569;

Que, en ese marco, hicieron uso de la palabra las siguientes personas: Bazán, Juan (Gerente de Operaciones- CoSAySa); Vucerakovich, Andrés (Gerencia Comercial- CoSAySa); Einstoss, Alejandro (Asesor Investigador de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA – Coordinador del estudio técnico relacionado con la Revisión Tarifaria del Servicio de Agua Potable y Saneamiento) - Dapena Fernández, Juan Lucas (Asesor Económico del Ente Regulador de los Servicios Públicos); Tejerina, Alejandra Luisa (usuaria); Campo Hugo Ignacio (Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta); Rafaghello, Juan José (Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta); Gerónimo, César Adrián (Defensoría del Consumidor y Atención al Inquilino de la Municipalidad de Salta); Núñez Burgos, Federico (Defensoría del Pueblo de la ciudad de Salta); Córdoba, María Micaela (Defensoría del Pueblo de San José de los Cerrillos); Cornejo Avellaneda, Roque Ramón (Diputado Provincial); Moraña, Liliana (Defensora de la Competencia); Álvarez, Marcos (Defensor de los Usuarios);

Que, a fs. 609/677 rola la transcripción completa de las expresiones vertidas en la Audiencia Pública por todos los participantes, sin perjuicio de lo cual

corresponde ahora consignar y analizar aquellas que resultan conducentes al objeto de la Audiencia de la referencia;

Que, previo a analizar las ponencias vertidas por los participantes en la Audiencia Pública, cabe tener presente lo aludido por el Presidente de este ENRESP en la apertura de la misma. Luego de detallar la amplia difusión de la misma -la cual no sólo fue publicada en el Boletín Oficial y en distintos medios de comunicación, sino que se invitó expresamente a todos y cada uno de los diputados, senadores, intendentes, asociaciones de defensa del consumidor y autoridades provinciales en orden a que se expidan sobre una temática tan sensible como lo es la de los servicios públicos- indica que expondrá en la audiencia el representante de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Buenos Aires que asesora a este ENRESP en el proceso de Revisión Tarifaria Integral que se inició meses atrás respecto a la Prestadora CoSAySa, dado que este Organismo se respalda en ámbitos de expertos de manera que no existan dudas sobre la objetividad e imparcialidad en el desarrollo de las atribuciones y facultades conferidas por la Ley N° 6835;

Que, a más de ello, el Dr. Saravia advierte sobre los alcances de la sanción de la Ley N° 8457 (10/10/24) en lo que hace al punto 1 de la Audiencia Pública. Señala que en dicha norma se han impuesto límites a los incrementos tarifarios en base a la inflación (IPC), señalando que este ENTE ya venía instrumentando este criterio pues *"(…) en lo que va de los 10 meses transcurridos del período 2024, la empresa Aguas del Norte ha obtenido una actualización de tarifas del 55%, cuando el índice de precios al consumidor ha sido superior, basta mencionar que en enero la inflación fue del 20,6% en febrero del 13,2% en marzo el 11 % en abril el 8,8% para después bajar a los niveles actuales que oscilan entre el 3% y 4,5% (…)"*. De esta forma, manifiesta que oportunamente el Gobierno Provincial también dispuso congelamientos en las tarifas de servicios públicos, a los efectos de no agravar más la situación de los usuarios en sus economías domésticas. En tal sentido, destaca que la Ley N° 8457, establece que a los efectos de reconocer este retroactivo, se va a aplicar un principio de gradualidad y también un principio de real capacidad de pago del usuario, *"(…) es decir, nunca va a existir un esquema abrupto o alguna decisión que pudiera implicar incrementos cuyos porcentajes elevados pudieran seguir agravando la situación de las economías familiares, sobre todo de los sectores*

vulnerables o los que están sumidos bajo la barrera de pobreza (…)". Por esta razón indica que este Ente cumplirá lo que han dispuesto los diputados y senadores de la provincia sin que exista la posibilidad de modificar estos criterios, *"(…) es decir, la actualización por mayores costos se regirá de esta manera (…)"*. Esto no quiere decir que no se preserven las revisiones tarifarías integrales que deben efectuarse cada 3 (tres) años -en este caso junto a Universidad Nacional de Buenos Aires- *"(…) a los efectos de ir monitoreando periódicamente lo que es la evolución económica financiera, operativa que tiene la empresa Aguas del Norte, una empresa que por cierto, y lo exponen sus propias autoridades, no ha tenido actualizaciones tarifarías al compás de los procesos inflacionarios y esto como consecuencia de lo que es el déficit, la degradación y la devaluación del servicio que se expresa con más nitidez sobre todo en el norte de la provincia (…)"*. Destaca los esfuerzos presupuestarios efectuados por el Gobierno Provincial a los efectos de que hoy haya nuevos pozos para poder cambiar la matriz de captación superficial del Dique ltiyuro a una captación subterránea. Indica que también se han inaugurado cisternas y acueductos nuevos, *"(…) pero durante el tiempo en que no hubo servicio continuo, Tartagal ha tenido por más de una década 5 horas de agua por día. Esas son las realidades que han determinado también a este Ente Regulador no sólo a no actualizar hasta tanto hubiera una mejoría de la infraestructura hídrica con la que opera la empresa, sino también a ordenar que no se facture ningún servicio que no se presta o que se facture menos el servicio que no es el que tiene la calidad y continuidad que ordena la normativa vigente (…)"*; resaltando que se continuará con esta política que este Organismo entiende que es de estricta justicia;

Que, en lo que hace al punto 2 de la convocatoria de esta AP –referido a la adjudicación a este ENRESP de las atribuciones o facultades como autoridad de aplicación de la ley de Defensa del Consumidor (Ley Nacional Nº 24240) en lo que respecta a los servicios públicos domiciliarios-, el Dr. Saravia advierte que la Ley N° 8457 implica una modificación de los procedimientos que ha venido implementando el Ente Regulador, por cuanto la Ley N° 24240 establece audiencias de conciliación, *"(…) y otra paleta de sanciones, distintas y más amplias de las que establece el Decreto 3652/10 y la Ley Nº 6835 (…)"*; destacando que desde el Organismo ya se han mantenidoconversaciones con la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta (quien tenía hasta hace poco delegadas las referidas facultades). Dicho esto, subraya que se somete a participación en esta Audiencia cómo puede repercutir la mentada atribución de facultades a este Órgano

de Control, de manera que sea provechosa para constreñir u obligar a las empresas a mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios;

Que, en lo atinente al punto 3 de la Audiencia Pública, el Presidente del ENRESP advierte que la Ley Nº 8457 ordena *"(…) que se cobren los servicios que no son los del servicio de energía eléctrica que factura, sino otros que son ajenos dentro de la facturación del servicio de energía eléctrica (…) para ser más claros, autoriza por ejemplo a que en la factura de Edesa se incorpore la facturación del servicio de agua potable, los tributos municipales, las cuotas del Instituto Provincial de la Vivienda, en Capital lo que son las facturaciones de Lusal y algunos programas nacionales como Anafe en Casa o Sol en Casa (…)"*. De esta forma, indica que existe una ley provincial acorde al criterio que vienen sosteniendo las provincias que tienen leyes específicas como Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Río Negro, Catamarca, que plantean que no es aplicable en la provincia la Resolución N° 267/24 de la Secretaría de Industria y Comercio de Nación, *"(…) que como es público y notorio pretende de que todas las cuestiones o facturaciones ajenas al servicio de energía eléctrica caigan (…)"*. En este sentido aclara que pretende ponerse a consideración de los usuarios, que no más del 4% de los usuarios de la provincia separa boletas, aclarando que este Ente Regulador de Servicios Públicos -en una situación de conflicto con la anterior gestión de la Municipalidad de Salta- intervino y garantizó la información adecuada y veraz para el usuario a tenor de lo que manda el Artículo 42 de la Constitución Nacional, y la libertad del mismo para separar las boletas (Resolución ENRESP N° 933/22). No obstante ello, subraya que el 96% prefirió mantener unificadas las facturas, *"(…) y solamente un 1,1 % este año difícil, donde indudablemente mucha gente puede haber tenido que elegir qué pagar, procedió a solicitar ante las empresas la separación de la boleta (…)"*;

Que, respecto al punto 4 de este proceso de Audiencia Pública, el Dr. Saravia advierte sobre la problemática de los efluentes cloacales, sobre todo lo que es el sector privado, aclarando que el fenómeno de la urbanización y el desarrollo tiene que estar en compatibilidad y en armonía con lo que es la sustentabilidad del medio ambiente. En tal sentido, informa que este Ente Regulador en su momento detectó graves violaciones por vuelcos de efluentes en el curso de ríos aledaños a ciudades, sobre todo en el municipio Salta y en el municipio San Lorenzo, por lo que habilitó un proceso de transición -que ya

lleva dos meses de desarrollo-, a los efectos *"(…) de que los desarrolladores, los barrios privados que tienen institucionalidad como consorcios de agua o consorcios de propietarios, vengan al Ente, blanqueen su situación, se inscriban y se sometan a las inspecciones técnicas para determinar si los proceso de tratamientos de efluentes que ejecutan o que operan, están al compás de la normativa vigente, aclaramos también que ninguno ha venido (…)"*. Aclara que este Órgano de Control no está en contra del desarrollo urbanístico, *"(…) pero sí de esta forma de desarrollar con contaminación, con prepotencia del capital o del dinero y que no se traduzca esto en infraestructuras urbanas o barrios privados que en definitiva cumplan mínimamente con los parámetros de tratamiento de efluentes cloacales que contaminan napas, ya tuvimos este problema también con el robo de agua hace dos años (…)"*;

Que, dicho esto, la máxima autoridad del ENRESP indica que en el marco de la Audiencia se ponen a consideración dos puntos más, necesarios para hacer frente a la tarea de contralor del Organismo, esto es: 1) la implementación de los relevamientos satelitales, de manera de ir certificando los desvíos o las contaminaciones en distintos barrios que arrojan efluentes cloacales a los cuerpos de agua superficiales como ríos o arroyos, y; 2) en un trabajo conjunto con la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Salta y la Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia de Salta, un laboratorio nuevo que trate todas las evidencias de lo que son contaminaciones de agua, para garantizar la calidad de vida de los habitantes de la provincia. Destaca el trabajo que se viene realizando en tal sentido con la Universidad Nacional de Salta (a través de la Dra. Moraña) y el Laboratorio Ambiental de la Secretaría de Recursos Hídricos. Aclara asimismo que el Estado Provincial trabaja transversalmente a los efectos de garantizarles a todos que los resultados son indubitados, y que el Ente Regulador en estos momentos está certificando por autoridad nacional la calidad de nuestros muestreadores, *"(…) las personas que van a los diques, a los ríos y que toman muestras, son expertos no solamente por la experiencia de años que tienen, sino también con certificaciones de organismos académicos y públicos (…)"* , cuestionando las manifestaciones públicas de los últimos días que pusieron en duda el resultado riguroso, científico de los efluentes cloacales o el agua vertida en esos lugares relevados por este ENRESP;

Que, por último, el Dr. Saravia señala que la empresa Aguas del Norte presentará su Plan Estratégico –como ya lo hiciera en el Consejo Económico y Social y en la Cámara de Diputados-, destacando una vez más los esfuerzos que viene realizando el Gobierno Provincial y la Prestadora en el recupero y mejoría de la infraestructura del servicio de agua potable y saneamiento en la provincia. Por ello, aclara que se ha iniciado el año pasado un plan de recomposición y convergencia tarifaria, *"(…) el año 2023 la empresa tuvo dos tercios de su costo subsidiado por el Estado Provincial, este año el 50%, pero vamos camino a la recomposición y que sea sostenible la economía de la empresa con lo que es la recaudación por tarifas, obviamente al compás de lo que es la mejora del servicio (…)"*;

Que, terminada su introducción, el Presidente del Organismo da inicio a las exposiciones, dejando expresa constancia que el presidente de CoSAySa, el señor Jorge Ignacio Jarsún, no ha comparecido y autorizó a los señores Juan Bazán y Andrés Vucerakovich a exponer en su representación;

Que, así las cosas, toma la palabra el primer exponente, el Agr**. JUAN BAZÁN,** Gerente Operativo de la CoSAySa quien comienza su exposición manifestando que si bien el eje de la audiencia es el tema tarifario, realizará una introducción con respecto al tema del plan estratégico, ya presentado en el Consejo Social Económico y también en Diputados. Agrega que la Prestadora ha comenzado en el año 2022/2023 con un plan que lleva adelante el Gobierno de la Provincia en conjunto con Aguas del Norte. Destaca que dicho plan se pudo desarrollar debido a que la provincia de Salta ha tomado el tema del agua y saneamiento como una política de Estado. Manifiesta que nunca antes habían podido elaborar una planificación y cumplirla de acuerdo a lo que debería ser, y es la primera vez que lo están logrando. Considera que tal hecho es gracias a la decisión política del Gobernador de la Provincia. Comunica que para poder desarrollar el plan -que en principio es hasta el año 2031- COSAYSA tuvo que definir cuál era su misión. Considera que el objetivo es transformar las comunidades, dejar de ser una empresa que presta un servicio de agua y saneamiento, para ser una empresa que transforma la calidad de vida y que cuida y sirve a las comunidades de toda la provincia. Menciona que toda esta estrategia, los llevó a diseñar un mapa donde el foco y el eje es el usuario;

Que, a continuación, menciona que definieron un mapa estratégico y delineado una hoja de ruta que está fundamentalmente basada en un plan de obras y que esas obras van a recomponer la situación de falta de infraestructura de servicio en cada lugar de la provincia y que es consecuencia de una falta de inversión de más de dos décadas. Agrega que en el año 2019 un 70% de los habitantes tenían un servicio entre muy bueno y bueno, y entre el 2019 al 2023 se presentó una mejora sensible, y entre el 2023 y el 2024 prácticamente se obtuvo la misma mejora que los 4 años anteriores, toda vez que a partir del año 2023 el plan que se viene elaborando entró en acción y empezó a impactar en todo el desarrollo de obras se fueron desarrollando en toda la provincia;

Que, a renglón seguido, detalla los cambios y mejoras realizados sobre el servicio en ese lapso: cambio de la matriz de abastecimiento -de agua superficial a agua subterránea-, modificándose los sistemas de abastecimiento de agua, ejecutando nuevos acueductos, reforzando la capacidad de reserva, en algunos casos duplicando la misma y trabajando también en el tema de calidad, porque en algunos lugares donde hay dificultades o desvío de calidad hay que ejecutar obras de otra magnitud o de otra índole. Ilustra que siendo la primera semana de noviembre, ya han cumplido el objetivo en cuanto a ejecución de obra y resultado, con lo cual los valores que están indicados acá para el año 2024 ya se han cumplido, y esperan para el 2025 llegar, como mínimo, al 82% de la población con servicio entre muy bueno y bueno;

Que, párrafo aparte, aclara que la empresa Aguas del Norte no ejecuta obras, dentro de sus obligaciones lo que tiene que hacer es operar y mantener los servicios, para eso es el régimen tarifario y agrega que es imposible con la tarifa ejecutar obras, razón por la cual CoSAySa propone las obras, diseña el plan y lo lleva adelante con el Gobierno de la Provincia. A continuación expone un cuadro con el detalle de obras realizadas bajo esta modalidad desde el 2019, identificando cantidad de obras, cuáles son las que fueron ejecutadas, en qué año, las que están terminadas, en qué año se terminaron, los montos en miles de millones, y en qué consistió cada obra, cuándo se ejecutó y la cantidad de usuarios que fueron beneficiados con eso. Agrega que este detalle es para toda la provincia y lo tienen individualizado departamento por departamento, localidad por localidad y está disposición al igual que cualquier otra aclaración que pueda hacer falta al respecto ya que esa información constituye documentos públicos. Continuando con el plan estratégico

propuesto, el Sr. Bazán considera necesario destacar que los involucrados en el mismo son todos profesionales de carrera, cuentan con un equipo de profesionales especializados en el tema de agua y saneamiento, que viene trabajando desde hace muchos años y resalta que es la primera vez que han podido aplicar el plan previsto, desarrollarlo y aplicarlo, ello gracias a la gestión del Gobierno Provincial que considera el agua y saneamiento una política de Estado en la Provincia de Salta. Informa también que están trabajando con algunas cuestiones que tienen que ver con tecnología, como ser el tratamiento de algas con equipos de ultrasonido que se encuentran experimentando recientemente en la zona norte de la provincia, en el Dique El Limón, también se trabaja con el tema de internet satelital, todo lo que tiene que ser micro y macro mediciones, y adelanta que se viene una fuerte inversión probablemente a partir del año 2025 con organismos de financiamiento que ya están trabajando para hacer micro y macro, también todo lo que tiene que ver con tele-supervisión a distancia, telemetría, sistemas Scada. Refiere estar convencidos en defender los logros conseguidos hasta el momento, y considera que el primer paso que tenemos que hacer es medir con lo cual el tema de micro y macro es clave para la gestión futura. Informa que también están trabajando con equipos de detección de fuga y acercándose al usuario a través de aplicaciones móviles, facilitando todo lo que es la gestión al usuario, estar cerca, trabajar mucho también en la visita a las obras como es Campo Alegre por ejemplo. Finaliza su exposición manifestando su interés en integrarse y trabajar en la comunidad mejorando la calidad de vida, informando qué es lo que están haciendo fundamentalmente para transformar las comunidades. Se despide agradeciendo la posibilidad de haber podido transmitir esto y queda a disposición para ampliar información en todo lo que atañe al plan estratégico, tras lo cual cede la palabra al gerente comercial de la compañía;

Que, toma la palabra el Ing. **ANDRÉS VUCERAKOVICH,** quien adelanta que su presentación se enfocará en dos temas centrales, en primer lugar, la situación tarifaria analizando la evolución de la misma y cómo impactaron los aportes de la provincia en el último año hasta llegar a la situación actual. Y en segundo lugar el presupuesto de costos que se presentó en el marco de la revisión tarifaría integral, el cual no contempla las inversiones que está haciendo la provincia, sino que solo apunta a poder cubrir los costos operativos para poder brindar un servicio eficiente. Informa que a la fecha COSAYSA tiene 338.553 usuarios distribuidos en 92 localidades, a la vez que atienden distintos parajes distribuidos a lo largo de toda la provincia. Refiere que un 78% de los usuarios tienen

servicio de agua y cloaca y que de ese total un 22% de usuarios tienen servicio de solo agua. Respecto de la modalidad de facturación, informa que la empresa cuenta con dos sistemas de facturación: un sistema no medido que abarca un 72% de los usuarios y el sistema medido que abarca un 28% de los usuarios. A su vez hay un 3,5% de los usuarios que son 11.800 que tienen subsidio a la indigencia, es decir que tienen un descuento del 60% o 100% en la tarifa, ese subsidio lo paga la provincia. Agrega que son 91.800 usuarios que tienen tarifa social la cual contempla un descuento del 20% de la tarifa plena. Por otra parte, informa que más del 10% de los usuarios cuentan con reducciones e incluso con facturación cero debido a problemas asociados al servicio de agua y cloaca;

Que, en cuanto a la situación tarifaría, afirma que la tarifa de servicio se mantiene relegada respecto a tarifas de agua y saneamiento de otras provincias en la región y agrega que desde el año 2021 los costos de operación superan ampliamente de los ingresos y se mantiene la dependencia con los aportes del Gobierno Provincial para la operación del servicio;

