RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 62.936/2024; caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – BAJA PRESION - BARRIO SAN ANTONIO DE LA LOC. DE SAN RAMON DE LA NUEVA ORAN”, el Acta de Directorio N° 13/2025, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan en un pedido de Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento dirigido al Gerente General de la Prestadora, Ingeniero Juan Bazán, a fin de que informe sobre la problemática verificada por Personal del Ente Regulador en el Barrio San Antonio de la Localidad de San Ramón de la Nueva Orán (concretamente el Sistema Nº 14 abastecido por los Pozos Nº 4 y Nº 12).

Que los problemas se vienen reiterando desde el primer semestre del año, con valores de baja presión detectada de forma recurrente.

Que con fecha 27/08/2024 (25 días hábiles después) Co.S.A.ySa. informa a través de Nota Nº 2110/24, que se están realizando trabajos de controles de presión y movimientos de válvulas para determinar las causas de la afectación solicitando una prórroga de plazos para responder. Sin embargo no se remite información alguna sobre la cuestión planteada.

Que ante la falta de respuesta de la prestadora, el 18/10/2024 se solicitó a la Delegación de Orán que realice nuevos controles con el fin de determinar el estado actual del servicio. Los resultados fueron malos, pues en más de una ocasión se tomaron niveles de presión muy bajos (ver primer cuadro del informe técnico).

Que a continuación el área técnica refiere a una serie de discrepancias respecto a los resultados arrojados por los manómetros de la

prestadora y los que usa nuestro personal técnico. Si bien esa cuestión será resuelta en un expediente específico (Expediente ENRESP 267 – 63001 donde ya se cursaron notas puntuales) resulta ser que todos nuestros manómetros cuentan con un certificado de calibración otorgado por el INTI. Dicho certificado –que es renovado periódicamente-, garantiza una lectura precisa o al menos asegura que su lectura estará dentro de los márgenes de error esperados.

Que antes del informe técnico final se requiere a la Gerencia Económica que realice una evaluación del impacto económico mensual que significaría aplicar una reducción para los reclamantes y/o afectados.

Que con posterioridad la Gerencia actuante procede a analizar los reclamos ingresados y las novedades informadas para llegar a conclusiones casi irrefutables.

Que en función a todos los controles realizados durante el año 2024 por técnicos de la Delegación de Orán y a pesar de haber utilizado manómetros diferentes, los valores de presiones nunca llegaron a los 0,600 kg/cm2, por lo que puede concluirse que los trabajos denunciados no fueron ejecutados en realidad o no alcanzaron los resultados esperados.

Que por tal motivo la Gerencia entiende oportuno aplicar una reducción de facturación del 50% (cincuenta por ciento), a los 37 (treinta y siete) usuarios afectados y que la medida se aplique a partir de Julio de 2024 y hasta tanto se acredite la normalización del servicio.

Que por otra parte solicita se intime a la Prestadora a realizar las acciones necesarias para solucionar el problema, informando cada una de ellas a este Organismo. Asimismo pide se intime a la Empresa a comunicar tanto en su Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), como en los Partes de Incidencias, cada una de las novedades que afectan al servicio de agua potable en el Barrio San Antonio de la Localidad de Orán.

Que tomada la intervención que le corresponde la Gerencia Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos resultan relevantes los términos del informe técnico de la GAPyS “ut supra”

expuestos, en virtud del cual se tiene por constatado que el servicio de agua potable para los usuarios, sufre de baja presión recurrente.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse igual reducción para todos los usuarios afectados (un total de 2.506 – dos mil quinientos seis-).

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

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

Que asimismo cabe señalar el artículo 8º inciso i) de igual cuerpo normativo el cual reconoce al Prestador que "*podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados*, *en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin*" y en concordancia, el artículo 28 inc. g) -entre las obligaciones del usuario- establece que le corresponde "*Abonar las tarifas y cargos que se le formule…",* ello siempre,

***"<u>en reciprocidad a las prestaciones que reciba</u>**, con arreglo a los precios que estén aprobados, así como aquellos otros derivados de servicios específicos diferenciados que haya recibido del PRESTADOR*" (el resaltado nos pertenece).

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

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

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

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

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

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

Que cabe citar en este punto un fallo del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Salta, donde dicho Juzgado se expidió a favor de la reducción de facturación en los siguientes términos: **"**Que la previsión legal aplicable, art. 33º, segundo párrafo de la Ley N° 6835 establece que si la calidad es deficiente, la autoridad regulatoria puede disponer una reducción en la facturación para adecuar en cada caso concreto el precio del servicio con la calidad del mismo. Que, conforme todo

lo analizado, no resulta la resolución impugnada ilegal, arbitraria, ni carente de motivación, por cuanto están debidamente expuestos en sus considerandos las razones determinantes de su decisión, al contener una expresión concreta de sus antecedentes y circunstancias del hecho en que se sustentó la medida adoptada, como las normas legales de que facultaron el derecho a adoptarla, consecuentemente corresponde el rechazo de la apelación interpuesta" (Fallo de fecha 24 de Junio de 2011 del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de Salta - Autos caratulados "Sociedad Prestadora de Aguas de Salta - SPASSA - Apelación de Resolución Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 3624/06).

