RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 65013/25 caratulado:" ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO - LOCALIDAD DE METÁN CON PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE – ENERO 2.025), el Acta de Directorio N° 9/25, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de un Informe realizado por el Jefe de Servicio de este Organismo Ing. Víctor ANUCH quien advierte un servicio deficiente de distribución de agua potable en la localidad de la referencia conforme los partes de incidencia analizados.

Que antes de avanzar en lo acontecimientos, es necesario aclarar que la cuestión técnica y de fondo (desvíos de calidad de agua por turbiedad elevada) se encuentra en tratamiento en el Expediente Ente Regulador N° 64828/25. En estos autos solo se analizará la correspondencia o no de una reducción de facturación, en base a los argumentos que expone el informe técnico incorporado en estos autos.

Que a dichos fines se tienen en cuenta las deficiencias detectadas en los controles básicos (parámetro de Turbiedad) realizados entre Noviembre del 2024, al mes de enero del año 2025. En el análisis se tuvieron en cuenta los Sistemas N° 1, N° 2, N° 3, N° 7 y N° 8 de abastecimiento de la mencionada localidad de Metán.

Que del cuadro comparativo que se acompaña, la Gerencia actuante concluye que existe un porcentaje elevado de muestras NO CONFORMES, es decir por encima de los niveles permitidos de turbiedad de 3 UNT. Esta situación se incrementó progresivamente en el período ENERO/25.

Que además procede a realizar un análisis completo del total de incidencias diarias por turbiedad, incluidas aquellas de “baja presión” y “baja presión- corte” volcando los resultados en una Tabla comparativa dentro del mismo informe.

Que seguidamente hace un análisis del total de reclamos ingresados, refiriendo que el mes de enero/25 los mismos se vieron incrementados de manera significativa.

Que en conclusión el informe sugiere ordenar a la Prestadora la aplicación de una reducción uniforme del 15% de la facturación de los servicios sanitarios para los 9.476 (nueve mil cuatrocientos setenta y seis) usuarios afectados, que forman parte de los Sistemas N° 1, N° 2, N° 3, N° 7 y N° 8 de la Localidad de Metán, según información de la propia Empresa. La mencionada reducción deberá ser aplicada por el periodo Enero/2025, en la siguiente facturación emitida por COSAySA y podrá hacerse extensiva a otros periodos en caso de nuevas afectaciones del servicio de agua potable.

Que como puede inferirse, los usuarios no contaron con un servicio normal de agua potable. O tuvieron valores altos de turbiedad o directamente sufrieron de bajas presiones y cortes. Estos datos surgen de la propia información que nos remite la Empresa, que como ya se dijo, también fue verificada por nuestro Personal, por lo que entendemos lógica la sugerencia de aplicar reducciones de facturación.

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, resultan relevantes los términos del informe técnico de la GAPyS “ut supra” expuesto, en virtud del cual se tiene por constatado que el servicio de agua potable –durante el periodo Enero/25-, sufrió de afectaciones varias como consecuencia de caudales insuficientes.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe imprimirse igual medida para todos ellos, aplicando reducción del 15% para todos ellos.

Esta Gerencia coincide también en que la medida se aplique para 1 (un) período de facturación, correspondiente al mes de Enero 2025, pues conforme surge de la información analizada y de la cantidad de reclamos, resultó ser el mes de mayor afectación.

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto Nº 3652/10 "*Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios*", el cual, en su artículo 4° establece que: "*El objeto del presente Marco Regulatorio es establecer las bases y condiciones bajo las cuales se deberán prestar los servicios definidos en el artículo 1°, en todo el territorio de la Provincia"*. A su vez el artículo 6º de igual cuerpo normativo dispone, que "*los servicios sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que garantice su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigente y las que se incorporen en el futuro*".

Que el artículo 9º de tal Decreto, inciso a) "Agua Potable", en su párrafo 6º establece*: "Continuidad del abastecimiento: El servicio de provisión de agua potable deberá en condiciones normales ser continuo sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, asegurando la disponibilidad de agua las veinticuatro horas del día".*

Que asimismo cabe señalar el artículo 8º inciso i) de igual cuerpo normativo el cual reconoce al Prestador que "*podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados*, *en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin*" y en concordancia, el artículo 28º inc. g) -entre las obligaciones del usuario- establece que le corresponde "*Abonar las tarifas y cargos que se le formule…",* ello siempre, ***"en reciprocidad a las prestaciones que reciba****, con arreglo a los precios que estén aprobados, así como aquellos otros derivados de servicios específicos diferenciados que haya recibido del PRESTADOR*" (el resaltado nos pertenece).

Que por su parte el artículo 26 de igual cuerpo normativo, reconoce entre los derechos de los usuarios actuales, el "*Exigir al PRESTADOR de los servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes"* (inciso a).