Que, continúa ilustrando su presentación con un cuadro comparativo con distintas empresas de servicios similares a Aguas del Norte. Esta comparativa trabaja sobre una tarifa a diciembre de 2023, que es la fecha sobre la cual se realizó la última audiencia, y la tarifa actual a octubre del 2024. Continúa expresando que en los períodos 2018, 2019, 2020, lograron poder cubrir con la tarifa el 100% de los costos, sin embargo, a partir del 2021 inicia el achatamiento tarifario, el aporte de la provincia se fue incrementando hasta un nivel muy alto, terminando el año 2023 con un 75% de aportes de la provincia para cobertura de costos, mientras que la tarifa sólo cubría el 25% de los costos;

Que, prosigue su exposición refiriéndose al año 2024, informando que arrancó con un 22% de cobertura de tarifa, mientras que el 78% lo aportaba la provincia pero que ya comienzan a apreciarse los incrementos que se fueron dando a partir de febrero y marzo de 2024, lo que los posicionó en una situación un poco más favorable;

Que, respecto del informe con base agosto, presentado para la revisión tarifaria integral, destaca que los rubros más importantes en estructura de costos, son costos laborales, energía eléctrica que alcanzó un 18% -siempre fue entre un 11 % o un 12%- y costos por los servicios recibidos -costo de mantenimiento, inversiones operativas, esto es, infraestructura edilicia, de vehículos, etcétera. Continúa el análisis de gráficos

exponiendo que en agosto ya se había alcanzado un 45% de cobertura sobre el presupuesto, cubriendo el costo laboral pero que no llegaron a cubrir ni la cuarta parte de lo que sería la energía eléctrica, y que el resto es aporte provincial, que a razón de agosto estuvo por los $3.500 millones en el mes, por lo que, lo que no aporta la provincia, termina siendo déficit operativo que básicamente es la imposibilidad de avanzar en mantenimiento preventivo, específicamente de redes, recambio de conexiones, mantenimiento preventivo de las redes de cloaca, mantenimiento preventivo del parque de medidores, que cada vez va cayendo más;

Que, acto seguido, describe una proyección a diciembre y explica que, considerando que ya hay definidos y predeterminados incrementos tarifarios basados en IPC de 2024, desde agosto hasta diciembre 24, partiendo de una situación en agosto - donde estaban con una cobertura del 45%, y un déficit del 55% e ingresos contemplados en base a los aumentos reales aprobados que son el 13,2% en agosto, el 11 % en septiembre, el 15,8% en octubre, en noviembre el 11,2% y en diciembre el 11,2% y costos proyectados con un incremento del 4% mensual a partir de septiembre hasta diciembre;

Que, con esta proyección, COSAYSA estaría terminando el año con una cobertura de costo del 61 % y un 39% de déficit, que seguramente gran parte de ello será cubierto por la provincia. Concluye que focalizándose en diciembre, cuando se aplique el último incremento tarifario, teniendo en cuenta esa proyección de déficit del 39%, va a ser necesario un incremento del 63,81 % para cubrir ese déficit operativo;

Que, a su vez, considera importante que de mantenerse y realizarse estos incrementos, se establezca un esquema de actualización automática que permita no volver a la situación original ya expuesta. Ese 63,81 % proyectado como aumento necesario a diciembre, para cubrir los costos, representaría para un usuario en zona 1, una tarifa de $21.349 de promedio, y con el incremento del 63,81% pasaríamos a una tarifa de $34.972 final de promedio, o sea esta tarifa ya incluye los impuestos. En Zona 2, en barrios como por ejemplo Villa Belgrano, Barrio San Martín, Barrios IPV, que actualmente tendrían una tarifa a diciembre 24 proyectada de $15.242, pasaría a tener una tarifa de $24.967 si se aplica el incremento requerido. Y en Zona 3, que son los barrios de características más humildes (que representan el 37%), pasaría de $11.317,59 proyectada a diciembre, a una tarifa de $18.539,34 con el aumento requerido;

Que, finaliza su presentación, insistiendo en que se dé continuidad y se ponga en funcionamiento la actualización automática a través del coeficiente y variación de costos ya aprobado oportunamente por Resolución Ente Regulador Nº 55/17, la cual contempla la actualización en base a los 5 rubros más representativos en la incidencia de costos de Aguas del Norte, que son la mano de obra, la energía eléctrica, los productos químicos, el costo de mantenimiento y otros gastos;

Que, previo a ceder la palabra al siguiente exponente, el Presidente del Organismo considera oportuno aclarar que la audiencia tiene que ver con una modificación vía legislativa de la forma de actualizar tarifas por mayores costos, o sea tal como lo expresa el señor gerente comercial de la prestataria, existen modalidades vinculadas con mayores costos a tenor de lo que manda el Decreto N° 3652/10 que es el que establece el régimen prestacional y que tiene un contenido en capítulos vinculados con tarifas. Aclara que los senadores y diputados son los que han dispuesto que para la actualización por mayores costos, exista un límite que es el del IPC, no otros índices, pero también es cierto que en el artículo 2º de esa Ley Nº 8457 respecto de lo que son períodos anteriores (retroactivo), se van a respetar los procedimientos vigentes en la normativa reglamentaria, es decir que esto va a depender del proceso de revisión tarifaría integral que venimos transitando y que va a culminar en los próximos meses. Consecuentemente, se toma nota de todo lo que está siendo peticionado y va a ser oportunamente digerido dentro del marco de la revisión tarifaria integral;

Que, a continuación, comienza su exposición el Sr. **ALEJANDRO EINSTOSS**, quien se presenta en su carácter de coordinador académico del equipo técnico de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, a quien el Ente Regulador de Servicios Públicos contrató para la realización de los estudios técnicos relacionados a la revisión tarifaría del servicio de agua potable y desagües cloacales que presta la empresa CoSAySa. Explica que su tarea se da en el marco de la convocatoria realizada por el Organismo en el marco de la Resolución ENRESP Nº1450/24, que responde a su vez a lo previsto en la Ley Provincial N° 8457. Aclara que el informe técnico que ya están realizando, incluirá de modo amplio un análisis económico y financiero de los costos de la empresa CoSAySa. Refiere que entre las tareas encomendadas se encuentra la realización de un estudio y un análisis de los valores tarifarios, precios y subsidios

vigentes, la determinación de los costos de explotación del servicio, las obras de inversión a ser consideradas, y que surjan de la contabilidad regulatoria, la determinación de métricas para las erogaciones de capital por plan de expansión y/o mejora de infraestructura previstas en el período tarifaría, la determinación de impacto en costos por la modificación en planes de inversión mediante cambio de tarifas o subsidios. Realizará un análisis de sensibilidad según lo establecido por el Ente, con el objeto de mantener siempre el equilibrio económico y financiero de la empresa. También se realizará una determinación de niveles tarifarios sin subsidios y con la aplicación de subsidios en un análisis de escenario que resulte neutro también al equilibrio económico de la compañía. Informa que también se realizará un benchmarking tarifario con otras provincias y regiones del país, el estudio y análisis de la aplicación de un esquema de tarifa social y el estudio de tarifas diferenciales por zonas y la aplicación de subsidios cruzados. En todos los casos, los nuevos niveles de ingresos que surjan de la revisión tarifaria deberán permitir cubrir los costos operativos razonables, impuestos, tasas, inversiones previstas y una utilidad también razonable. Adelanta que los estudios mencionados ya se están confeccionando mediante un equipo técnico interdisciplinario -cuya coordinación está a su cargo- el cual pertenece al Observatorio de Tarifas y Subsidios de Servicios Públicos de la UBA, que depende del Instituto Interdisciplinario de Economía Política de la UBA-CONICET;

Que, continúa su exposición, manifestando que el proceso de revisión tarifaría integral en marcha está en el corazón de las buenas prácticas regulatorias que generan transparencia en el proceso de definición tarifaria y permiten la definición de costos eficientes en base a estudios técnicos independientes, lo que en definitiva redunda en la protección al usuario por parte del Ente Regulador;

Que, advierte, que al mismo tiempo la determinación de tarifas le permite al Prestador del servicio recibir ingresos que cubran sus costos de manera eficiente y realizar las inversiones necesarias para prestar el servicio y la obtención de una tasa de rentabilidad razonable, lo que constituye la clave de un servicio público sostenible. Indica que la sostenibilidad del servicio debe ser el objetivo último de cualquier Marco Regulatorio;

Que, a renglón seguido, manifiesta que además de la sostenibilidad hay dos dimensiones adicionales que son relevantes y que forman parte de la actual audiencia: todo sistema regulatorio de fijación de tarifas se diseña para entornos de baja inflación, las

disrupciones macroeconómicas generan presiones sobre las tarifas por el aumento de los costos de prestación, pero estas presiones encuentran su límite en la capacidad de pago de la familia, este equilibrio entre tarifas y capacidad de pago de los usuarios se aborda en la Audiencia Pública, por un lado mediante el límite a la actualización por mayores costos y del VAD que no podrá superar el coeficiente de variación IPC INDEC; y por el otro la misma Resolución ENRESP Nº 1450/24 que enuncia en sus considerandos que la postura del Ente se alinea con los principios sentados por la Corte Suprema de Justicia en el fallo CEPIS, en donde la Corte Suprema estableció que las tarifas de servicios públicos deben cumplir los principios de razonabilidad, gradualidad y proporcionalidad, a los que el ministro Maqueda en sus fundamentos agregó el principio de prudencia por parte de las autoridades al momento de regular la tarifas;

Que, sintetizando lo expuesto, el Sr. Einstoss sostiene que la gradualidad no sólo deberá permitir la recuperación tarifaria de los costos de la empresa, sino que deberá permitir a los usuarios que tengan capacidad de pago de las nuevas tarifas en un cronograma previsible, finalizando su alocución expresando que los altos niveles de pobreza imponen la necesidad de un esquema de tarifa social que focalice la ayuda de los subsidios en las familias vulnerables, un punto importante que también es objeto del estudio técnico que están realizando. Cierra su intervención agradeciendo la oportunidad de participar en la audiencia, destacando que la realización de la misma y la revisión tarifaria son un reflejo de las mejores prácticas dando cumplimiento a uno de los principales preceptos regulatorios que es la participación de los usuarios y de las partes interesadas;

Que, seguidamente, toma la palabra el asesor económico del Ente Regulador y decano de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica de Salta **DR. JUAN LUCAS DAPENA FERNÁNDEZ**, quien adelanta que su exposición apunta a darle un contexto económico al marco de esta audiencia, tratando de contextualizar económicamente la situación en la cual se está desarrollando la misma. Indica que tendrá en cuenta el contexto macroeconómico, para entender cómo se llegó a la actual situación. Refiere que en el período 22-23 la economía acarreaba fuertes desequilibrios económicos, no había reformas estructurales acentuadas y se presentó un proceso electoral en el segundo semestre que dio pie a una economía con tres etapas claras, la primera etapa es un sinceramiento de variables y precios relativos (acontecido entre diciembre/2023 y

enero/2024) cuando se produce un sinceramiento de variables y precios relativos, es decir se trata de definir cuánto vale cada activo, cada producto, cada servicio dentro de la economía. Eso es lo que produjo el cimbronazo inflacionario del 25%. A partir de la nueva gestión en el gobierno económico, en el Gobierno Nacional aparece un nuevo esquema económico en el país. Sostiene que ningún servicio es gratis, alguien lo paga, entonces si un individuo no paga con tarifa es porque alguien más lo está pagando: el gobierno, si el gobierno nacional no tiene fondos, lo hace imprimiendo dinero, si lo hace imprimiendo dinero, genera inflación;

Que, en sintonía con lo anterior, expresa que el NOA es una de las regiones más pobres del país y tiene generalmente inflaciones por arriba de la media nacional y que atento a ello se intenta que los movimientos o las necesidades de las empresas prestatarias de servicios se vean reflejados de mayor manera, no de una manera absoluta, en las tarifas. Continúa su análisis, manifestando que en el problema radica en estar lidiando con una empresa a la cual le suben los costos por lo tanto necesita una mayor tarifa y esa suba de costos es consecuencia de la inflación, es decir, mayores salarios, mayores precios de insumos y por el otro lado están los usuarios a quienes les suben las tarifas. Grafica que uno de cada dos salteños es pobre en la región más rica de la provincia es decir, el INDEC mide la Macro-Salta que es Salta Capital, Vaqueros, Cerrillos, San Lorenzo, La Caldera, *"(…) entonces midiendo la parte más rica de Salta uno de cada dos salteños es pobre, y de los que trabajan uno de cada dos salteños está en negro, esa es la situación es el contexto socioeconómico en el cual hay una empresa que necesita reacomodar sus variables como consecuencia de la inflación (…)"*;

Que, entrando en la tercera etapa, se pregunta qué hace que a una empresa prestadora de un servicio le suban los costos -que tiene que trasladar a tarifa- y por otro lado, destaca que hay un contexto socioeconómico que no necesariamente se acomoda con la velocidad con la cual la empresa necesita reacomodar sus costos, produciendo estos desequilibrios que pueden llegar a repercutir en la prestación del servicio. Indica que el contexto económico problemático es la suba de precios que desdibuja todos los precios relativos;

Que, analizando lo anterior, considera que puede pronosticar que de ahora en adelante la inflación dejaría de ser un problema., por cuanto de acuerdo al REM

(Relevamiento de Expectativas del Mercado), el indicador que saca el Banco Central de la República Argentina en el cual hace un monitoreo entre consultoras, fundaciones, universidades, agentes económicos a los cuales les pide que le envíen sus proyecciones hacia adelante, dentro de esas proyecciones para los próximos seis meses se tiene que la inflación estaría como mucho alrededor del 3% mensual;

Que, continúa su análisis económico, refiriéndose a las últimas expectativas que tiene el Fondo Monetario Internacional para Argentina en el 2025, en cuyo marco la inflación sería de un 45%. El Dr. Dapena considera que es una expectativa exagerada, toda vez que en el relevamiento de expectativas del mercado del Banco Central la inflación sería de un 35%;

Que, insiste, en que la situación con respecto a la inflación dejaría de ser un problema, lo que permitiría en las futuras audiencias empezar a dedicarse a otro tipo de cuestiones o a tratar, otro tipo de temáticas que no tienen que ver con este equilibrio, este delicado equilibrio con un fuerte impacto social;

Que, finaliza su presentación, con las siguientes conclusiones: **i.** La tendencia desde un punto de vista macroeconómico es a la estabilidad, **ii.** No debería incidir a futuro el contexto de inflacionario en nuestra adecuación tarifaría. **iii.** Se espera que se empiecen a actualizar los salarios, **iv.** Hay algunos brotes verdes, algunos sectores dentro de la economía que ya están funcionando mucho mejor de lo que funcionaban antes por ejemplo, el sector minero, el sector de petróleo, el sector agropecuario, el sector inmobiliario **v.** Esa mejoría no afecta a todos por igual, razón por la cual es importantísimo que se mantengan los mecanismos como la tarifa social y los subsidios;

Que, siguiendo con el orden preestablecido, toma la palabra la señora **ALEJANDRA LUISA TEJERINA,** en su carácter de usuaria del servicio, quien manifiesta que el objetivo de su presentación es visibilizar los riesgos de salud a los que expone CoSAySa a los usuarios de la localidad de Aguaray y solicitar que de manera urgente esta situación se revierta y se trabaje sobre esta temática para controlar el impacto en la salud de la población. Denuncia que idéntica problemática se presentó el año pasado, concretamente desde el 4 de octubre al 28 de diciembre. Reclama por agua segura y que se gestione una evaluación del impacto. Refiere que los daños son crónicos y se van agravando a lo largo del tiempo. Continua su disertación refiriéndose a los dichos del

preopinante representante de la Compañía y considera, ya que COSAYSA quiere facilitar la comunicación con la gente, que amerita un comunicado oficial sobre la calidad de agua, opina que no se puede tener a toda una comunidad en vilo ante esta situación de inseguridad;

Que, llegado el turno de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, pasa a exponer su representante, el Sr. **HUGO IGNACIO CAMPOS** quien manifiesta que desdoblará su exposición junto con el Dr. Juan José Rafaghello;

Que, primeramente, pone en conocimiento de los participantes que la Secretaría de Defensa del Consumidor comparece a la audiencia y toma intervención en carácter de autoridad de aplicación de la Ley Nº 24240, conforme los artículos 41, 45 y 47 de la Ley Nº 7.402 -decreto Nº 417/07- a fin de garantizar y tutelar el derecho de los usuarios del servicio público domiciliario. Agrega que la posición de esa Secretaría tiene como fundamento normativo el artículo 42 la Carta Magna Nacional y el artículo 31 de la Constitución Provincial, los cuales refieren que los derechos de los consumidores y los usuarios son derechos plenos y operativos y comprenden tanto la protección de sus intereses personales como también de sus intereses económicos;

Que, adentrándose en el análisis del primer postulado referido al límite de actualización del servicio de agua potable y desagües cloacales, la ley N° 8.457 en su artículo 1º establece que la actualización tarifaria por mayores costos de cada periodo anual correspondiente al VAD no podrá superar el acumulado del coeficiente de variación del IPC. Sostiene al respecto que debe considerarse que el mismo involucra aspectos técnicos y regulatorios que buscan ajustar las tarifas por cambio en los costos de distribución, operación y comercialización en la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales. Considera que los límites resultan necesarios para proteger tanto a los usuarios como para garantizar la viabilidad del servicio, si bien el límite de acumulación tarifaria por mayores costos ya está determinado por la ley N° 8.457, *"(…) debe considerarse que entre los límites del régimen de actualización se debe destacar, primero que nada, el equilibrio entre costos y accesibilidad, el régimen de actualización no debe generar tarifas que sean excesivamente gravosas para los usuarios, los ajustes tarifarios tienen que reflejar una justa proporción de los costos reales del servicio y la capacidad de pago de los usuarios (…)"*;

Que, asimismo, considera que otro punto importante a tener en cuenta es la protección a usuarios vulnerables. Entiende que el acceso al agua potable es un derecho humano y esencial, por lo tanto cualquier obstáculo en la prestación del servicio afecta directamente la calidad de vida de los usuarios, en especial los sectores más vulnerables y que también se debe supervisar la extensión del servicio en áreas rurales o periféricas que pueden estar desatendidas. Considera que en todos los casos deben llevarse a cabo rigurosos controles de calidad del agua con parámetros claros sobre potabilidad, presión y continuidad del servicio;

Que, por otro lado, también destaca que es fundamental el control gubernamental y regulador, a fin de asegurar la provisión continua y adecuada del agua potable con estándares de saneamientos aptos para el consumo humano y un tratamiento efectivo de los efluentes;

Que, en cuanto a los pedidos de actualización pendientes que menciona el artículo 2º de la ley N° 8.457, considera que si dicha actualización no se realiza en su debido momento, esos desfasajes deben ser informados de manera clara, transparente y evitar sobrecargas a los usuarios toda vez que no son condiciones imputables al consumidor. Insiste en que en todos estos casos las peticiones relacionadas a revisión tarifarían deben bastarse a sí mismas, es decir que la solicitud efectuada por la empresa requirente debe ser respaldada por parámetros objetivos, claros y detallados que justifiquen proyectando un plan de acción acorde a los recursos y capacidad financiera con el objetivo de brindar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios;

Que, otro tema que considera importante, es el establecido en relación a la competencia en materia Consumeril de la Secretaría de Defensa del Consumidor que, tal como lo mencionaría en párrafos anteriores, tiene su respaldo en los artículos 41 y 45 de la Ley N° 24 .240 que prevé que las provincias que actúan como autoridad local de aplicación ejerciendo el control, la vigilancia y el juzgamiento en el cumplimiento de la ley y sus normas complementarias estableciéndose a través de la ley N° 7.402, la implementación del procedimiento para la efectiva tutela de los derechos de los consumidores en la provincia de Salta, y que además por Decreto N° 417/07 se designa a la Secretaría de Defensa del Consumidor como autoridad de aplicación. En consecuencia, entiende que dicha dependencia actúa conforme a las normas y facultades delegadas por

la Nación, lo que surge del artículo 64 de la Ley N° 24.240, en cuyo último párrafo prevé que los gobiernos provinciales pueden delegar sus atribuciones, excepto la de juzgamiento, de lo que se desprende que la potestad sancionatoria no podría delegarse puesto que eso si lo tiene la Secretaría de Defensa del Consumidor. Así mismo cabe destacar que la ley N° 24.240 es de orden público, tal como lo dispone su artículo 65;