Que por último los reclamantes han cumplido con las exigencias de los Arts.1°; 3° y 7° del Reglamento de Reclamos, sin haber obtenido una respuesta satisfactoria en los términos del Art.15.1 de igual texto normativo, el que textualmente se transcribe: "…*15.1. Ante reclamos de usuarios por discontinuidad o baja presión, la Prestadora deberá intervenir en atención al mismo dentro de las seis (06) horas siguientes a la formulación del reclamo. Quedan excluidos del plazo especificado precedentemente aquellos casos en los cuales la discontinuidad o baja presión se haya originado en trabajos programados o por problemas estructurales, siempre que estos hubieran sido debidamente informados al Usuario y al ENRESP, sin perjuicio de tomar las medidas de urgencia necesarias tendientes a asegurar la provisión de agua al reclamante*……"

Que por todo lo expuesto, 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 haga extensiva la medida al total de usuarios afectados que se informan.

Que por último, deberá intimarse a la Prestadora a remitir la información requerida respecto a las obras y tareas a ejecutar, e intimarla para que garantice la entrega de agua en camiones mientras dure la incidencia.

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 N° 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 la CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 50% del Servicio de Agua Potable para los 37 (treinta y siete) usuarios afectados del Barrio San Antonio de la Localidad de San Ramón de la Nueva Orán de esta Provincia de Salta. 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, serán aplicadas a partir del mes de Julio de 2.024, y se mantendrán operativas hasta tanto CO.S.A.YSA, acredite las acciones pertinentes tendientes a superar las Incidencias puestas de manifiesto y que las mismas sean verificadas por este Organismo y/o acredite fundadamente que alguno de los usuarios beneficiados con la reducción (actuales o futuros), ya cuentan con un servicio adecuado.

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a COSAYSA que en un término de 5 (cinco) días de cumplido, lo dispuesto por el artículo 1º de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría.

ARTÍCULO 4°: REQUERIR informe completo sobre la/las Obra/s y/o tareas previstas por Co.S.A.ySa, para mejorar el servicio de agua en la zona, el que

deberá ser presentado dentro del plazo de 10 días contados a partir de la notificación de la presente.

ARTÍCULO 5º: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

ANEXO I: Listado de usuarios del Barrios San Antonio.

Nro	USUARIO Nº	TITULAR DEL INMUEBLE	CALLE	NRO. CASA	NIS
1	145086	NAVAMUEL SARA	SEGUNDO SOMBRA	465	5311502
2	145087	NAVAMUEL SARA	SEGUNDO SOMBRA	483	5032027
3	145088	NAVAMUEL SARA	SEGUNDO SOMBRA	497	2007302
4	154435	RUEDA BENITO	CABRAL SGTO. PJE.	1240	2007292
5	154436	GERMAN SOTO	CABRAL SGTO. PJE.	1277	2007298
6	154437	RUEDA VICTOR	CABRAL SGTO. PJE.	1270	5233702
7	154438	LOPEZ CRISTINA	CABRAL SGTO. PJE.	1278	2007299
8	154440	ALA MODESTO	FIERRO MARTIN	414	2007274
9	154441	SALINAS ISIDRO	FIERRO MARTIN	424	
10	154442	SEGUNDO CARLOS ALBERTO	FIERRO MARTIN	434	5067728
11	154443	REGIS CARLOS	CABRAL SGTO. PJE.	1295	5067856
12	154444	GENARO HUMBERTO	CABRAL SGTO. PJE.	1275	2007297
13	154445	ESCAJADILLA JUAN CARLOS	CABRAL SGTO. PJE.	1267	2007296
14	154446	MANSILLA JUAN JOSE	CABRAL SGTO. PJE.	1259	2007295
15	154447	GARCIA DOMINGO	CABRAL SGTO. PJE.	1251	5070016
16	154448	GALLO RUBEN MARCELO	CABRAL SGTO. PJE.	1247	
17	154449	CENTENO VICTORIA	CABRAL SGTO. PJE.	1235	5249915
18	154450	MANUEL SEVERO	CABRAL SGTO. PJE.	1227	5035301
19	154451	ROMERO VICTOR OCUPANTE	SEGUNDO SOMBRA	445	5027037
20	154456	RIOS HUMBERTO	FIERRO MARTIN	454	2007907

		GUILLERMO			
21	154457	QUISPE GIRON TEODORA	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1295	2007259
22	154458	RUIZ LINDAURA	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1287	5059869
23	154459	SOTO CARINA SOLEDAD	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1289	5025044
24	154460	RIVAS ISABEL	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1271	5065309
25	154461	VARGAS GUMERCINDA	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1263	
26	154462	CARDOZO MARTIN	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1255	5227215
27	154463	VELAZQUEZ ORLANDO	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1247	2007257
28	154464	COLQUE JUAN ROBERTO	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1239	5037987
29	154465	CARDOZO SANTOS	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1231	2007258
30	154466	MARTINEZ HECTOR OMAR	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1223	5286817
31	154467	ROMERO ADELA	ALVEAR MARCELO T. DE GRAL.	1215	5039162
32	154468	VILLENA ALICIA	CABRAL SGTO. PJE.	1224	2007291
33	154469	FARFAN MARCOS	CABRAL SGTO. PJE.	1232	5039705
34	154470	ROMERO WIEMAR ADAN	CABRAL SGTO. PJE.	1248	5027707
35	154471	CENTENO VICTOR	CABRAL SGTO. PJE.	1280	2007294
36	154472	LUNA JUAN	CABRAL SGTO. PJE.	1286	
37	262837	RUIZ MARCELO	BUSTAMANTE EMILIO	1226	5223739

RESO 267 - DP N° 478 - 2025	25/03/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 25/03/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 25/03/2025