Que una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que corresponde al Prestador garantizar a los usuarios una prestación eficiente del servicio a su cargo, respetando los parámetros de calidad, cantidad, generalidad, continuidad y regularidad establecidos; y a su vez, permite sostener que ante la falta de la prestación conforme tales parámetros, deba ordenarse la correspondiente reducción de la facturación a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa que se le impone y la efectiva prestación del servicio que reciben, en miras a resguardar la "reciprocidad" que debe existir entre lo abonado por el usuario y el servicio proporcionado por la Prestadora.

Que ello es así, por cuanto las tarifas previstas se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados, a los que aluden de forma taxativa la normativa ut supra citada, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir, y que la Prestadora asumió la prestación a su propio riesgo técnico, económico y financiero, resultando responsable por las obligaciones y requisitos para llevar a cabo el servicio.

Que la prestación irregular e ineficiente del servicio, o la falta de prestación lisa y llana, ha planteado la necesidad de examinar la procedencia, y en su caso los límites del derecho a cobrar el servicio que se le reconoce a la Empresa y la consecuente posibilidad de reducción de la facturación.

Que en concordancia con dicha normativa y en sustento de la procedencia de la reducción de la facturación, cabe señalar, además, que la Constitución Nacional consagra en su art. 42 el derecho de los consumidores y usuarios, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad y a condiciones de trato equitativo y digno debiendo las autoridades prever a la protección de esos derechos, a la calidad y eficiencia de los servicios públicos. En concordancia con lo dicho, la Ley Provincial Nº 6835 pone en cabeza de este Ente Regulador el disponer lo necesario para que los servicios actualmente existentes y los que se establezcan en el futuro se presten con los niveles de calidad exigible, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales, debiendo velar para que tal prestación se realice conforme a los caracteres de regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad y conforme las estipulaciones contractuales, previendo el derecho del usuario a

que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir con motivo de tal prestación un trato digno y equitativo.

Que cabe recordar, que el “resguardo de la equidad”, es la efectiva concreción de la obligación a cargo de este Organismo, establecida en los arts. 2º y 10 de la Ley N° 6835, de proteger los intereses de los usuarios y velar por el derecho de los mismos a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados a derecho, respectivamente. En ese marco corresponde evitar un enriquecimiento sin causa de la Prestadora, que no puede pretender, obrando de buena fe, facturar un servicio que no prestó con las condiciones establecidas, independientemente de la causa por la cual lo presta de ese modo.

Que corresponde citar en este punto, un fallo del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Salta, donde dicho Juzgado se expidió a favor de la reducción de facturación en los siguientes términos: **“**Que la previsión legal aplicable, art. 33º, segundo párrafo de la ley 6835 establece que si la calidad es deficiente, la autoridad regulatoria puede disponer una reducción en la facturación para adecuar en cada caso concreto el precio del servicio con la calidad del mismo. Que, conforme todo lo analizado, no resulta la resolución impugnada ilegal, arbitraria, ni carente de motivación, por cuanto están debidamente expuestos en sus considerandos las razones determinantes de su decisión, al contener una expresión concreta de sus antecedentes y circunstancias del hecho en que se sustentó la medida adoptada, como las normas legales de que facultaron el derecho a adoptarla, consecuentemente corresponde el rechazo de la apelación interpuesta” (Fallo de fecha 24 de Junio de 2011 del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de Salta - Autos caratulados “Sociedad Prestadora de Aguas de Salta - SPASSA - Apelación de Resolución Nº 184/06 del ENRESP”, Expte. Nº 3624/06).

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Jurídica dictamina que resulta injusto para los usuarios afectados, que deban abonar por un servicio que no fue brindado conforme la normativa que regula y en consecuencia, entiende corresponde ordenar a la CoSAySa que proceda a aplicar las reducciones en los términos indicados.

Que por otra parte corresponde hacerle saber a la Empresa que la medida podrá ampliarse para nuevos períodos, si no se mejoran las condiciones de prestación.

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir Resolución adhiriendo en todos sus términos al Dictamen Jurídico y Técnicos antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: ORDENAR a CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 15% (quince por ciento) de los servicios sanitarios, para los 9.476 (nueve mil cuatrocientos setenta y seis) usuarios afectados, que forman parte de los Sistemas N° 1, N° 2, N° 3, N° 7 y N° 8, todos de la Localidad de Metán. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: DISPONER que las reducciones referidas en el artículo anterior, sean aplicadas para el mes de Enero de 2025 haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos, en caso de que se verifique la continuidad de las incidencias. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 3°: **ORDENAR** a CoSAySa que en un término de tres (3) días de cumplido, lo dispuesto por los artículos 1º y 2° de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente

Resolución.-

ARTÍCULO 4°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.

RESO 267 - DP N° 320 - 2025	24/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 24/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 24/02/2025