Que, a continuación, cita jurisprudencia que conceptualiza al orden público diciendo que es un conjunto de principios superior, político, económico, moral, y algunas veces religioso, a lo que se considera estrechamente ligado a la existencia y conservación de la sociedad. Ergo, este principio limita la autonomía de la voluntad y a él deben acomodarse las leyes y la conducta de los particulares. Agrega que la normativa Consumeril no se agota con la ley N° 24.240 sino que con ella nace un sistema legal integrado por todas las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas y en particular las de defensa de la competencia y de la lealtad comercial. Todas estas normas al integrarse con la Ley de Defensa Consumidor como consecuencia de las cláusulas integradoras del artículo 3° de la mentada ley, forman parte del sistema protectorio que ampara a los consumidores y usuarios y se inspira en sus principios básicos y al espíritu tutelar de la parte débil, es decir de la parte de usuario;

Que, en consecuencia, al establecer el artículo 6° de la Ley N° 8.457 que será el Ente Regulador de los Servicios Públicos la autoridad de aplicación de la ley de defensa del consumidor 24.240, resulta necesario que se garantice la esencia de la norma consumeril citada, el derecho a los usuarios a recibir una información adecuada y veraz, derecho a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo, fomentando las decisiones libres e informadas de los usuarios, derecho a la protección respecto a prácticas o cláusulas abusivas, establecer que los servicios se deben cumplir con normas de seguridad y calidad, proteger los intereses económicos de los usuarios, garantizar y aplicar procedimientos administrativos gratuitos, acordar como defensor de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para facilitar una resolución rápida y eficiente de reclamo;

Que, asimismo, surgiere que ante una instancia administrativa fracasada se instruya un procedimiento sumarial a fin de garantizar el rol disuasivo que tiene la sanción y desalentar así las conductas infractoras de las empresas garantizando también el derecho

de defensa de estas empresas. De igual manera, en caso de fracaso de instancias conciliatorias propone que el consumidor pueda optar por continuar con su reclamo por vía judicial cuando sus intereses resulten afectados o amenazados;

Que, finaliza su participación, refiriéndose a la posibilidad de que las empresas de servicios públicos puedan anexar en las facturas conceptos por cuentas de terceros, considerando que la alternativa contemplada en la ley N° 8.457 sería viable siempre que se respete el derecho a elegir libremente en orden a la decisión de pago es decir abonar la totalidad de los conceptos que se encuentran incorporados en la factura. Destaca que el Ente Regulador emitió una resolución previniendo esta situación, no obstante ello, considera fundamental tutelar que las facturas de servicios públicos de distribución de energía eléctrica detallen claramente los conceptos cobrados por orden de terceros de manera que los usuarios puedan identificar y diferenciar estos cargos que corresponden al servicio principal;

Que, a su turno, toma la palabra el Sr. **JUAN JOSÉ RAFAGHELLO**, quien manifiesta que su análisis se centrará en el cuarto postulado de la convocatoria (Proceso de Regularización del Tratamiento de Efluentes Cloacales). Al respecto considera necesario que los desarrollos urbanísticos implementen sistema adecuados para el tratamiento de sus aguas residuales o efluentes cloacales cumpliendo con las normativas ambientales, nacionales y locales. Así también considera importante la obligación de inscribirse en el Registro Único de Operadores Servicios Públicos Sanitarios. Considera que el objetivo de la regulación prioriza la protección ambiental para garantizar que las aguas residuales de los barrios privados no contaminen el medio ambiente; especialmente los cuerpos de agua cercanos que, a su criterio, es lo que viene sucediendo en los hechos. Destaca que en cuanto a la salud pública se busca reducir el riesgo de enfermedades asociadas con el tratamiento inadecuado de las aguas y que es responsabilidad y obligación asegurar el cuidado y adecuado tratamiento de las aguas protegiendo así los derechos de la población de Salta y evitando cualquier afectación a su bienestar;

Que, seguidamente, se refiere al trámite que se da en la Secretaría de Defensa del Consumidor, donde se interviene a través de las denuncias de los usuarios del servicio, iniciando un proceso de conciliación. Señala que si en esta instancia administrativa no se llega a una solución, se procede a un sumario administrativo conforme lo establecido

en la Ley N° 7.402 y la ley N° 24.240. Considera necesario destacar que esa Secretaría enfrenta limitaciones debido a la falta de recursos humanos especializados para la constatación empírica o de campo de las afectaciones -como la toma de muestras y análisis de laboratorio-, lo que dificulta la demostración de un posible perjuicio y la afectación de la salud de los usuarios, por lo que considera fundamental la participación del Ente en estos casos al igual que de las Secretarías de Recursos Hídricos y Ambiente de la Provincia;

Que, continuando con su presentación, refiere que la Ley Nº 7.402, más precisamente el artículo 2º, inc. h, le confiere facultades a la Secretaría de Defensa del Consumidor mientras que la Ley Nº 8.457 faculta también al Ente Regulador de Servicios Públicos para aplicar la ley N° 24.240 por lo que considera de vital importancia reconocer y compatibilizar criterios a los efectos de favorecer al usuario del servicio ante los eventuales reclamos que surjan;

Que, adentrándose al tratamiento del quinto postulado, sostiene que la implementación de relevamientos satelitales y drones es una herramienta estratégica que moderniza la supervisión de los servicios sanitarios en Salta, permite optimizar la gestión de infraestructuras de CoSAySa, contribuye a reducir irregularidades en la provisión de servicio domiciliario y a proteger los recursos hídricos y el medio ambiente;

Que, en cuanto al postulado sexto y al Plan Estratégico de CoSAySa, considera destacable e importante que, atendiendo a un ideal respecto al plan estratégico, prevalezca el objetivo de garantizar el acceso universal y equitativo al agua potable en toda la provincia, tanto en áreas urbanas como rurales. El uso de tecnología avanzada para el monitoreo de la red de distribución junto con el ejercicio adecuado del poder de policía y control del cumplimiento normativo son claves para garantizar los derechos de los usuarios;

Que, en cuanto al derecho a la información, a la educación del usuario y a su consentimiento informado, es fundamental promover conciencia colectiva a través de programas de conservación y uso racional de agua, así como campañas de concientización sobre el valor del agua y la importancia de evitar su derroche;

Que, en igual sentido, considera necesario el establecimiento de una plataforma de transparencia que permita a los ciudadanos conocer el avance de los proyectos y la inversión destinada a cada sector;

Que, finaliza su exposición, destacando que resulta imperioso compatibilizar y armonizar en una futura reglamentación en la que el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia contemple la tutela de los usuarios del servicio conforme el artículo 42 de la Constitución Nacional, garantizando los derechos esenciales, la salud de la población y a vivir dignamente;

Que, por último, opina que es fundamental que los procedimientos tarifarios sean transparentes equitativos, graduales y razonables, para lo cual considera que deben tenerse en consideración los límites a tales determinaciones como ser equilibrio entre costo y accesibilidad, control y supervisión, incentivando que se sigan procedimientos claros y objetivos detallados que respalden -a efecto de proteger los intereses económicos en definitiva de los usuarios- que se abona en la tarifa el real servicio prestado;

Que, respecto a la anexión de otro servicio en la factura, solicita que se preserve y garantice una información clara y veraz en la facturación, la libertad de elección y condiciones de trato digno y equitativo con mecanismos accesibles y no burocráticos, en resguardo y protección de los usuarios en materia sancionatoria;

Que, cierra su exposición, requiriendo que las multas aplicables armonicen con el sistema previsto por la Ley de Defensa del Consumidor e insta a que las empresas de agua y saneamiento proyecten y ejecuten a plazo cierto y determinado las tareas a realizar, garantizando una distribución continua y regular del servicio, con especial atención a la zona más desfavorecida en virtud del principio de igualdad y en aras a una vida digna para los sectores más vulnerables;

Que, a continuación, se otorga la palabra al Sr. **CÉSAR ADRIÁN JERÓNIMO** en su calidad de director de Defensa del Consumidor y Atención al Inquilino de la Municipalidad de Salta, quien se expresa sobre la importancia de la Ley N° 8.457, que establece topes y límites para las actualizaciones tarifarias, tomando como índice el IPC, en un contexto económico adverso para los usuarios, con el fin de garantizar tarifas proporcionales a las inversiones y costos necesarios para asegurar la calidad del servicio y la capacidad de pago de los usuarios;

Que, en relación a la autoridad de aplicación, el Sr. Jerónimo propone que la reglamentación de la Ley debe coordinarse y armonizarse con la Ley N° 24.240, la cual

establece los derechos de los consumidores y la Defensa del Consumidor, con el fin de ofrecer un procedimiento claro y eficiente para los usuarios en cuanto a reclamos y sanciones a las prestatarias de servicios públicos;

Que, continúa su presentación, manifestando que la Dirección de Defensa del Consumidor a su cargo ha destacado su interés en participar en los procedimientos de conciliación, complementando los esfuerzos de la Secretaría de la Defensa del Consumidor y ahora del Ente Regulador en la resolución de conflictos y proponiendo la inclusión de inquilinos y locadores dentro del marco de la Ley de Defensa del Consumidor;

Que, señala la importancia de tener la opción de desglosar los tributos municipales en las facturas, como parte de una política para brindar al contribuyente una mayor transparencia. Informa que la Municipalidad de Salta ya implementó esta medida a través de su página web y formularios disponibles para los usuarios;

Que, por otro lado, se refiere a la divulgación pública de los planes estratégicos de CoSAySa, con el objetivo de garantizar el derecho a la información de los ciudadanos sobre las inversiones realizadas, los plazos y la distribución de los recursos, considerando este hecho de vital importancia para garantizar el derecho a la información de todos los usuarios;

Que, comparte el criterio en cuanto a que la creación de un laboratorio para el análisis de agua y efluentes cloacales sea planteado como una medida crucial para garantizar la calidad del servicio prestado a los usuarios, en cumplimiento con la Ley N° 24.240 sobre el derecho a la salud y la seguridad en la prestación del servicio, especialmente para los sectores vulnerables;

Que, asimismo, el uso de tecnología, como drones, para verificar las zonas afectadas y asegurar la legalidad del desarrollo inmobiliario en la región, es considerado un avance importante para el control y la correcta implementación de los planes de desarrollo urbano;

Que, finaliza su participación, enfatizando el deber que recae sobre las empresas prestatarias de servicios públicos de brindar un trato digno a los usuarios y la importancia de trabajar en coordinación con los órganos municipales, como el Consejo de

Usuarios y el Ente Regulador, para garantizar la eficiencia en la aplicación de la ley y la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito de los servicios públicos;

Que, llega el turno del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta, que también es miembro del Consejo de Usuarios de este Ente Regulador, el licenciado **FEDERICO NÚÑEZ BURGOS,** quien inicia su alocución reiterando su parecer respecto a la necesidad que los resultados de las audiencias públicas sean vinculantes, ello teniendo en cuenta la posición dominante que tienen las empresas prestadoras de servicios públicos, especialmente aquellas de servicios concesionados. Adelanta que desde la Defensoría del Pueblo están trabajando en una alternativa para que el Ente Regulador considere este tipo de decisiones;

Que, asimismo, agradece al Organismo la información recibida y destaca el compromiso que demuestra con el Consejo de Usuarios para dar respuesta a las distintas solicitudes de informes y distintas inquietudes que oportunamente los miembros del Consejo hemos realizado;

Que, adelanta que su exposición se centrará en la sanción de la ley N° 8.457, la cual en su artículo primero determina los límites, las actualizaciones tarifarias por mayores costos en cada periodo anual., lo que considera fundamental en un contexto inflacionario, dado que provee un marco objetivo para los ajustes tarifarios basados en el índice de precios al consumidor (IPC);

Que, seguidamente, informa que la Defensoría del Pueblo ha solicitado la implementación de topes para las actualizaciones tarifarias en audiencias previas, especialmente entre los años 2020 y 2023, cuando el proceso inflacionario en el país alcanzó niveles elevados, lo que afectaba directamente la capacidad adquisitiva de los usuarios. Opina que a pesar de los posibles debates sobre la pertinencia del Índice de Precios al Consumidor como indicador para las actualizaciones tarifarias, debe tenerse en cuenta que con la puesta en vigencia de la ley, el indicador objetivo ya no debe ser objeto de debate hasta observar su impacto en la capacidad de compra y el salario real de los ciudadanos. Sin perjuicio de lo cual, considera fundamental que el órgano de aplicación, en este caso el Ente Regulador, mantenga como criterio central la realización de audiencias públicas para las adecuaciones tarifarias y/o regulatorias de los servicios públicos, conforme lo dispuesto por el artículo primero de la Resolución N° 30/97 del Ente Regulador,

que reglamenta los artículos 10, inciso J, 13 y 30 de la Ley N° 6835, entre otras normativas concordantes;

Que, entiende que las audiencias públicas, en ese contexto, no deben ser exclusivamente un espacio para discutir cuadros tarifarios, sino un lugar de encuentro entre usuarios, consumidores y empresas prestatarias, donde se puedan analizar aspectos técnicos, regulatorios y de calidad en la prestación de los servicios, garantizando la protección de los derechos de los usuarios;

Que, resalta, que la participación de los usuarios y su derecho a la información constituyen principios constitucionales -como se establece en el artículo 42 de la Constitución Nacional- los cuales deben ser promovidos y protegidos durante todo el proceso regulatorio;

Que, destaca, que especialmente en el ámbito de los servicios públicos, dada su naturaleza monopólica, las relaciones de mercado entre oferta y demanda no siempre son aplicables, lo que requiere una regulación y supervisión más rigurosa y equilibrada por parte del Ente Regulador, razón por la cual la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor establece la protección de los derechos de los consumidores, otorga a las provincias la facultad de actuar como autoridades locales de aplicación de la normativa, brindando un control más estricto y eficiente sobre los servicios públicos, lo cual se refuerza con la Ley Provincial N° 8.457, que otorga al Ente Regulador de Servicios Públicos provinciales la capacidad de aplicar la Ley Nacional N° 24.240 en lo concerniente a los servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial;

Que, en este contexto, considera que la capacidad regulatoria del Ente Regulador, fortalecida por la ley mencionada, permitirá un control más efectivo sobre los procesos, esquemas y prioridades de inversión, beneficiando a los usuarios al garantizar la mejora y sostenibilidad de los servicios;

Que, cierra su participación, manifestando que la creación de un laboratorio para el análisis de agua y efluentes cloacales, tal como se mencionó en la audiencia, resulta una medida de suma importancia para garantizar la calidad del servicio prestado a los usuarios, especialmente en lo relativo a la salud y la seguridad en la prestación del servicio, en particular para los sectores más vulnerables;

Que, teniendo en cuenta que la representante de la Fundación Agencia de Desarrollo Productivo de Salta Crece, Sra. María Isabel Pérez, no se encontraba conectada se llama a la señora María Micaela Córdoba, representante de la Defensoría del Pueblo de San José de Cerrillos y miembro del consejo de usuarios;

Que, la Sra. **MARÍA MICAELA CÓRDOBA,** comienza su presentación refiriendo que considera de suma importancia que exista un tope a las subas de precios, como es el índice de precios al consumidor, conforme a lo dispuesto por la ley N° 8.457 pero enfatiza en que este índice debe funcionar como tope y no como obligatorio aplicar en su totalidad por lo que, ante eventuales subas, debe tenerse en cuenta que los salarios no suben en porcentajes iguales a la inflación;

Que, considera oportuno, que el Ente actúe como autoridad de aplicación de la ley N° 24.240 pero que dicha función no debiera ser exclusiva sino en conjunto con la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia, teniendo en cuenta que de esta forma el usuario tendrá mayor facilidad y opciones para hacerse oír y obtener una solución ante el problema que lo afecta;

Que, en relación al tercer punto del orden del día, entiende que la inclusión de los distintos ítems en la boleta de los servicios beneficia a los usuarios ya que ellos ahorran tiempo pudiendo abonar todos estos conceptos en un solo trámite y resalta la posibilidad que tienen los usuarios a solicitar que separen dichos conceptos eligiendo lo que desean abonar y por qué medio quieren hacerlo;

Que, seguidamente, menciona distintas situaciones que se presentan en el municipio, las cuales considera problemas latentes y de suma gravedad en relación a la prestación del servicio público de agua. Por un lado refiere al problema de los vecinos de Barrio Antártida donde se está instalando una planta embotelladora de agua que provoca a partir de esta instalación, la prestación de deficiente del servicio es decir que se produce un corte la misma y también sufren de baja presión;

Que, también hace alusión a otro problema que aqueja a vecinos de los distintos loteos del municipio, quienes sufrirían la falta de agua o el agua a la que tienen acceso no es apta para consumo;

Que, también menciona, la falta de inversión en la infraestructura sobre todo en los barrios más antiguos del municipio;

Que, pasando al postulado cuarto del objeto de la audiencia, considera de suma importancia el dictado de las Resoluciones ENRESP Nº 642/22 y Nº 643/22 ya que con ellas se crea el Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios. Entiende que estas resoluciones son herramientas muy importantes para empezar a solucionar los problemas de los loteos del municipio. Sin embargo, se pregunta cómo se podrá asegurar la prestación de servicio ante el hipotético caso de que los prestadores de hecho actuales decidan dejar de prestar este servicio por no cumplir con la normativa vigente dejando de esta forma desamparados a los vecinos. Es por eso que sugiere el dictado de una resolución complementaria que incluya o describa con mayor claridad una solución a este potencial problema;

Que, continuando con el temario de la Audiencia, se refiere al punto quinto, sobre el cual opina que el uso de drones va a permitir mejorar la eficiencia, la innovación y la sostenibilidad de la prestación del servicio público ya que permitirá al Ente un mejor control posibilitándolo a tomar las medidas que considere pertinentes ante eventuales incumplimientos o irregularidades, hecho que va a beneficiar a la totalidad de la población;

Que, respecto del punto 6º, considera que los gráficos acompañados en el Plan Estratégico por CoSAySa son engañosos ya que no reflejan la realidad toda vez que describe zonas con servicio óptimo cuando en realidad el mismo es defectuoso. Cita como ejemplo al ya mencionado barrio Antártida, donde existe una infraestructura que ha sido denominada por la misma empresa prestataria como vieja, siendo los vecinos perjudicados con un defectuoso servicio. Sumado a ello, el establecimiento de una planta embotelladora agrava la situación;

Que, cierra su exposición, observando que no existen avances significativos entre lo que se viene realizando desde el año 2019 hasta lo proyectado para desarrollar al año 2025. Considera que no se advierte una extensión del área servida por CoSAySa;

Que, termina su presentación, refiriéndose al punto 7º de esta Audiencia en cuyo marco opina que la creación de un laboratorio destinado al análisis de agua y efluentes cloaca/es va a beneficiar a todos los usuarios de la provincia, sobre todos a los vecinos de Cerrillos quienes consideran que el agua a la que tienen acceso no es apta para consumo. Considera que un laboratorio proporcionará información certera a los vecinos y traerá tranquilidad a la población a la vez que posibilitará la toma de las medidas necesarias para cambiar dicha circunstancias;

Que, llega el turno del Diputado **ROQUE RAMÓN CORNEJO AVELLANEDA,** quien inicia su presentación manifestando que fueron muchos los que hablaron respecto al tema normativo, pero nada se ha dicho respecto a lo que es una cuestión de política estratégica. Refiere que el agua es un recurso vital cuyo control y manejo está en cabeza del gobernador;

Que, continúa el desarrollo de su exposición, observando que la empresa prestataria no suministra el servicio domiciliario al 100% de la población;

Que, por otro lado, sostiene que la Secretaría de Recursos Hídricos tiene el control respecto a los lechos de los 46 ríos; los municipios tienen que ejercer el control y hacer las obras en los cauces que pasan por los distritos municipales y el Ministerio de Infraestructura realiza las obras que le fueron encargadas pero ninguno tiene una política de acción. Destaca que a su vez, el agua es causante de muchas tragedias, menciona que Salta, luego de Misiones es la provincia con mayor desertificación de sus suelos producto de sus lluvias. Agrega que en el año 2022 se realizó el Segundo Encuentro Mundial por el Derecho de Acceso al Agua, donde se han visto todas las problemáticas que tiene el agua, pero sin duda alguna la conclusión fue que Salta tiene agua pero no tiene políticas públicas y esto está exclusivamente en cabeza del gobernador;

Que, a renglón seguido, expone que desde el año 2021 viene exigiendo un plan macro del manejo del agua, un programa integral que contenga el manejo de cuencas, pasando por las altas cumbres, ríos, acequias, arroyos, represas, embalses -tanto públicos como privados- porque el agua es fundamental para el consumo humano. Insiste en que este recurso también es esencial para la producción agrícola ganadera, para la agroindustria, para la minería, para el turismo, para los desarrollos urbanos pero que no hay una política clara respecto a cómo se va a distribuir, cómo se va a llevar adelante su

manejo. Sostiene que solo hay parches, enmendaduras, inauguración de pozos y de canillas, pero no hay una política macro;

Que, manifiesta, que su bloque ha presentado el primer proyecto de ley que trata la conformación de un Consejo Provincial del Agua pero que el bloque del oficialismo que responde directamente al gobernador se niega a tratarlo;

Que, continúa su exposición, refiriéndose a distintas obras cuya ejecución esta proyectadas desde el 2019 e insiste en la falta de una política pública que apunte a la problemática del manejo de las aguas y de los efluentes. Cita un informe realizado por el Ente Regulador hace dos años sobre el destino de los desechos cloacales que se vierten a los ríos sin ningún tipo de tratamiento. Refiere que advierte iniciativas relacionadas con normas ambientales tendientes a la producción agro-ganadera, a la Ley de Ordenamiento Territorial, a la industria, a la minería pero nada sobre cuidado ambiental respecto a la contaminación directa que realizan todas las urbes en toda la provincia de Salta, todos los pueblos, todas las ciudades, todos los aglomerados urbanos que realizan y que contaminan directamente a ríos y embalses;

Que, seguidamente, cuestiona la necesidad de realizar este tipo de audiencias hasta tanto no haya un plan concreto respecto a lo qué se va a hacer con uno de los recursos vitales más importantes que es el agua y que afecta a todos los ciudadanos;

Que, cerrando su exposición, invita al Ente Regulador, a COSAYSA y legisladores a interiorizarse respecto del proyecto por él presentado;

Que, sostiene, que cualquier tarifa es cara si el servicio que se brinda es malo, ya que el mismo se valora, no solamente por el agua que reciben en la casa, sino por la calidad de esa agua, y también por el tratamiento de los efluentes cloacales que se vierten;

Que, finaliza su participación, concluyendo que si no existe una política de infraestructura, una política de manejo de agua responsable, una estrategia pensada a 10 años mínimo, no se podrá mejorar la calidad de vida de los salteños;

Que, a continuación, se cede la palabra a la Doctora en Biología, titular de la cátedra de Calidad de Aguas de la Facultad de Ciencias Naturales de la Universidad

Nacional de Salta, la señora **LILIANA MORAÑA, designada Defensora de la Competencia**;

Que, la Defensora de la Competencia, comienza su exposición citando el artículo 42 de la Constitución Nacional y refiere que la empresa CoSAySa presta sus servicios en un marco de mercado monopólico, toda vez que la misma abastece de agua potable al 88% de la población de la provincia y al 74% en el caso del servicio cloacal. Refiere que, según el censo nacional de 2022, la provincia tiene una población de 1.441.351 habitantes, de los cuales según lo informado por Aguas del Norte, más de un millón de salteños en toda la provincia son usuarios de la Prestadora por lo que considera que no existe libertad de elección y por lo tanto no es posible hablar de Defensa de la Competencia, dado que los usuarios no pueden elegir entre diferentes prestadores del servicio de agua y de cloacas porque existe sólo una compañía para la mayoría de la población de Salta;

Que, por lo dicho, considera que el Estado, más precisamente el ENRESP tiene un papel preponderante en su carácter de Autoridad de Aplicación, con el objetivo de velar por el cumplimiento del derecho de protección a la salud reconocido en la Resolución N° 64/92 de la Asamblea General de Naciones Unidas y en consecuencia debe asegurar que el agua que llegue a los hogares sea potable y lograr más hogares de la provincia cuenten con un adecuado servicio de cloacas;

Que, antes de analizar el Plan Estratégico de servicio de agua potable provincial presentado por COSAySA, propone primero analizar si la prestadora brinda un servicio de calidad acorde al cumplimiento del artículo 42 de nuestra Constitución Nacional y demás reglamentaciones vigentes y si el ENRESP provee a la protección de estos derechos;

Que, en relación a la disponibilidad de agua por usuario, sostiene que la misma varía en un rango de 1.455 a 3.182 litros día en los distritos de gran Salta y sur respectivamente. Un cálculo en litros por habitante, arroja una máxima teórica que iría de 360 a 822 litros por habitante por día en los distritos como el de Tartagal. Según datos aportados por la empresa prestataria del servicio, el consumo promedio de un usuario en Salta está entre los 23 mil y los 26 mil litros por mes. En este punto distingue disponibilidad y consumo, entonces hablando del punto de vista del consumo serían entre 767 a 867 litros por usuario por día, pasado a habitante esto nos queda en un consumo de entre 192 a 217

litros por persona y agrega que según la Organización Mundial de la Salud se requieren entre 50 y 100 litros de agua por persona por día para cubrir la mayoría de las necesidades básicas y evitar la mayor parte de los problemas de salud;

Que, en base a lo descripto en el párrafo precedente, la Dra. Moraña concluye que la empresa estaría cumpliendo con el requisito de cantidad de agua diaria por habitante. No obstante, indica que esta situación tiene sus particularidades, por ejemplo el distrito Tartagal posee 34 de los 49 sistemas de abastecimiento dependiente de la planta potabilizadora Itiyuro, que toma sus aguas del embalse homónimo, que posee una gran variación estacional en la disponibilidad de agua llegando a situaciones críticas en época de sequía. Considera que debe tenerse en cuenta las numerosas quejas de usuarios que denuncian que el agua que llega a sus hogares no es la suficiente. Refiere haber podido comprobar una variación en la disponibilidad de agua en función de los diferentes distritos de la Provincia de Salta;

Que, seguidamente, procede a analizar la calidad del servicio de agua potable que depende también de las diversas fuentes de abastecimiento del agua cruda. Informa que, por un lado, hay fuentes de agua subterránea, proveniente de perforaciones (pozos), que generalmente cumplen con los estándares de calidad de agua potable sin necesidad de recibir un tratamiento o requiriendo solamente un tratamiento mínimo. Pero por el otro lado se encuentran las aguas superficiales, por ejemplo, los ríos y los embalses que requieren mínimamente un tratamiento convencional de potabilización antes de entrar en la red de distribución domiciliaria;

Que, considera, que el acceso a un agua segura para toda la población es uno de los mayores retos del presente siglo, refiere que los recursos del agua son vulnerables al cambio climático, durante las próximas décadas se estima que ríos, lagos y embalses experimentarán un aumento de temperatura, una estratificación más persistente de la columna de agua, y estos cambios aumentarán el riesgo de floraciones de cianobacterias productoras de cianotoxinas, lo que genera problemas ambientales de salud y económicos. Manifiesta que en el norte de Salta, el departamento General San Martín tuvo un crecimiento continuo y sostenido siendo el segundo más poblado de la provincia, este crecimiento representa un enorme desafío en la planificación y concreción de infraestructura para proveer de aguas seguras a sus habitantes, ya que un gran porcentaje

de su población accede actualmente al agua de red proveniente de la planta potabilizadora ltiyuro que toma sus aguas crudas de los embalses ltiyuro y en épocas de sequía de El Limón. Este último presenta, de forma recurrente y durante todo el año, floraciones de cianobacterias productoras de cianotoxinas. Instruye que las floraciones de cianobacterias afectan la calidad y potenciales usos del agua, además de generar importantes incrementos en los costos de potabilización. Señala que producto de un convenio de colaboración entre el ENRESP y el laboratorio de calidad de agua de la Universidad Nacional de Salta desde hace más de una década se vienen realizando estudios que documentaron la presencia de intensas floraciones de cianobacterias persistentes durante todo el año, incluso en época invernal. Se reportaron floraciones pluriespecíficas compuestas por especies de cianobacterias productoras de cianotoxinas;

Que, continúa su exposición, destacando que en el período comprendido entre marzo de 2019 y enero del 2020 se evaluó la concentración de cianotoxinas en el agua de los embalses y en la planta potabilizadora ltiyuro registrándose valores por encima del límite de un microgramo por litro de microcistinas, establecido por la Organización Mundial de la Salud para agua de bebida incluso en el agua post tratamiento a la salida de la planta potabilizadora. Esto demostró que los tratamientos y técnicas convencionales de potabilización utilizados no son eficientes para remover estas toxinas. Agrega que en el año 2023, como resultado de los análisis realizados por el mencionado laboratorio, se evidenció la presencia de floraciones de cianobacterias en los embalses y a la salida de la planta potabilizadora ltiyuro, ante lo cual, el Ente emitió resoluciones y órdenes regulatorias ordenando a Aguas del Norte, entre otras cosas, a diseñar un plan de contingencia y ejecutar en la planta potabilizadora ltiyuro todas las acciones técnicamente adecuadas para recuperar eficiencia en el tratamiento para la remoción de cianobacterias potencialmente tóxicas;

Que, seguidamente, cita y analiza la normativa emitida por el Ente Regulador tendiente a corregir los desvíos detectados en el sistema ltiyuro, aclarando que toma como ejemplo a ese sistema, compuesto por los embalses El Limón e ltiyuro, porque son al presente los ambientes acuáticos destinados a captación de agua para potabilización de mayor riesgo de la provincia de Salta;

Que, en relación al punto de calidad del agua provista por CoSAySa y de la efectividad en el control realizado por el Ente Regulador de los Servicios Públicos, concluye que la empresa prestataria cumple parcialmente su cometido; incumpliendo en lo que respecta al Departamento General San Martín, mientras que observa un correcto y eficiente desempeño por parte del Ente Regulador de los Servicios Públicos;

Que, seguidamente, se aboca al Plan Estratégico del servicio de agua potable provincial presentado por CoSAySa, sobre el que aclara que tuvo dificultades para acceder al mismo en tiempo y forma. Refiere haberlo buscado en la página web de la Prestadora y en Internet sin éxito, expresa que solamente apareció en la página de la empresa, una nota informativa de la presentación del mismo ante el Consejo Económico Social de Salta sin brindar información detallada acerca de su contenido. Aclara que finalmente pudo acceder al mismo cuando fue colocado en el tercer cuerpo del expediente digital de la presente audiencia. Aclara que trae a colación esta situación por considerar que en este punto en particular, la empresa prestataria incumplió con lo ordenado por el artículo 42 de la Constitución referido al derecho de los consumidores al acceso a una información adecuada y veraz;

Que, aclarado lo anterior, realiza un análisis de las cifras del Plan Estratégico. Observa que en la provincia se realizaron 58 inversiones desde 2019 a la fecha por valor de $126.264 millones para un total de 455 cinco obras finalizadas. Actualmente hay en ejecución un total de 74 obras por valor de $44.000.000.045 de pesos, la empresa prestataria del servicio de agua potable tiene una previsión de gasto de $40.109.000.000 de pesos que involucran 35 obras a realizarse el año próximo. Destaca que de esos números se puede observar la complicada situación del Departamento General San Martín en donde desde 2019 a la fecha se finalizaron 94 obras por valor de $39.707.000.000 que representaron un 31.5% del total ejecutado en obras finalizadas para toda la provincia de Salta. Además, las obras que actualmente están en ejecución representan el 37, 9% y las previstas para 2025 ejecutarán un 39, 4% de lo previsto para el total de obras a realizarse en la provincia. Esto nos habla por un lado, del enorme desafío que representa desde el punto de vista técnico y de infraestructura el tratamiento de remoción de cianobacterias y cianotoxinas y consecuentemente la gran inversión que se requiere para lograr una solución a esta problemática;

Que, por lo expuesto, reconoce que tanto la empresa prestataria como la Provincia aunaron esfuerzos para realizar obras como el alteo del dique El Limón o la reciente adquisición de equipos de ultrasonido para el tratamiento de algas y cianobacterias in situ en el embalse, ambas obras que han sido por años esperadas por el Departamento General San Martín;

Que, no obstante lo anterior, advierte que no puede dejar de mencionar la ausencia de un plan estratégico de ampliación y mejoras del servicio de cloaca para toda la provincia. Considera que en este aspecto COSAYSA deberá trabajar urgentemente en la realización de un programa estratégico de saneamiento para toda la provincia priorizando llegar con red cloacal sobre todo a los hogares más postergados;

Que, cerrando su participación, se adentra en el punto 7 del orden del día el cual trata sobre la creación por parte del ENRESP de un laboratorio de referencia en el norte del país destinado a análisis de agua y afluentes. Informa que el Ente debe controlar los 470 sistemas de abastecimiento de agua de red en toda la provincia, a efectos de asegurar el cumplimiento de los estándares y la normativa vigente, asegurando así su portabilidad. Asimismo, desde el año 2022 con el dictado de la Resolución ENRESP N° 642/22 también le compete el control de los operadores comprendidos en la misma;

Que, finaliza su exposición, celebrando la propuesta de creación del laboratorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos ya que entiende que servirá para realizar el monitoreo de aguas y efluentes, podrá realizar también análisis específicos como cuantificación de cianobacterias y toxinas; tendrá también capacidad técnica para analizar pesticidas, componentes orgánicos volátiles, etc;

Que, finalmente, llega el turno del **Defensor de los Usuarios, señor MARCOS ÁLVAREZ,** quien inicia su presentación lamentando el carácter no vinculante de la audiencia, lo que a su criterio genera la pérdida de confianza sobre la efectiva consideración de las posturas de los usuarios lo que se traduce en una escasa participación de los mismos. Continúa su exposición refiriéndose al marco legal referido al derecho al agua. Considera que el derecho a agua potable y saneamiento requiere de instalaciones disponibles, accesibles, seguras, aceptables y asequibles para todos sin discriminación alguna. Sostienen que la disponibilidad, el abastecimiento de agua debe ser continuo y físicamente suficiente para el uso personal y doméstico. En cuanto a la calidad, se refiere

fundamentalmente a la salubridad del agua cuyos indicadores como el aroma y el color también son contemplados como parámetros de salubridad. En relación a la accesibilidad, opina que el servicio al agua y su infraestructura debe ser accesible física y económicamente, para todas las personas por igual. Y por último, debe contar con el acceso a la información que comprende el derecho a solicitar, recibir y difundir información sobre cuestiones del servicio;

Que, a continuación, se refiere al primer punto del temario sobre la actualización tarifaria del servicio del agua potable y manifiesta que si bien no desconocemos los grandes periodos de inflación que acontecieron en nuestro país por los cuales los costos para llevar adelante un servicio adecuado pudieron haberse incrementado, entiende que la ley N° 8.457 funciona como tope estableciendo como límite el acumulado del coeficiente de variación del índice de precio al consumidor el IPC publicado por INDEC. Considera que el incremento de la tarifa que pretende la empresa no puede ni debe ser soportado exclusivamente por el usuario, quien se encuentra en desventaja frente al mercado monopólico al cual pertenece CoSAySa. Sostiene que hay que tener presente que no es el único rubro que pretende aumentar, muchos de los cuales son indispensables para la vida humana como es el caso de los alimentos o el transporte. En cuanto a los periodos pendientes de actualización, solicita al Ente que se adopten las medidas necesarias a fin de no aumentar el índice de pobreza ni la morosidad que atraviesan los usuarios. Opina que no se debe dar lugar a una automatización de los incrementos tarifarios y continuar con la convocatoria de audiencias públicas, que también sirven para escuchar a los usuarios, quienes deben ser el centro de atención;

Que, pasando al siguiente punto del objeto de la audiencia, manifiesta que considera sustancial que sea el Ente Regulador de los Servicios Públicos quien actúe en la provincia como autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor en relación a los servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, cree que esta labor se podría llevar a cabo conjuntamente con la Secretaría de Defensa del Consumidor a fin de brindar alternativas, eficacia y rapidez a los usuarios damnificados. Refiere que existe una sensación de mala calidad o calidad muy baja en la prestación del servicio y cita al municipio de Cerrillos, más precisamente en el barrio Antártida abastecido por el sistema número 6 pozo Nº 1 Antártida Argentina. Denuncia que hace un par de meses comenzó la

construcción de una planta embotelladora, esta planta en proceso de construcción genera una gran incertidumbre tanto en los vecinos como la institución abocada al control. Es por ello que informa que desde la Defensoría del Pueblo de Cerrillos, se ha solicitado a la empresa el proyecto de la planta. Aclara que hasta la fecha no obtuvieron respuesta alguna por lo que solicita la intervención del Ente;

Que, de igual manera, denuncia que en el norte de la provincia existen numerosas situaciones donde el agua es completamente insalubre ante lo cual la empresa argumenta que no cobra por el servicio. Sin embargo, considera que debe tenerse en cuenta lo vital que resulta el agua en la vida de cualquier ser viviente, por lo que concluye que esta situación debe ser de trámite urgente;

Que, refiriéndose al tercer punto objeto de la Audiencia, esto es, la anexión en la factura de servicio por cuenta de tercero, sostiene que esa posibilidad en un derecho adquirido por los usuarios, ya que mediante esta herramienta ahorran tiempo que muchas veces es escaso y por sobre todo no caen en la morosidad por la falta de pago en instituciones como la Municipalidad o el IPV, por ejemplo. Del mismo modo considera que es una herramienta importantísima para las municipalidades ya que gracias a ella logran realizar el cobro de impuestos destinados a hacer frente a diferentes necesidades y problemáticas propias de cada administración municipal. No obstante lo anterior, considera fundamental la posibilidad de los usuarios a solicitar el cobro por separado de los conceptos de tasas de impuestos municipales y de cualquier otro ítem, por lo que solicita a la empresa realizar campañas informativas sobre el derecho de los usuarios al cobro por separado;

Que, considera sumamente importante y transcendental el punto cuarto del temario, para lograr la regularización de aquellos loteos que no cumplimentan lo establecido por la normativa vigente. Menciona a los municipios de San José de los Cerrillos, San Lorenzo Chico y La Caldera, lugares en los que abundan los desarrollos inmobiliarios con prefactibilidades otorgadas, pero sin las obras suficientes y el control adecuado, los cuales quedan mayormente estancados y en situación irregular. Es por ello que considera que las resoluciones ENRESP Nº 642 y Nº 643 del 2022 vienen a brindar una solución a los usuarios del servicio de abastecimiento de aguas en áreas no servidas por COSAySA y que actualmente son atendidas por terceros creando un Registro Único de Operadores, logrando el efectivo control sobre los mismos en cuanto a la calidad y cantidad

del servicio ofrecido. Destaca que la inscripción en este registro es de carácter obligatorio y el régimen sancionatorio es el establecido por el artículo 33 de la Ley N° 6.835 y la Resolución ENRESP N° 616/22;

Que sostiene que a pesar del gran avance normativo que implican, dichas resoluciones no contemplan ni tienen previsto un plan, procesos y soluciones, a fin de garantizar el servicio en caso de que el loteador irregular se niegue a la regularización. Considera que se debe priorizar el tratamiento de estas circunstancias sobre todo pensando en aquellos loteos que ya cuentan con residentes habituales;

Que, en cuanto a la Resolución Conjunta Nº 01/24 del ENRESP, 173/24 de la Secretaría de Recursos Hídricos de la provincia y 683/24 de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia, que habilitan un periodo extraordinario de regularización del servicio de tratamientos de afluentes cloacales operados de hecho por particulares en área no servidas y no operadas por CoSAySa, manifiesta desconocer la cantidad de inscritos a la misma hasta la fecha, no obstante, considera que a todos aquellos que no se hayan adecuado al régimen o no tengan la intención de hacerlo y evidenciando la gravedad que provoca el vuelco de aguas cloacales a los cursos naturales y acueductos sin un previo tratamiento eficaz de depuración y purificación, se recurra a sanciones como herramientas a fin de provocar el abandono de estas prácticas contaminantes;

Que, considera que lo dicho en el párrafo precedente, también se ve reflejado en el punto 5 sobre la implementación de drones para la inspección, ya que gracias a ellos se podrá monitorear el servicio del agua y cloacas prestado en barrios privados, inspecciones en el río Arenales, entre otros. Agrega que toda implementación de nuevas tecnologías tendientes a mejorar el servicio o la calidad de los mismos es muy bienvenida;

Que, en cuanto al punto 6 del temario, manifiesta su malestar frente a lo complejo que significó obtener el Plan Estratégico del servicio de agua potable provincial presentado por CoSAySa. Refiere que solo lograron obtener acceso a un PowerPoint con muy poca información. Expresa que con esos pocos recursos se le complica hacer un análisis y manifiesta su voluntad de solicitar a la empresa que explique sobre la división realizada en cuanto a un servicio muy bueno, bueno y a mejorar; ya que advierte que en zonas catalogadas como muy buenas encuentra un servicio claramente deficiente. Por otro lado considera necesario solicitar a la empresa que antes de iniciar cualquier nueva obra,

finalice las pendientes como la correcta reparación de las calzadas de diferentes puntos de la provincia;

Que, finalmente, se refiere a la construcción de un laboratorio para el análisis de agua y efluentes cloacales, acción que elogia y celebra. Piensa que dicho laboratorio es fundamental en la tarea de control y fiscalización de los servicios públicos, pero sobre todo del servicio de agua y efluentes cloacales buscando la minimización de la contaminación ambiental que ello provoca;

Que, finaliza su exposición, agradeciendo al Ente por la convocatoria y material informático brindado y a los miembros del Consejo de Usuarios por elegirlo como defensor de los usuarios en esta audiencia pública. Destaca la labor que viene realizando el Consejo de Usuarios y espera que en algún momento este Consejo pueda ser conformado por ley;

Que, previo a finalizar la audiencia, se inicia el período de derecho a réplica del cual solo hace uso la señora Alejandra Luisa Tejerina, usuaria de Aguaray, quien manifiesta que más que una réplica su intención es hacer un pedido. Solicita que dentro de los muestreos se considere la localidad de Aguaray como prioritaria porque hay numerosos parajes que la única fuente de abastecimiento que tienen es el dique y cita como ejemplo a la localidad de Tobantirenda. Asimismo comenta que en Aguaray hay solamente dos pozos en funcionamiento, uno de 40 metros cúbicos y otros de 15, cuando la demanda histórica informada extraoficialmente es del orden de los 200 metros cúbicos por hora, por lo que al menos un 70% de la población recibe agua del dique. Considera que ello, sumado a la pobreza que tenemos en esas localidades, hace que los riesgos a la salud sean mucho más elevados;

Que, no habiendo más participantes pendientes de exponer, siendo las 12.16 horas del día 8 de noviembre, se da por concluida la Audiencia Pública;

Que, teniendo en cuenta las presentaciones efectuadas en la Audiencia Pública, la **Gerencia Económica del ENRESP** procedió a analizar las referidas a su incumbencia, emitiendo el informe NFC 267 - GE N° 57 – 2024, que da respuesta a los planteos efectuados por los participantes y que a continuación se comparte y desarrolla en sus partes pertinentes;

Que, respecto a las manifestaciones vertidas por el **Ing. Andrés Vucerakovich – Gerente Comercial CoSAySa,** esa Gerencia técnica se detiene en los siguientes puntos**:**

I. En fecha 25/11/2021, con el dictado de la **Resolución ENRESP N° 1970/21** se concluyó la Revisión Ordinaria Integral establecida por el art. 62° del Marco Regulatorio. En la misma se estableció una actualización tarifaria del 28,79% que se aplicó en 01/2022.

II. Luego, con el dictado de la **Resolución ENRESP N° 1052/23**, se abre un proceso de Revisión Extraordinaria para el tratamiento de los pedidos de actualización de la Prestadora, ello con el encuadre del art. 64°, inciso a) apartado 10 del Marco Regulatorio.

III. En el marco de la Revisión extraordinaria referida, se dictaron las siguientes Resoluciones, de las que surgieron las actualizaciones que a continuación se detallan: **a) Res. ENRESP N° 1221/23** de fecha 31/08/2023: En su art. 2° establece la implementación de un proceso de recomposición y convergencia tarifaria, con el objeto de recuperar en forma gradual la auto sustentabilidad económica de la Prestadora. En su art. 6°, establece que la gradualidad referida previamente responderá a períodos no menores a 6 meses. De manera excepcional, indica que en el supuesto de que en el período 06/2023 a 12/2023 el índice de inflación acumulado supere un 30%, la readecuación tarifaria a partir de 01/2024, se corresponderá con un incremento equivalente a la mitad del total de incrementos salariales otorgados en paritarias del sector público provincial, para idéntico período. Mediante esta Resolución se autorizó un incremento promedio de 85,9% a partir de 09/2023 (difiriendo la actualización entre zonas y actividades). Cabe aclarar para el Padrón Tarifa Social, el incremento fue del 50% del incremento promedio otorgado; **b) Res. ENRESP N° 1739/23** de fecha 20/12/2023: Siempre en el marco de la Revisión extraordinaria, y en cumplimiento de la excepción establecida en el art. 6° de la Res. ENRESP 1221/23, se autorizó una actualización tarifaria del 48,75% a partir de 01/2024, manteniendo el criterio social, respecto de que para estos usuarios el incremento es del 50% del incremento otorgado; **c) Res. ENRESP N° 149/24** de fecha 31/01/2024: continuando en el marco de la Revisión extraordinaria, mediante el

art. 4° de esta Resolución, se autorizó un incremento del 80% a ser aplicado en 02/2024 y del 40% en 03/2024. El art. 3° establece que los incrementos para los usuarios incluidos en el Padrón Tarifa Social, ascienden al 50% de los determinados para el resto de los usuarios. El art. 5° de esta Resolución indica que la gradualidad prevista en el marco del proceso de recomposición y convergencia tarifaria instaurado por la Resolución ENRESP N° 1221/23, se corresponderá en el período 2024 con actualizaciones trimestrales con escalonamientos proyectados según estimaciones de índices inflacionarios del R.E.M; **d) Res. ENRESP N° 1056/24** de fecha 07/08/2024: continuando en el contexto de la Revisión extraordinaria, en el art. 5° de esta Resolución se otorga, a cuenta de los incrementos que surjan de la Revisión tarifaria integral (que se inicia de oficio según las estipulaciones del art. 3° de esta Resolución) una actualización a ser aplicada en el trimestre 08/09/10 de 2024, con los límites del IPC publicado para los meses de 02/2024 y siguientes, según el siguiente esquema: 1- Período 08/2024: actualización del 13,20% (IPC de 02/2024); 2- Período 09/2024: actualización del 11% (IPC de 03/2024), y 3- Período 10/2024: actualización del 8,8% (IPC de 04/2024) El art. 6° de esta Resolución establece que a partir del dictado de la misma, la bonificación para el Padrón Tarifa Social, ascenderá al 20% del básico facturado, sin distinción zonal; **e) Res. ENRESP N° 1425/24** de fecha 10/10/2024: continuando en el contexto de la Revisión extraordinaria, en el art. 1° de esta Resolución se otorga, a cuenta de los incrementos que surjan de la Revisión tarifaria integral (que se inicia de oficio según las estipulaciones del art. 3° de la Resolución ENRESP N° 1056/24) actualizaciones para los períodos 11 y 12 de 2024, y un porcentaje adicional al ya aprobado anteriormente para 10/2024. Es pertinente destacar que en esta oportunidad se otorgan como incrementos para los mencionados periodos 11 y 12 de 2024 los índices del IPC publicados para los períodos 05 y 06 de 2024 respectivamente, adicionando además el IPC del período 01/2024, por no haber sido incluido previamente. El índice de 01/2024 se dividió en 3 partes y se sumó a los índices a aprobar en cada mes. Así las cosas, el esquema de actualizaciones es el siguiente: 1) Período 10/2024: actualización total del 15,8% (8,8% de 04/2024 + 7% de 01/2024); 2) Período 11/2024: actualización total del

11,2% (4,2% de 05/2024 + 7% de 01/2024), y 3) Período 12/2024: actualización total del 11,2% (4,6% de 06/2024 + 6,6% de 01/2024). De esta manera con los incrementos pactados hasta 12/2024, según consta en Resolución N° 1425/24, el aporte estatal para cubrir costos operativos de la Prestadora asciende a un 47%.

Que, la Gerencia Económica, considera importante destacar que constituye una responsabilidad del Ente Regulador y del Estado Provincial, no sólo velar por la situación económica financiera de la prestación, los niveles de calidad del servicio y la concreción de las obras e inversiones necesarias para que ello sea posible, sino también proteger el interés de los usuarios asegurando tarifas accesibles para todos ellos, aspecto de relevancia al momento de aprobar incrementos tarifarios;

Que, asimismo, debe tenerse en cuenta que mediante el Reglamento de Subsidios establecido por Resolución Ente Regulador Nº 1786/2021, se encuentra garantizada la cobertura de aquellos usuarios que por su situación de carencia o indigencia debidamente comprobada no pueden abonar mensualmente sus facturas de servicios agua potable y/o desagües cloacales, razón por la cual las readecuaciones tarifarias mencionadas no resultan ser factores excluyentes para los sectores más vulnerables, los cuales tienen su debida contención y tratamiento específico, ello se plasma en la bonificación de parte de la tarifa a usuarios del padrón Tarifa Social, y en los subsidios por Indigencia;

Que, además, el Gobierno Provincial otorga subsidios y/o exenciones a los clubes de fútbol, bomberos e instituciones beneméritas que brindan amparo a la niñez y ancianidad desvalida conforme la reglamentación dictada al efecto;

Que, asimismo, es oportuno destacar que el objeto de la celebración de la Audiencia Pública que nos ocupa no fue la solicitud de la Prestadora de una actualización tarifaria, sino el tratamiento de la modificación impuesta por el cuerpo legislativo de la Provincia de Salta, respecto del mecanismo de actualización de tarifas por mayores costos, estableciendo para ello un límite o tope, siendo este el del IPC, publicado por el INDEC. No obstante ello, el art. 2º de Ley Nº 8457 alude a la actualización de tarifa de períodos anteriores, lo que quedará dentro de la órbita del estudio que se realice en el marco de la Revisión Tarifaria Integral en curso;

Que, respondiendo las observaciones realizadas por el Sr. **Alejandro Einstoss –** Coordinador académico del equipo técnico de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, en cuanto a que su *"informe final incluirá un análisis económico y financiero de los costos de la empresa CoSAySa… y determinará los nuevos niveles de ingresos que deberán permitir cubrir los costos operativos razonables, impuestos, tasas, inversiones previstas y una utilidad razonable"*, la mentada Gerencia señala que actualmente la tarifa no contempla rentabilidad para la Prestadora;

Que, en relación a las observaciones formuladas por el Sr. **Hugo Ignacio Campos –** Representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, al igual que lo expuesto en relación a la ponencia del Ing. Vucerakovich, la Gerencia Económica pone de manifiesto que uno de los objetos de la presente Audiencia es el tratamiento de los límites impuestos por el art. 1° de la Ley N° 8457, esto es IPC. Asimismo, reitera que nos encontramos en un proceso de Revisión Tarifaria Integral, por lo que el estudio de los costos operativos que deben cubrirse para la prestación de un servicio eficiente y los ingresos necesarios para afrontar los mismos se encuentran bajo análisis;

Que, llegado el turno de analizar los dichos del Sr. **Juan José Rafaghello –** Representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, el Área Económica indica que le es aplicable lo ya expuesto en respuesta al Sr. Hugo Ignacio Campo, también representante de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta, relacionado a la Revisión Tarifaria Integral, estudio de los costos operativos y el tratamiento de los límites impuestos por el art. 1° de la Ley N° 8457;

Que, de igual manera, ante lo planteado por el Sr. **Cesar Adrián Gerónimo,** Director General de Defensa del Consumidor y atención al inquilino de la Municipalidad de Salta, recurre a lo ya comentado en cuanto a que este Organismo se encuentra en un proceso de Revisión Tarifaria Integral, por lo que el estudio de los costos operativos que deben cubrirse para la prestación de un servicio eficiente y los ingresos necesarios para afrontar los mismos se encuentran bajo análisis;

Que, llegado el turno de analizar las opiniones vertidas por el Sr. **Federico Núñez Burgos,** Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta, la Gerencia Económica menciona que en los comentarios a la exposición del Ing. Vucerakovich, se hace referencia a la evolución de las actualizaciones realizadas en Revisiones Tarifarias Extraordinarias

anteriores y a los límites impuestos por el art. 1° de la Ley N° 8457;

Que, en respuesta a los dichos de la Sra. **María Micaela Córdoba,** Defensora del Pueblo de San José de los Cerrillos y Miembro del Consejo de Usuarios del Ente Regulador, la Gerencia actuante sostiene que tanto en las Revisiones Tarifarias anteriores que fueron extraordinarias como en la actual, caracterizada como Revisión Tarifaria Integral, se tiene en cuenta siempre una gradualidad en su aplicación, como se expuso en relación con las alocuciones de Ing. Vucerakovich;

Que, finalmente, la Gerencia Económica analiza lo expuesto por el Sr. **Marcos Álvarez,** Defensor de los Usuarios y Defensor del Pueblo de Cerrillos opinando que tal como se expuso en las consideraciones realizadas a la exposición del Ing. Vucerakovich, acerca de los incrementos pactados hasta 12/2024, según consta en Resolución ENRESP N° 1425/24, el aporte estatal para cubrir costos operativos de la Prestadora asciende a un 47%. Asimismo, en cuanto a lo manifestado respecto de que uno de los objetos de la presente Audiencia es el tratamiento de los límites impuestos por el art. 1° de la Ley N° 8457, esto es IPC. La Gerencia Económica insiste en que esos límites se encuentran actualmente en aplicación, de acuerdo con lo establecido por las Resoluciones N° 1056/24 y 1425/24 emitidas por este ENRESP;

Que, por su parte, la **Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP** (en adelante GAPyS) hace lo propio, respecto a las cuestiones planteadas que hacen a su materia, las que también se transcriben por igual motivo;

Que, respecto a lo referido por la usuaria **Alejandra Luisa Tejerina** (usuaria de la localidad de Aguaray) respecto a los riesgos de salud a los que nos expuso y nos expone la empresa Prestadora del servicio de agua potable, solicitando que de manera urgente esta situación se revierta y se controle el impacto en la salud de la población y se un emita un comunicado oficial sobre la calidad de agua, indicando que *"(…) el Ente Regulador ya se expuso la semana pasada con respecto a que esta problemática de las toxinas estarían de nuevo, pero ¿qué pasa? La empresa prestadora no emite ningún comunicado, ¿sí? no puede ser desobediente a un organismo que está con la misión de controlar el servicio, por una cuestión de respeto, de responsabilidad debieran emitir, un comunicado oficial (…)"*, la GAPyS informa que en el marco de lo dispuesto por el Reglamento de Calidad del Agua Potable (aprobado por Resolución N°676/13) este

Organismo procura velar por la distribución del agua con niveles adecuados de seguridad. Indica que el control de calidad del agua abastecida es uno de los pilares fundamentales para esta Gerencia de Agua Potable y Saneamiento para asegurar el producto a estándares de calidad deseada y proteger la salud de la población, y, en el caso puntual de la Localidad de Aguaray se viene realizando controles semanales en todo el Sistema Itiyuro. Prueba de ello, resulta ser lo actuado en el Expediente Ente Regulador Nº 267 – 59.413/2023, caratulado: "*ENTE REGULADOR –GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – SITUACIÓN DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO EN EL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO ITIYURO.*";

Que, continúa advirtiendo la GAPyS que, en particular, la Sra. Tejerina efectuó un reclamo similar en los términos de su relato en la Audiencia Pública dando origen al Expte. N° GAPyS/CAR 267-63809/2024, donde se encuentran expuestas todas y cada una de las cuestiones planteadas. Respecto al pedido de información donde la empresa Aguas del Norte deriva la consulta al Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta y si bien podría ser éste el que brinde algún tipo de respuesta, se advierte que este Organismo insistirá en una respuesta completa e integral por parte de la Prestadora a la usuaria afectada. Entiende que esta es la solución que mejor aplica al reclamo planteado pues resulta una obligación ineludible para la empresa brindar todo tipo de información a los usuarios. A mayor abundamiento y para sosiego de la Sra. Tejerina, informa que en la localidad de Aguaray se realizan en forma permanente muestreos de agua de red en distintos sectores a fin de realizar los correspondientes análisis fisicoquímicos y bacteriológicos, además de los parámetros básicos in situ (presión, contenido de cloro residual total, turbiedad y aspecto). Indica que desde los últimos años se realizan análisis de presencia de cianobacterias –a través de un Convenio de Colaboración con la Cátedra Calidad de Aguas de la Facultad de Cs. Naturales de la U.N.Sa.– tanto en el agua de red como en la fuente principal, es decir la proveniente de la Planta Potabilizadora Itiyuro. Subraya que todas estas acciones se tramitaron en el expediente general ya referido, en el marco del cual se emitió la Resolución Nº 1.477/24 de fecha 31/10/2024 (publicada en el expediente bajo análisis). Por otra parte, la Dirección General de Epidemiología de la Provincia de Salta coordina la vigilancia por "Intoxicación/Exposición a Cianobacterias" que se lleva a cabo desde el año 2023 en Áreas Operativas pertenecientes al Departamento General San Martín (excluido Embarcación). En cumplimiento al artículo 7° de la

mencionada resolución que dispone "*DAR INTERVENCION INMEDIATA al Ministerio de Salud de la Provincia, con remisión de antecedentes, a fin de que se habilite protocolos sanitarios, disponga acciones preventivas y reduzca eventuales consecuencias adversas a la salud de la población derivadas de la ocurrencia de las floraciones de cianobacterias en los cuerpos de agua del Sistema Hídrico Itiyuro*", se realizan reuniones en las que participan diferentes organismos provinciales y municipales con el objetivo de establecer los lineamientos para avanzar en el "Abordaje de Gestión Integrada por Exposición a Cianobacterias - AGICiano", fomentando un esfuerzo conjunto para fortalecer la gestión ambiental y sanitaria en la región;

Que, continúa la GAPyS, contestando lo referido por el **Sr. Hugo Ignacio Campos** (Secretaría de Defensa del Consumidor de Salta) respecto a que *"(…) por ser un derecho esencial se debe supervisar la extensión del servicio en áreas rurales o periféricas que pueden estar desatendidas; esto debe realizarse mediante mecanismos rigurosos de control de calidad del agua con parámetros claros sobre potabilidad, presión y continuidad del servicio. Otra cuestión fundamental entendemos es el control gubernamental y regulador, eso es fundamental fortalecer el control gubernamental y el regulador a fin de asegurar la provisión continua y adecuada del agua potable con estándares de saneamientos aptos para el consumo humano y un tratamiento efectivo de los efluentes (…)"*. Así, informa que la Prestataria, mediante su Programa denominado ATLAS presta un Servicio de Asistencia Técnica en Parajes y Escuelas fuera del Área Servida. Dicha asistencia solo requiere una Nota de Solicitud generada por quien esté a cargo de la fuente de abastecimiento, autoridad de la institución educativa, representante del municipio, legislador o autoridad de organismos afines, explicando la problemática para su intervención. Como ejemplo de dichas asistencias se puede mencionar: La Unión; Escuela Nº 4.216 La Puntana; Escuela Nº 4.584 Pluma de Pato; Escuela Nº4.163 El Traslado, entre otras. Por su parte, señala que el Plan de Expansión y Mejoras con cargo a tarifas comprende todas las obras e inversiones de agua y cloacas, que resultan necesarias para proveer de servicios a aquellos sectores del área servida, que no cuenten con los mismos. En síntesis, resulta necesario para atender las expansiones comprendidas dentro de los 120 metros correspondientes al último punto de suministro (área de expansión a cargo de la Prestadora). Indica que la Prestadora está obligada a realizar el Plan de Expansión y Mejoras dentro del Área Servida y Área de Expansión a su cargo. Asimismo, y atento a las

dificultades económicas- financieras manifestadas por CoSAySa, se prevé que usuarios potenciales puedan adelantar obras para integrarse al área servida, mediante acuerdo previo con el Prestador, requiriendo la factibilidad para realizar a su cargo las obras de infraestructura necesarias para la atención del servicio de agua y/o cloacas;

Que, llegado el turno de expresarse sobre lo dicho por el Sr. **Juan José Rafaghello** (Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta), sobre que *"(…) es importante destacar que el proceso de regularización del tratamiento de efluentes cloacales en los barrios privados de la provincia de Salta refiere a la necesidad de que los desarrollos urbanísticos implementen sistemas adecuados para el tratamiento de sus aguas residuales o efluentes cloacales cumpliendo con las normativas ambientales, nacionales y locales. Es importante, también que existe la obligación (…) de inscribirse en un Registro Único de operadores servicios públicos sanitarios, tanto en los desarrollos, los que realizan también el tratamiento de efluentes cloacales en los desarrollos urbanos y en los barrios privados. Es importante también decir que están obligados a implementar una red de saneamiento que garantice el adecuado tratamiento de las aguas residuales cumpliendo estándares de calidad y las normativas de salud pública y medio ambiente. Como objetivo de la regulación, se prioriza la protección ambiental y así garantizar que las aguas residuales de los barrios privados no contaminan el medio ambiente; especialmente los cuerpos de agua cercanos también se refirió por el presidente, sean ríos o arroyos, que es lo que lo que viene sucediendo quizás en los hechos (…)",* la GAPyS subraya que el Ente Regulador de los Servicios Públicos ha emitido las Resoluciones ENRESP N° 642/22 y Nº 643/22. Ello, aclara, ante la necesidad de regularizar la situación de las poblaciones que no se encuentran incorporadas al área servida por COSAYSA y actualmente son atendidas por terceros, como así también de reglamentar el instituto de la sub-prestación de servicios públicos sanitarios. Asimismo, instruye que mediante Resolución Conjunta Nº001/24 (N° 173/24 SRH y N°683/24 Medio Ambiente) se inició un proceso de regularización para la adecuación, mitigación o eliminación de los vuelcos de efluentes cloacales fuera del Área Servida. Dicho plan de regularización tendrá un plazo de seis meses, pudiendo prorrogarse extraordinariamente por seis meses más. Cabe resaltar que este Organismo considera primordial el desarrollo de regulaciones integrales que incluyan la construcción, instalación, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de sistemas de tratamiento descentralizados y de disposición final de barros, para garantizar su efectividad y sostenibilidad;

Que, en lo atinente a lo expuesto por la **Sra. María Micaela Córdoba** (Defensoría del Pueblo de Cerrillos), quien manifiesta que *"(…) se puede mencionar, por ejemplo, el problema de los vecinos de Barrio Antártida donde se está instalando una planta embotelladora de agua que provoca a partir de esta instalación, la prestación de deficiente del servicio es decir que se produce un corte la misma y también sufren de baja presión (…) donde existe una infraestructura que ha sido denominado por la misma empresa prestataria como vieja, razón por la cual los vecinos sufren el defectuoso servicio (…)";* la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento indica que en lo relativo a las interrupciones en el servicio en el Barrio Antártida de la Localidad de Cerrillos, la Prestadora informa tanto en el marco del Expediente N° 267- 63710/2024 como en el apartado de novedades diarias de su sistema GESP que los motivos de los cortes y baja presión ocurridos en los últimos meses obedecen a tareas preventivas, con el fin de mantener y mejorar el servicio en el Barrio mencionado. Informa que se realizaron sectorizaciones, reemplazos de válvulas que no funcionaban correctamente, reparaciones en redes y conexiones domiciliarias y hubo cortes de energía eléctrica en otros casos. En cuanto a la duración de las interrupciones mencionadas, observa que resultan razonables respecto de las tareas realizadas. En lo relativo a la instalación de la planta embotelladora, CoSAySa informó el 07/10/2024 que la misma no se encontraba en funcionamiento; y de todas maneras, la dotación prevista para el futuro funcionamiento de la misma, no excede los 10.000 litros diarios, por lo que el servicio no se debería ver afectado. Igualmente indica que se realizaron verificaciones del servicio en el Barrio Antártida Argentina de la localidad de Cerrillos en el marco de los expedientes N° 267-63.710/24 y N° 267-61.453/24 en distintas fechas a saber: 15/03/2024, 21/05/2024 y 19/11/2024, arrojando como resultado servicio normal en todas las oportunidades. Mismo corolario obtuvo Aguas del Norte el día 27/09/2024. Independientemente de lo informado, la GAPyS advierte que se continuarán realizando verificaciones del servicio de agua potable brindado por CoSAySa tanto en el Barrio Antártida Argentina como en todos los sistemas de abastecimiento de la Localidad de Cerrillos. Aclara que dichos controles responden a un cronograma preestablecido, y que en la hipótesis que aparezcan reclamos o nuevas incidencias informadas por la Prestadora, se incrementan los mismos según corresponda;

Que, asimismo, la Sra. Córdoba se refirió a la creación de un laboratorio destinado al análisis de agua y afluentes cloacales, lo que *"(…) beneficiará a todos los*

usuarios de la provincia, sobre todos los vecinos de Cerrillos que como ya mencionamos manifiestan que el agua a la que tienen acceso no es apta para consumo pudiendo realizarse en el laboratorio el análisis correspondiente y de esta forma otorgar información certera al respecto trayendo tranquilidad a la población o posibilitando que se tomen las medidas necesarias para cambiar dicha circunstancia (…)" . Frente a ello la GAPyS indica que Aguas del Norte presta el servicio de agua potable en la localidad de Cerrillos mediante 28 sistemas de abastecimiento con diversas fuentes subterráneas (en su mayoría) y superficiales. Conforme a los resultados de análisis remitidos por la Prestadora en el presente año sobre muestras de aguas extraídas en fuentes y redes distribuidoras, se ha podido constatar que la calidad del agua abastecida se encuentra dentro del marco de lo normado por el Reglamento pertinente y el Marco Regulatorio para la prestación de los servicios sanitarios. Por otra parte, aclara que el ENRESP realiza controles de rutina que incluyen análisis bacteriológicos y físico-químicos en la localidad, en los que no se observan desvíos en los parámetros de calidad analizados. Instruye en este punto que las muestras son extraídas por personal propio, pero analizadas en el Laboratorio de Aguas de la Provincia - dependiente dela Secretaría de Recursos Hídricos-, lo que garantiza resultados irrefutables, respaldados por su vasta trayectoria y experiencia de larga data. Sin embargo en caso de tener alguna inquietud puntual, invita a los interesados a realizar la consulta correspondiente para poder identificar el sistema de abastecimiento y vincularlo con los resultados obtenidos en laboratorio. Indica que, de ser necesario, se ordenarán muestras específicas para su control y para poder dar respuestas puntuales. A todo evento se le hace saber a la participante que toda la documentación que avala lo manifestado por este Organismo puede ser solicitada y consultada en nuestras oficinas;

Que, en lo manifestado por el Sr. Marcos Álvarez (Defensor de los Usuarios) respecto al Barrio Antártida de Cerrillos y la incertidumbre que genera para los vecinos la construcción de una planta embotelladora, desconociendo el destino que llevará el agua embotellada -si será para comercialización o solidaridad para aquellos lugares que padecen la falta de la misma-, la GAPyS se remite a lo expuesto ut supra y refuerza el compromiso asumido por este Organismo para llevar controles permanentes;

Que, asimismo, la GAPyS se refiere a las alusiones sobre la implementación de relevamientos satelitales y con uso de drones respecto de la unidad de

afectación de la empresa COSAySA y prestadores de hecho de servicios sanitarios, efectuadas por los participantes Juan José Rafaghello, Adrián Jerónimo (Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Salta), Micaela Córdoba y el Sr. Marcos Álvarez, quienes se manifiestan a favor de la introducción de tal tecnología al control y fiscalización de los servicios sanitarios. Sostiene que se trata de una herramienta estratégica que moderniza la supervisión de servicios sanitarios en Salta, permite optimizar la gestión de infraestructuras de COSAySA, contribuye a reducir irregularidades en la provisión de servicio domiciliario, a proteger recursos hídricos y de medio ambiente. Indica que todos los expositores coincidieron en la necesidad de implementar nuevas tecnologías para cumplir con las tareas de control que lleva adelante este Organismo para mejorar la eficiencia, la innovación y la sustentabilidad. En el caso del uso de drones, advierte que la finalidad de un relevamiento aéreo con drones permitirá recopilar datos en tiempo real posibilitando una mejora en la toma de decisiones, optimizando recursos y acceder a ubicaciones remotas o de difícil acceso, reduciendo el riesgo para los técnicos y optimizando los tiempos de inspección. Asimismo se pueden realizar relevamientos en distintas estaciones del año, para registrar las modificaciones a lo largo del tiempo, lo que resulta útil para la gestión histórica y de planificación. Todas estas tareas se encuentran reguladas por la Ley de Aviación Civil Nº 17.285 y las normativas emitidas por la Agencia Nacional de Aviación Civil, teniendo en cuenta entre otros aspectos las limitaciones de altura de vuelo (menores a 120 m) y zonas de exclusión (en áreas cercanas a aeropuertos, instalaciones militares y otros espacios designados como sensibles);

Que, en lo que se refiere a la construcción por parte del ENRESP de un laboratorio de referencia en el norte del país, para el análisis de agua y efluentes, la GAPyS contesta a lo aludido por los participantes Juan José Rafaghello, César Adrián Jerónimo María Micaela Córdoba y la Dra. Liliana Moraña, quienes coinciden en el significativo avance que significará en términos de seguridad sanitaria, la sostenibilidad ambiental así también la eficiencia de regulación de los servicios de agua y saneamiento. En este punto la mentada Gerencia manifiesta que contar con un laboratorio propio para realizar tareas de control del servicio de agua potable y saneamiento ofrece múltiples ventajas que pueden fortalecer la capacidad de supervisión y garantizar la calidad del servicio y permitirá al ENRESP depender menos de laboratorios externos, reduciendo limitaciones horarias y de determinaciones de ciertos parámetros de análisis. Señala que si bien implica una inversión

inicial significativa, operar un laboratorio propio puede ser más económico en el tiempo al evitar costos recurrentes por servicios de laboratorios externos. En resumen, un laboratorio propio fortalece la capacidad del ente regulador para cumplir con su misión de supervisar y garantizar la calidad del servicio, mejorando tanto su eficacia como su eficiencia operativa. Señala que es importante referir que hasta la fecha se han venido ejecutado los mismos trabajos en un "laboratorio externo", pero no desconocemos que uno propio redundará en los beneficios apuntados;

Que, por último, la GAPyS contesta las observaciones efectuadas por los participantes, relativas al Plan Estratégico del Servicio de Agua Potable Provincial presentado por CoSAySa. Así, el Sr. Jerónimo señaló dificultades para acceder al mismo (contrariando el derecho a la información), la Sra. Córdoba cuestiona que donde la empresa dice que el servicio es bueno el mismo es deficiente y que no existen avances significativos desde 2019 ya que no existe una extensión del área servida por la Prestadora y no se proyectó que el servicio llegue a los nuevos loteos, el Diputado Cornejo Avellaneda refuta la existencia de un plan de obras, y desconoce las prioridades de la empresa en la materia, la Dra. Moraña advierte las dificultades para acceder al mismo en tiempo y forma y que sólo se tiene acceso a un Power Point que no resulta suficiente y analiza la situación del departamento San Martín, el Sr. Álvarez insiste en la dificultad para acceder al documento y solicita a la empresa que explique sobre la división realizada en cuanto a un servicio muy bueno, bueno y a mejorar. Frente a ello, la GAPyS recuerda que el Plan Estratégico se halla tratado en Exp. N° 267-58.829/23, donde en fecha 30/08/24 se solicitó a la Prestataria su presentación e incorporación detallada. Indica que se reiteró la solicitud el 20/09/24 ante lo cual solo remitió una presentación Power Point. Subraya que se requerirá a la Prestadora que publique el mencionado plan en detalle, indicando por año las obras ejecutadas, en ejecución y a ejecutar por localidad y/o por Departamento, el monto de cada obra, la cantidad de usuarios beneficiados y una breve descripción de la misma, de manera que se encuentre a disposición de cualquier usuario;

Que, por último, y en relación a la presentación escrita del **Sr. Juan José Apaza** (Secretario de Obras Públicas del Municipio de Guachipas), la GAPyS efectúa las siguientes consideraciones**: a)** Análisis de calidad de agua: Aguas del Norte presta el servicio de agua potable en la localidad de Guachipas mediante 2 sistemas, un sistema que

consiste en el abastecimiento desde el Pozo Matadero y otro desde las cisternas 1 y 2, abasteciendo a una red de distribución, para un total 764 usuarios. Conforme a los resultados de análisis remitidos por la Prestadora del presente año, sobre muestras de aguas extraídas en las redes distribuidoras de la Localidad de Guachipas, la calidad del agua abastecida se encuentra acorde a las exigencias del Marco Regulatorio. Por otra parte, el ENTE REGULADOR realiza controles de rutina en la localidad en los que no se observan desvíos en la calidad del agua abastecida. Si existiera una inquietud puntual sobre la calidad del agua abastecida en la Localidad, se invita al interesado a realizar la consulta específica correspondiente para poder identificar el sistema de abastecimiento y vincularlo con los resultados obtenidos en laboratorio. De ser necesario, se extraerán muestras para su control y dar respuesta a las dudas planteadas**; b)** Cerramiento perimetral: Efectivamente el día viernes 15 de noviembre, personal de este Ente Regulador verificó la falta de cercado perimetral en las instalaciones de cisterna y pozos Nº1 y 2 “Matadero”. Cabe informar que mediante Expte. N° 267-61.193/24 se realiza el seguimiento entre otros aspectos de la reposición de cercado perimetral; **c)** Reparación de cañerías, cortes y problemas de presión: De acuerdo a reportes de situación del servicio de agua potable en la localidad de Guachipas para el año en curso, se observa que el servicio se vio afectado con 186 horas (7,75 días) de corte y 53 horas (2,2 días) de baja presión. Se advierten tres eventos por roturas de redes de distribución en fechas 04 de enero (novedades 92.402 y 92.410) y 04 de abril (novedad 94.220) del corriente año que afectaron con corte del servicio al menos dos horas a un promedio a 360 conexiones domiciliarias. Así mismo, y en referencia a reclamos efectuados a la Prestadora, en idéntico período se registraron 14 reclamos. Durante relevamiento efectuado el día viernes 15/11/240, personal de este Ente Regulador verificó el servicio en barrios topográficamente más elevados, Islas Malvinas y la Loma, obteniendo presiones de servicio comprendidas entre 1.20 y 1.80 kg/cm2, cloro 1.00 ppm y turbiedades menores que 0.56 NTU, todos valores adecuados según la normativa vigente; **d)** Colocación de medidores domiciliarios: La localidad de Guachipas cuenta con la cantidad de 764 conexiones domiciliarias del servicio de agua potable, de las cuales solo 67 (8.77%) cuentan con servicio medido. La Prestataria, según lo anuncia en la presentación de su Plan Estratégico (diapositiva Nº27), tendría previstas obras de mejoras de instalaciones y macro o micro medición en el distrito del Valle de Lerma, que incluye Guachipas, por un valor próximo a $1.469.000.000,00 (Pesos Mil Cuatrocientos Sesenta y

Nueve Millones) que equivale a una inversión estimada de $135.000 para cada conexión domiciliaria, y; **e)** Traspaso del sistema de saneamiento: Ante la solicitud de incorporación del servicio de saneamiento, la Prestadora deberá inspeccionar las instalaciones habilitadas, poniendo en conocimiento del ENRESP las irregularidades o incompatibilidades de que las instalaciones pudieran adolecer y de las obras necesarias para permitir su interconexión con el sistema existente, corriendo los costos de adaptación por cuenta del anterior Prestador de los servicios o de los Usuarios conectados al mismo, según lo establecido en art. 21 del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta;

Que, respondidas las cuestiones técnicas planteadas por los participantes a la audiencia, la Gerencia Jurídica del Organismo se expide sobre las manifestaciones que involucran cuestiones netamente jurídicas;

Que, en primer lugar, corresponde dar respuesta al Dr. Hugo Ignacio Campos, quien en nombre de la Secretaría de Defensa del Consumidor de la Provincia de Salta manifiesta que la potestad sancionatoria que actualmente detenta la Secretaria a la cual representa, no podría delegarse puesto que le fue dada por la Nación a través de una norma de orden público como lo es la Ley 24.240 y que en consecuencia considera necesario que, tras el dictado de la Ley 8457, se garantice a los usuarios el derecho a "*recibir una información adecuada y veraz, derecho a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo, fomentando las decisiones libres e informadas de los usuarios, derecho a la protección respecto a prácticas o cláusulas abusivas, establecer que los servicios se deben cumplir con normas de seguridad y calidad, proteger los intereses económicos de los usuarios, garantizar y aplicar procedimientos administrativos gratuitos, acordar como defensor de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para facilitar una resolución rápida y eficiente de reclamo.*";

Que, al respecto, haciendo propias las palabras del Dr. Campo, debe tenerse presente que tanto la Carta Magna Nacional como la Constitución Provincial, establecen que los derechos de los consumidores y los usuarios son derechos plenos y operativos y comprenden tanto la protección de sus intereses personales como también de sus intereses económicos. Así las cosas, la competencia en materia consumeril, está dada por los artículos 41, 43 y 45 de la Ley 24240 que faculta a las provincias a designar su

autoridad de aplicación y establecer el procedimiento para la efectiva implementación de dicha norma en el ámbito de cada provincia;

Que, es por ello, que la Ley 7402 tiene por objeto "*establecer el procedimiento para la efectiva implementación en el ámbito de la provincia de Salta de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional, en la Constitución Provincial, en la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, disposiciones modificatorias y complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación"* y designa la Secretaría de Defensa del Consumidor como autoridad de aplicación;

Que, la Ley Nº 8.457, no contradice lo anterior sino por el contrario, lo refuerza y complementa, al establecer que en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial será el Ente Regulador de los Servicios Públicos la Autoridad de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, legitimando así una situación de hecho que viene suscitándose desde la propia creación del organismo, el cual, debido a su especificidad y disponibilidad de recursos técnicos se encuentra en mejores condiciones para entender sobre las cuestiones que involucren a las empresas cuya actividad regula;

Que, por otra parte, es necesario aclarar que la observancia de los principios protectorios del derecho consumeril son una máxima rectora del Organismo, el cual se encuentra comprometido de manera plena a abrazar y aplicar todas las normas y principios del derecho en su accionar diario;

Que, la tutela de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, es una prioridad fundamental en el marco normativo que regula estos servicios. Los usuarios, como consumidores, tienen derecho a recibir un servicio de calidad, continuo, eficiente y acorde con sus necesidades. En este contexto, el Ente Regulador cumple un rol esencial al velar por el cumplimiento de estos derechos, garantizando que las prestadoras actúen con transparencia, equidad y respeto hacia los usuarios;

Que, la tutela de estos derechos, implica la supervisión constante de la prestación de los servicios, asegurando que las empresas cumplan con los estándares establecidos en cuanto a tarifas justas, condiciones de servicio, atención al cliente y

respuesta oportuna ante posibles inconvenientes o reclamos. Los usuarios tienen derecho a recibir información clara y precisa sobre los servicios que le son provistos, así como a ser indemnizados o compensados en caso de fallas o interrupciones injustificadas, todo ello, de conformidad con las funciones que le fueron asignadas y valiéndose de las potestades delegadas por la Ley 6835;

Que, finalmente, respecto a la sugerencia de arbitrar un procedimiento sumarial para garantizar el rol disuasivo que tiene la sanción, cabe aclarar que el Ente Regulador, en su reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos (Res. ENRESP Nº 1200/23) contempla en su artículo 11 un régimen de sanciones menores por faltas detectadas en el marco de los procedimientos dispuestos por dicho reglamento. A su vez, la Resolución ENRESP Nº 13/97 prevé un Procedimiento de Aplicación de Sanciones para la Empresa Distribuidora de Electricidad de Salta, mientras que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta, Decreto Nº 3652/10, en sus artículos 104 y 105 establece que "... el incumplimiento por parte del Prestador de las obligaciones establecidas en el presente Marco y de todas aquellas que se dictasen en consecuencia, que no tuvieran una sanción específica, lo hará pasible de ser sancionado con apercibimiento, multa u/o recisión" y continúa dicho cuerpo normativos determinando las normas generales para la aplicación de las sanciones (art. 105) y desarrollando un procedimiento ad hoc (art 106) ante la detección de incumplimientos a la normativa vigente;

Que, sin perjuicio de lo dicho, la Ley Nº 8457, torna necesaria la revisión y actualización de la normativa vigente, tarea a la que este Ente se volcará de manera interdisciplinaria contando con la participación de todas sus áreas;

Que, toca el turno de analizar las manifestaciones expuestas por el Sr. Cesar Ardían Adrián Jerónimo, quien, en su calidad de director de Defensa del Consumidor y Atención al Inquilino de la Municipalidad de Salta, quien propone la inclusión de inquilinos y locadores en la resolución de conflictos en los procedimientos de conciliación en los que intervienen la Secretaría de Defensa del Consumidor y ahora el Ente Regulador;

Que, conforme se propone en el punto 2º del Orden del Día, se reglamentarán las atribuciones del Ente Regulador de los Servicio Públicos como autoridad de aplicación de la Ley Nº 24240 en lo que a servicios públicos domiciliarios se refiere. En ese sentido, cabe adelantar que tanto inquilinos como locadores, están comprendidos

dentro del régimen previsto por la Resolución ENRESP 1.200/2023 ya sea como titular y/o usuario de los servicios de energía eléctrica y/o sanitarios;

Que, asimismo, vale recordar que la totalidad de la normativa que guía el accionar de este Organismo gravita en la protección genérica establecida por los arts. 42 de la Constitución Nacional y 31 de la Constitución Provincial y 3º de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, todas ellas promotoras del Principio “In dubio pro usuario” por considerar que son las empresas prestadoras de los servicios la parte fuerte en la relación de consumo;

Que, teniendo en cuenta lo anterior, este Ente Regulador se encuentra permanentemente dedicado a la creación e implementación de normas en cuyo espíritu prevalezca el bienestar del consumidor, garantizando la calidad y eficiencia de los servicios públicos;

Que, el Lic. Federico Núñez Burgos, en su carácter de Defensor del Pueblo de la ciudad de Salta, expone su parecer respecto a la necesidad de tornar vinculantes las Audiencias Públicas convocadas por este Ente Regulador;

Que, al respecto, y reiterando los fundamentos expuestos por este Organismo ante similar planteo, resulta conducente aclarar que el carácter no vinculante de la Audiencia Consultiva plasmado en el Reglamento de Audiencias Públicas (Resolución ENRESP N° 30/97 y su modificatoria 81/98) , es la misma solución que expresamente consagra, a nivel federal, el Reglamento General de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional cuando, en su Art. 6º preceptúa que “*Las opiniones y propuestas vertidas por los participantes en la Audiencia Pública no tienen carácter vinculante*”;

Que, como se informara en anteriores oportunidades, el tema bajo análisis fue oportunamente tratado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el marco de los autos caratulados “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo" (18 de Agosto de 2016 – Expediente 8399/2016);

Que, en esa oportunidad, dijo la CSJN, que “*el legislador ha dispuesto, en la ley 24.076 y con los alcances que luego se desarrollarán, la modalidad de las audiencias públicas como mecanismo de participación de los usuarios en torno al debate sobre las*

tarifas. Se trata de una respuesta lógica, porque es un mecanismo participativo "abierto" (desde el punto de vista de los partícipes), "amplio" (desde el punto de vista temático) y "deliberativo" (desde el punto de vista actitudinal), requisitos que no se congregan en cualquiera otra modalidad participativa". [...] "En efecto, la audiencia pública ha sido definida en el ámbito del Poder Ejecutivo, en relación al Acceso a la Información Pública (decreto 1172/03, Anexo 1) como "una instancia de participación en el proceso de toma de decisión, en la cual la autoridad responsable habilita a la ciudadanía un espacio institucional para que todo aquél que pueda verse afectado o tenga un interés particular o general, exprese su opinión" (artículo 3), siendo su finalidad "permitir y promover una efectiva participación ciudadana y confrontar de forma transparente y pública las distintas opiniones, propuestas, experiencias, conocimientos e informaciones existentes sobre las cuestiones puestas en consulta" (artículo 4), debiendo "garantizar el respeto de los principios de igualdad, publicidad, oralidad, informalidad y gratuidad" (artículo 5)";

Que, continúa indicando la CSJ, que "*El Ente Regulador del Gas adaptó la caracterización de las audiencias públicas referidas a su materia, para ponerla en línea con la definición precedente, al sostener que "la Audiencia Pública habilita la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones a través de un espacio institucional en el que todos aquellos que puedan sentirse afectados, manifiesten su conocimiento o experiencia y presenten su perspectiva individual, grupal o colectiva respecto de la decisión a adoptarse*" (conf. Resolución 3158/05);

Que, también manifestó, que "*Desde el punto de vista gnoseológico la audiencia pública es el procedimiento que permite exponer, intercambiar y refutar opiniones técnicas y, como consecuencia, ratificar las percepciones iniciales de sus partícipes o bien modificarlas como consecuencia del debate. Es el mecanismo apto no solo para salir de la ignorancia sino también para construir alternativas que permitan formular una síntesis que dé cabida a la mayor cantidad posible de opiniones diferentes pero no contradictorias. Desde el punto de vista democrático la audiencia expresa la concreción práctica de la deliberación pública, exigencia imprescindible para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en materia de servicios públicos. Se trata de un recaudo que, aunque procesal en su origen, es sustantivo por su consecuencia, en tanto formador de ciudadanía. En efecto, la participación deliberativa es lo que diferencia al usuario del mero administrado y*

es también lo que impregna de legitimidad a la decisión de la autoridad de aplicación. Finalmente, y no en menor grado, en la medida en que vincula fuertemente a la participación con la construcción de las decisiones públicas, la práctica de las audiencias contribuye a fortalecer "el valor epistemológico de la democracia" (Nino, Carlos Santiago, *"La paradoja de la irrelevancia moral del gobierno y el valor epistemológico de la democracia", en AA. VV., "En torno a la democracia", Ed. Rubinzal-Culzoni, 1990, pág. 97 Y ss.). Esta vinculación entre la participación en las decisiones relacionadas a las políticas públicas y el fortalecimiento de la democracia ha sido remarcada en numerosos instrumentos internacionales suscriptos por la Argentina, entre los que cabe destacar a la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009, Capítulo primero, puntos 2 y 3) Y el Código Iberoamericano del Buen Gobierno, respaldado por la XVI Cumbre Iberoamericana (Uruguay, noviembre de 2006, especialmente regla 11.7 y regla IV.35). De todo lo argumentado precedentemente se colige que la audiencia pública es el mecanismo participativo adecuado para garantizar la intervención de los usuarios en el tema debatido en esta causa; no solo porque así lo ha decidido el legislador en la ley 24.076 sino porque tal decisión es razonable (diríase la más "razonable" entre otras tantas posibles) conforme a los parámetros constitucionales*";

Que, agrega el Superior Tribunal, que "*La participación de los interesados responde a dos motivos: a) los planteos que se formulan en la audiencia pública deben ser apreciados obligatoriamente por la autoridad de aplicación al momento de resolver y es obvio que no puede ponderarse algo que no ha ocurrido; b) la participación previa en un tema como la fijación de la tarifa de un servicio público constituye un factor de previsibilidad, integrativa del derecho constitucional a una información "adecuada y veraz" (artículo 42, Constitución Nacional)*";

Que, por todo lo expuesto, y superada la errónea relación que se hace entre el pretendido carácter vinculante de la audiencia y el ya existente deber legal de fundar la resolución definitiva -ponderando las opiniones y pruebas producidas-, la observación vertida se encuentra debidamente superada;

Que, finalmente, toca analizar las afirmaciones vertidas por el Dr. Roque R. Cornejo Avellaneda cuya presentación, si bien no versó sobre ninguno de los puntos de la convocatoria, apuntó a destacar la importancia que reviste el control y manejo de un recurso tan vital como lo es el agua, cuya responsabilidad considera debe recaer en cabeza del gobernador;

Que en ese sentido, el Dr. Cornejo Avellaneda opina que en la provincia no existe una política de estado que involucre la totalidad de la problemática del agua ni tampoco respecto de los efluentes;

Que, en primer lugar, cabe aclarar que el manejo de las cuencas corresponde a SRH, a la vez que existe un Código de Aguas que así lo regula, aprobado por la Ley Nº 7017 y su Decreto reglamentario Nº 2299/03;

Que, en cuanto a política macro del servicio público sanitario, existe un Marco Regulatorio aprobado por Dec. Nº 3652/10, el cual sigue vigente;

Que, por otra parte, Aguas del Norte presento el Plan Estratégico 2024/2031, siendo parte de su Directorio los Ministros de Economía y Servicios Públicos, Infraestructura y el Secretario de Recursos Hídricos, con clara evidencia que existe un lineamiento estratégico que siguen todas las áreas responsables que son guiadas y lideradas por el Sr. Gobernador de la Provincia;

Que, paralelamente, existen otras políticas públicas estratégicas y específicas del manejo y gestión de los servicios públicos de agua y saneamiento, tales como: **i.** Programa Atlas de Aguas del Norte; **ii.** Proyecto Nuevo Laboratorio de Agua Potable y Efluentes; **iii.** Conformación de la Brigada Ambiental conjuntamente entre el Ente Regulador, SRH y Secretaría de Ambiente; **iv.** Conformación de la Mesa del Agua la cual se constituyó como un espacio de gobernanza y participación para el abordaje integral de las problemáticas y desafíos actuales de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio provincial -los resultados logrados se compartieron en un documento final publicado en web oficial Ente-; **v.** Dictado de las Resoluciones ENESP Nº 642/22 y 643/22 con el objeto de regularizar la operación del servicio sanitario por terceros ajenos a COSAYSA, etc;

Que, llegados a este punto, corresponde tener presente el objeto de convocatoria de la Audiencia Pública materializada mediante Resolución Ente Regulador N° 1450/24;

Que, en este sentido, corresponde tener presente que el artículo 1° de la referida Resolución dispuso: *"CONVOCAR a Audiencia Pública respecto a COSAYSA S.A., para tratar el siguiente temario:*

1. Límites al régimen de actualización tarifaria del servicio de agua potable y desagües cloacales dispuesto por la Ley N° 8457 y procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana.

2. Reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación en Salta de la Ley N° 24240 y en relación a los servicios públicos domiciliarios.

3. Anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario.

4. Proceso de regularización del tratamiento de efluentes cloacales en los barrios privados conforme Resoluciones ENRESP N° 642/22 y Nº 643/22, y Resolución Conjunta N° 001/24 del ENRESP; N° 173/24 de la Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia y N° 683/24 de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia.

5. Implementación de relevamientos satelitales y con uso de drones respecto de la unidad de afectación de la empresa COSAYSA y prestadores de hecho de servicios sanitarios.

6. Plan estratégico del servicio de agua potable provincial presentado por COSAYSA.

7. Construcción por parte del ENRESP de un Laboratorio de referencia en el norte del País, para el análisis de agua y efluentes cloacales."

Que, ahora bien, teniendo presente que el punto **1.** de la convocatoria refiere a los límites a aplicar a las actualizaciones tarifarias y los procedimientos de actualización de períodos pendientes con revisión tarifaria y participación ciudadana, conforme lo ordena la Ley N° 8457, corresponde establecer –en consonancia con lo informado por la Gerencia Económica del ENRESP en los presentes obrados- que el esquema establecido por la citada Ley Nº 8.457 permite las actualizaciones por mayores

costos de manera periódica atendiendo a los principios de progresividad y real capacidad de pago del usuario, y además de fijar un tope para las mismas que es la variación del Índice de Precios al Consumidor, por lo que tal modalidad podrá ser aplicada por el ENRESP cuando razones de oportunidad, mérito y conveniencia así lo indiquen;

Que, en atención a que el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), que es el parámetro de actualización tarifaria establecido por la Ley 8457, denuncia una curva descendente a tenor de la evolución de las medidas económicas dispuestas por el Estado Nacional, en los últimos meses los porcentajes involucrados no superaron el 4%;

Que, en consecuencia, se advierte que el límite dispuesto por la Ley 8457, aplicado sobre períodos mensuales, se corresponde con la intención del legislador puesto que esta periodicidad evita impactos significativos en la factura del servicio sanitario y permite que el usuario residencial garantice el acceso a un servicio esencial y tenga previsibilidad en su economía doméstica, al igual que otros sectores del comercio, o productivos o industriales, en mayor escala;

Que, por lo expresado, corresponde establecer que el IPC publicado por el INDEC, o eventualmente el proyectado por el Relevamiento de Expectativas de Mercado (REM) del Banco Central de la República Argentina sujeto a reajuste, debe ser aplicado mensualmente;

Que, por lo demás, cobra relevancia lo establecido en el artículo 2° de la referida Ley, que dispone que las actualizaciones que se correspondan con períodos anteriores se regirán conforme a los procesos de revisión previstos por el plexo normativo constituido por la Ley N° 6835, sus modificatorias y demás normativa vigente, resultando de aplicación complementaria lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley N° 8.457. Va de suyo que en este supuesto también deberá respetarse la vigencia de los principios antes señalados, es decir la gradualidad y la real capacidad de pago del usuario;

Que, respecto al punto **2.** de la convocatoria, está incluido aquel vinculado a la reglamentación de atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos como autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240 en relación con los servicios públicos

domiciliarios, tal como se desprende del Artículo 1, punto 2. de la Resolución ENRESP N° 1464/24;

Que, la importancia de incluir el referido asunto en el temario de la audiencia pública, obedeció a las circunstancia de que la reciente ley 8457 estableció en su texto la siguiente previsión: *"Artículo 6°: el Ente Regulador de los Servicios Públicos es la autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, en lo concerniente a las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial y dictará las normas reglamentarias necesarias para la aplicación de la presente norma"*;

Que, de esta manera, el legislador provincial, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales propias y actuando en el marco de la previsión del artículo 25 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, definió que en el ámbito provincial coexistan dos autoridades de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor; una, la Secretaría de Defensa del Consumidor, órgano administrativo del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos y Trabajo que integra la Administración Pública Centralizada; y, por otro lado, el Ente Regulador de los Servicios Públicos, entidad autárquica creada por ley 6835.

Que, la Secretaría de Defensa del Consumidor conserva las facultades y atribuciones que con carácter general le fueran asignadas a su favor por imperio de la ley 7402, entre las que se destacan, a título ejemplificativo, aquellas referidas a dictar normas operativas y disposiciones de alcance general en materia de defensa del consumidor; a supervisar y fiscalizar y controlar el cumplimiento de la ley de defensa del consumidor; a homologar los acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores, tal como se desprende de la lectura de su Artículo 2°;

Que, tal como antes se dijo, con la sanción de la ley 8457, el Ente Regulador de los Servicios Públicos se convirtió en autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en los asuntos relacionados con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial;

Que, esa habilitación normativa conferida al Ente Regulador de los Servicios Públicos con carácter de exclusividad para entender en dicha materia, constituye un acierto por parte del legislador provincial, en la medida que el Ente por su ley de creación

ya se encuentra investido de potestades reglamentarias, tarifarias, jurisdiccionales, sancionatorias, ablatorias e implícitas, siendo un organismo que se encuentra dirigido y administrado por un Directorio, cuyos miembros tienen dedicación exclusiva y recaen sobre ellos las mismas inhabilitaciones e incompatibilidades que las establecidas para los jueces de la Provincia (cfr. artículo 3°, 4° y 5°, ley 6835); características éstas de las que carece un órgano administrativo como la Secretaría de Defensa del Consumidor;

Que, más allá de las circunstancias antes apuntadas en relación con el carácter y naturaleza del Ente Regulador, como de sus autoridades que conforman un cuerpo colegiado llamado Directorio, el Ente se encuentra conformado por distintas Gerencias y áreas técnicas con probados conocimientos en materia de control y regulación de los servicios públicos, habiendo resultando galardonado como organismo a nivel nacional y provincial por su cumplimiento de metas de calidad en atención ciudadana y prestación de servicios;

Que, entre otras de las principales características que lo distinguen como organismo y que aquí interesa destacar, es dable mencionar que sus decisiones finales adoptadas en el ejercicio de potestades jurisdiccionales y sancionatorias son revisables directamente en sede judicial; todo lo cual, deja en evidencia la idoneidad y especialidad funcional del Ente como entidad autárquica competente para entender en toda materia regulatoria y de control relacionada con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial, incluyendo las derivadas de la relación de consumo que se generan en la vinculación de éstas con los usuarios (actuales y potenciales) de los servicios que éstas prestan;

Que, en ese contexto y como no podría ser de otra manera en un Estado de Derecho donde los poderes públicos deben sujetar su actuación al ordenamiento jurídico vigente asegurando la supremacía de la Constitución, es que el Ente viene desarrollando su cometido institucional con una marcada impronta en defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, protegiendo sus derechos fundamentales consagrados en Pactos Internacionales, en la Constitución Nacional (art. 42), en la Carta Magna local (art. 31), en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias, en la ley 6835, y en los marcos regulatorios y demás normativa complementaria;

Que, en este sentido, bien se ha dicho: *"El objetivo final que se persigue a través de todo este vasto complejo normativo, cuya clave de bóveda y piedra angular radica en el Artículo 42 de la Constitución Nacional, es la protección de la salud, la integridad física y el patrimonio de los usuarios y el aseguramiento de un servicio público en condiciones de calidad y eficiencia* (cfr. PERRINO, Pablo E., "Algunos comentarios acerca del régimen jurídico de protección de los usuarios de servicios públicos");

Que, deviene necesario destacar, que en el recorrido de ese camino de tutela de los derechos de los usuarios, el Ente Regulador de los Servicios Públicos se hizo eco de aquellos precedentes jurisprudenciales que supieron definir cuestiones relevantes en materia consumeril aplicable a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, como así también, supieron delimitar la competencia específica de los entes reguladores sobre base constitucional; tal como surge de los reconocidas sentencias dictadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en las causas "CEPIS" (Fallos 339:1077) y "Ángel Estrada" (Fallos 328:651), respectivamente;

Que, esa impronta protectoria de los derechos de los usuarios, se encuentra plasmada en distintas resoluciones y órdenes regulatorias dictadas por el Ente, tanto de contenido reglamentario como de carácter particular. Esta pauta hermenéutica tuitiva, obedece también al hecho de que "…con la reforma de la *Ley Nº 26.361, la Ley de Defensa del Consumidor dejó de tener carácter supletorio en materia de servicios públicos y quedó en pie de igualdad respecto de las normativas sectoriales de los servicios públicos. Asimismo, se dispuso que, en caso de duda sobre la normativa que rige el caso, será de aplicación la que resulte más favorable para el consumidor"* (cfr. PERRINO, art. cit.);

Que, a lo largo de ese derrotero institucional, se fueron resolviendo positivamente las disonancias entre aquello que dicen las reglamentaciones específicas de los servicios públicos y las previsiones que conforman el estatuto de consumo, actuando siempre este organismo sobre la base de aplicar la norma más tuitiva a los derechos de los usuarios por imperativo constitucional y legal;

Que, en efecto, y conforme se viene expresando, resultaría equivocado hacer valer la regulación de los marcos regulatorios sobre la ley de consumo a esta altura de los tiempos. Como bien lo señala Cosentino, *"Este diálogo de normas implica que, si tenemos disposiciones que suponen una regulación del mismo supuesto, deberá aplicarse*

la que resulte más favorable al consumidor o usuario, así de simple"; para concluir mencionando que *"se impone, entonces, el principio in dubio pro consumidor, contenido en el art. 3 de la LDC y el art. 1094 del CCyCN"* (cfr. COSENTINO, Patricio M., "El tratamiento de los servicios públicos domiciliarios en la Ley de Defensa del Consumidor");

Que, a esa impronta protectoria de los derechos de los usuarios que el Ente ha asumido en su actuar, se le adicionó un fundamento extra de vital trascendencia en la materia, que no es otro que aquel derivado del principio de solidaridad consagrado por el artículo 14 de la Constitución Provincial, principalmente, en todo aquello que se refiere a la cuestión tarifaria y a la política de subsidios promovida por el organismo en beneficio de los sectores más vulnerables;

Que, conforme a todo lo expuesto, queda en claro entonces la razón de considerar un acierto la sanción y promulgación de la ley 8457 que adopta para el ámbito provincial una modalidad "bifronte" para la atención en sede administrativa de la temática vinculada a la Ley de Defensa del Consumidor, atribuyendo al Ente Regulador de los Servicios Públicos la competencia -específica, exclusiva y excluyente- de aplicar la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en *todas* aquellas cuestiones relacionadas con las empresas de servicios públicos domiciliarios de jurisdicción provincial, por haber sido investido expresamente como "autoridad de aplicación" a ese respecto;

Que, en definitiva, la reforma legislativa en este punto vino a reconocer la prevalencia funcional y operativa del Ente en esta cuestión específica, atendiendo a las particularidades de carácter organizativo y funcional del organismo que fueron antes reseñadas, lo que va en línea con las enseñanzas del Derecho Administrativo sobre la configuración de los tribunales administrativos y la conveniencia de no repartir igual competencia material entre distintos órganos por atentar contra el principio de eficacia y de unidad de la decisión estatal;

Que, hecha estas consideraciones necesarias, merece ser reiterado en este punto que el Ente Regulador de los Servicios Públicos tiene una larga historia institucional en defensa de los derechos de los usuarios.

Que, en este sentido, debe advertirse que el actual *"Reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los servicios*

de distribución eléctrica y de servicios sanitarios", aprobado por la Resolución ENRESP 1200/23 (en adelante, el "Reglamento"), reconoce a favor de los usuarios su derecho a realizar reclamos respecto de los servicios en cuestión, fijando las condiciones para ejercer tal derecho y las obligaciones de las prestadoras en este sentido, ello con apego a los plazos previstos en la misma Ley de Defensa del Consumidor;

Que, a más de lo expuesto, es dable advertir que, en la mayoría de sus aspectos, la ley 6835 otorga al Ente Regulador de los Servicios Públicos más atribuciones y competencias que aquellas con las que cuenta la Secretaría de Defensa del Consumidor para actuar en los asuntos que se le sometían a su consideración. Por ejemplo, el Ente tiene asignadas facultades *jurisdiccionales* que le permite resolver *"toda cuestión contenciosa que se suscite entre prestadores de servicios públicos con los usuarios y terceros interesados"* (cfr. art. 14, ley 6835); facultad de la que carece el organismo administrativo que a este respecto solo puede homologar acuerdos conciliatorios a los que arribaren los particulares damnificados y los presuntos infractores (cfr. art. 2, inc. j, ley 7402);

Que la distinción efectuada en el considerando anterior, resulta una derivación de aquella diferencia esencial que existe entre un tribunal administrativo con facultades jurisdiccionales y una autoridad administrativa que carece de tales facultades, en línea con los fundamentos que han sido expuestos con anterioridad sobre el punto en cuestión;

Que, sin perjuicio de ello, en el marco del articulo 3° de la Resolución ENRESP N° 1872/24 dictada el 23/12/24 y publicada en Boletín Oficial N° 21.862 del 27/12/24, se dispuso *"**PONER A CONSIDERACIÓN** de la ciudadanía y los organismos interesados, por el plazo de 30 días corridos, el proyecto de Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de los Servicios Sanitarios, adaptado según las previsiones del artículo 6° de la Ley N° 8457. Ello a efectos de receptar las opiniones, comentarios y sugerencias que les merezca el Proyecto, en un todo de acuerdo a lo establecido por el artículo 12 de la Ley 6835".*

Que en tal inteligencia tenemos, que el ENRESP cumplió con dicha manda legal poniendo a consideración de la ciudadanía y los organismos interesados, por

el plazo de 30 días corridos, el proyecto de Reglamento por lo que la recepción de opiniones, comentarios y sugerencias, se encuentra en trámite en el marco de las actuaciones referidas en el considerando anterior;

Que, en relación al punto **3.** de la convocatoria, referido a la anexión en la factura de servicios por cuenta de terceros autorizada por la Ley N° 8457 y la garantía de libertad de elección del usuario, destaca la Gerencia Jurídica que el Ente Regulador de los Servicios Públicos ha dictado en fecha 15 de noviembre de 2024 la Resolución N° 1590/24, habiendo tratado y resuelto el tema en cuestión. En razón de ello, y en honor a la brevedad, nos remitimos a los argumentos allí expuestos, recordando en este acto la parte resolutiva de dicha actuación administrativa, la que dispuso lo siguiente: *"**ARTÍCULO 1º: REIVINDICAR** la competencia del ENRESP en materia de regulación de los servicios públicos de jurisdicción provincial y la autoridad de aplicación local de la Ley 24.240, en los términos de las Leyes Provinciales N° 6.835 y N° 8.457; **ARTÍCULO 2°: RATIFICAR** la plena vigencia y operatividad de la Resolución ENRESP 933/22 y todos los actos regulatorios dictados en relación al proceso de facturación de los servicios públicos domiciliarios provinciales sobre los que este Organismo ejerce potestad regulatoria. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución; **ARTÍCULO 3°: RECHAZAR** la solicitud formulada por la Sra. Silvia Viviana Bazán, DNI 14.451.322, presidenta de la Asociación de Consumidores del Noa (AS.CON.NOA). Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución; **ARTÍCULO 4°: INICIAR** un proceso de regularización por el plazo de 30 días, a los fines de que todos los Municipios de la Provincia que perciban sus tributos a través de las facturas de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Provinciales, presenten a revisión y/o aprobación de este ENRESP los convenios que habiliten tales percepciones, aclarando que los mismos deberán garantizar cabalmente los principios de legalidad, libre elección, e información adecuada, suficiente y veraz de los usuarios, bajo pena de su rechazo in límine; **ARTÍCULO 5°: DECLARAR** inherente e inescindible de la facturación del servicio de energía eléctrica el concepto "Incidencia de Alumbrado Público". Ello de conformidad con los considerandos de la presente resolución; **ARTÍCULO 6°: DISPONER** que las empresas de servicios públicos que facturen rubros anexos deberán consignar en cada factura una leyenda clara y legible con el siguiente texto: "El usuario tiene garantizada la libertad de separar de la presente factura, mediante proceso simple y expeditivo, cualquiera de los*

*conceptos que no se correspondan con el servicio de energía eléctrica o la incidencia de alumbrado público. Tal decisión se mantendrá hasta que manifieste decisión en contrario"; **ARTÍCULO 7º: DISPONER** que las empresas y organismos que habiliten procedimientos conjuntos de facturación y recaudación con las prestatarias de servicios públicos domiciliarios, previo a la aprobación por parte del ENRESP, deberán prestar conformidad y habilitar procedimientos en sus dependencias en los que el usuario podrá optar por la separación de las boletas, con la colocación de cartel visible que consignará idéntica leyenda a la expuesta en el párrafo anterior; lo que deberá también replicarse en los canales virtuales de atención, con la incorporación de campos destacados visibles y de fácil acceso que permitan al usuario ejercer la opción indicada ut supra y acceder a información oportuna, adecuada y veraz; **ARTÍCULO 8º: NOTIFICAR a EDESA S.A**., al Sr. Procurador de la Municipalidad y al Sr. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta**,** registrar, publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar";*

Que, en la mentada decisión administrativa este Organismo ha explicitado postura por la cual considera inaplicable la Resolución 267/2024 de la Secretaría de Industria y Comercio de Nación, la que avanzó impropiamente sobre competencia provincial respecto del proceso de facturación a cargo de la empresa distribuidora EDESA S.A.;

Que, la posición resulta compatible con lo dispuesto por las Leyes Nacionales 15.336 y 24.065 y la Ley Provincial 6819 sobre las que se asienta el proceso de desintegración vertical que asigna a la autoridad federal las facultades relacionadas con los componentes generación y transporte eléctricos, mientras que respeta el marco de atribuciones provinciales respecto de la distribución de la energía eléctrica;

Que, asimismo, este Ente ha considerado que prima la Ley Provincial 8457 respecto de la decisión de la Secretaría de Industria y Comercio por gozar de mayor jerarquía, sin dejar de cuestionar que la reglamentación del artículo 42 de la Constitución Nacional es materia del parlamento nacional y no de esa dependencia. Además, sostuvo que el artículo 25 de la Ley 24.240 ha instaurado un sistema de integración normativa entre el plexo legal regulatorio y el régimen consumeril imponiendo interpretaciones armónicas que garanticen los derechos reconocidos al usuario por la Carta Magna;

Que, así las cosas, corresponde destacar que la referida Resolución fue notificada conforme lo establecía su artículo 8°, sin que se haya verificado dentro de los

plazos establecidos para ello, la interposición de recurso administrativo alguno, razón por la cual la Resolución en cuestión se encuentra firme, consentida y resulta de plena aplicación;

Que, a más de ello, en fecha 27 de diciembre de 2024, se ha verificado en los autos caratulados "ACCION DE AMPARO PRESENTADO POR RISSO, MATIAS RENE - PROCURADOR GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SALTA - CON EL PATROCINIO LETRADO DEL DR. GONZALEZ, NALDO MARTIN EN CONTRA DE EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DE SALTA S.A. (EDESA) - AMPARO CONSTITUCIONAL", tramitado en la Sala III del Tribunal de Impugnación, el dictado de sentencia por parte del Juez interviniente, Dr. Eduardo Barrionuevo, la que en su parte resolutiva, dispuso: *"I) HACER LUGAR a la acción de amparo interpuesto por la Municipalidad de Salta y en consecuencia DISPONER la inconstitucionalidad de la Resolución N° 267/2024 emanada de la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación en lo que respecta a los convenios vigentes y futuros de la Municipalidad con la empresa EDESA S.A. y RATIFICAR la competencia exclusiva y excluyente del ENRESP en la materia."*

Que, consecuentemente, ha quedado ratificada por el fallo judicial aludido, por un lado, la plena aplicación de la Ley Provincial N° 8457; y por otro lado, la competencia exclusiva y excluyente del Ente Regulador de los Servicios Públicos, en lo que respecta al contenido de las facturas por servicios públicos de jurisdicción provincial;

Que, en relación al punto **4.** de la convocatoria, referido al proceso de regularización del tratamiento de efluentes cloacales en los barrios privados y habida cuenta que aún se encuentran vigentes los plazos otorgados por el Artículo 3° de la Resolución Conjunta N° 001/24, a través de la cual se habilitó un período extraordinario de regularización del servicio de tratamiento de efluentes cloacales operado de hecho por particulares en área no servida y/o no operada por CoSAySa, corresponde estarse al cumplimiento de los tiempos allí concedidos, cumplidos los cuales este ENRESP continuará con el procedimiento de rigor;

Que, respecto al **punto 5.** de la convocatoria, esto es, a la implementación de relevamientos satelitales y con uso de drones respecto a la unidad de afectación de la empresa COSAYSA S.A. y prestadores de hecho de servicios sanitarios, corresponde

destacar que –tal como lo informa la GAPyS– se trata de una herramienta estratégica que modernizará la supervisión de servicios sanitarios en Salta, permitiendo optimizar la gestión de infraestructuras de COSAySA, contribuirá a reducir irregularidades en la provisión de servicio domiciliario, y coadyuvará a la tarea de proteger recursos hídricos y de medio ambiente. Es dable indicar aquí que todos los expositores participantes de la audiencia, coincidieron en la necesidad de implementar nuevas tecnologías para cumplir con las tareas de control que lleva adelante este Organismo para mejorar la eficiencia, la innovación y la sustentabilidad. En el caso del uso de drones, se advierte que la finalidad de un relevamiento aéreo con drones permitirá recopilar datos en tiempo real posibilitando una mejora en la toma de decisiones, optimizando recursos y favorecerá el acceso a ubicaciones remotas o de difícil acceso, reduciendo el riesgo para los técnicos del organismo y optimizando los tiempos de inspección;

Que, asimismo, la utilización de esta tecnología permitirá realizar relevamientos en distintas estaciones del año, para registrar las modificaciones a lo largo del tiempo, lo que resulta útil para la gestión histórica y de planificación;

Que, cabe resaltar, que todas estas tareas se encuentran reguladas por la Ley de Aviación Civil Nº 17.285 y las normativas emitidas por la Agencia Nacional de Aviación Civil, teniendo en cuenta entre otros aspectos las limitaciones de altura de vuelo (menores a 120 m) y zonas de exclusión (en áreas cercanas a aeropuertos, instalaciones militares y otros espacios designados como sensibles);

Que, en razón de lo expuesto, el ENRESP procederá a avanzar en la contratación de este tipo de tecnología para fortalecer su actividad de regulación y control;

Que, en relación al punto **6.** de la convocatoria, referido al Plan estratégico del servicio de agua potable provincial presentado por COSAYSA S.A., y atendiendo a las manifestaciones efectuadas en la audiencia por los distintos participantes señalando las dificultades para acceder al mismo –lo que contraría el derecho a información adecuada, veraz y oportuna tutelada por normativa constitucional– se requerirá a la Prestadora que publique el mencionado plan en detalle, indicando por año las obras ejecutadas, en ejecución y a ejecutar por localidad y/o por Departamento, el monto de cada obra, la cantidad de usuarios beneficiados y una breve descripción de la misma, de manera que se encuentre a disposición de cualquier usuario;

Que, por último, y respecto al punto **7.** de la convocatoria, referido a la construcción por parte del ENRESP de un Laboratorio de referencia en el norte del País para el análisis de agua y efluentes cloacales, y teniendo en cuenta que contar con un laboratorio propio para realizar tareas de control del servicio de agua potable y saneamiento ofrece múltiples ventajas que pueden fortalecer la capacidad de supervisión y garantizar la calidad del servicio y que permitirá al ENRESP depender menos de laboratorios externos, reduciendo limitaciones horarias y de determinaciones de ciertos parámetros de análisis, es que este organismo se encuentra en pleno proceso de construcción del mismo con la participación de la Secretaría de Obras Públicas y la Secretaría de Contrataciones, ambas de la Provincia, y la colaboración del Laboratorio de Cuerpo de Investigaciones Fiscales (C.I.F.) del Ministerio Público de la Provincia;

Que, llegados a este punto y para finalizar, vale reiterar que el Ente Regulador de los Servicios Públicos de jurisdicción provincial se encuentra investido del ejercicio de las potestades de autoridad concedente a tenor de lo que dispone el artículo 47, segundo párrafo, de la Ley 6835;

Que, el Directorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos, es competente para el dictado del presente acto en virtud de lo establecido en las Leyes N° 6.835 y N° 6.819, como así también en las demás normas complementarias y concordantes;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: ESTABLECER que la actualización tarifaria por mayores costos correspondiente al servicio prestado por la empresa COSAYSA S.A., de conformidad con lo dispuesto por la Ley Provincial n° 8.457, se corresponderá con períodos mensuales y en base al Índice de Precios al Consumidor (IPC) que publique el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INDEC). A los efectos de garantizar previsibilidad al usuario sobre eventuales variaciones de las tarifas, podrá proyectarse el índice según los datos del Relevamiento de Expectativas de Mercado (REM) del Banco Central de la República Argentina, sujeto a reajuste posterior.

ARTÍCULO 2º: REIVINDICAR la competencia del Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta en relación a los expedientes administrativos en trámite por reclamaciones vinculadas con servicios públicos domiciliarios ante la Secretaría de Defensa del Consumidor y con encuadre en lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley 8457. En consecuencia, solicitar su remisión a los efectos de ejercer la potestad regulatoria y consumeril de la que se encuentra investido.

ARTÍCULO 3°: RATIFICAR lo dispuesto por el artículo 6° de la Resolución ENRESP N° 1056/24, y por el artículo 2° de la Resolución ENRESP N° 1425/24, y en su mérito **ESTABLECER** que el porcentaje de bonificación que perciben todos los usuarios incluidos dentro del padrón de beneficiarios con Tarifa Social será del 20% (veinte por ciento), sin distinción de zonas; ello por los motivos y fundamentos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a la Prestadora COSAYSA explicite en la factura del servicio sanitario el monto estimado promedio del aporte económico que realiza el Estado Provincial al sistema tarifario del servicio y a cada usuario en particular. A tal efecto deberá incorporar una leyenda destacada en la sección de la factura que contiene la información al usuario y replicará este criterio en la factura de energía eléctrica, en caso de que ambos servicios estuvieren anexados a los efectos de la cobranza.

ARTÍCULO 5º: REGISTRAR, Publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 356 - 2025	26/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 26/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 26/02/2025