RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 63.539 /2024; caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – CENTRO VECINAL Bº NORTE GRANDE - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA - PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA”, el Acta de Directorio N° 28/25, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan en un pedido de Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento dirigido al Gerente de Operaciones de la Prestadora, Ingeniero Juan Bazán, a fin de que informe sobre la problemática del servicio de agua, que fuera denunciada por vecinos y verificada por Personal del Ente Regulador.

Que en el expediente se requiere informe sobre la cantidad de novedades informadas en el Sistema Gesp de la Empresa, y los problemas puntuales de turbiedad, de baja presión y corte.

Que llama la atención de la Gerencia que a pesar de las incontables notificaciones, la Prestadora no accedió a evacuar ningún tipo de informe (ni antes, ni durante, ni después), lo que significa un claro incumplimiento que debe ser puesto de resalto.

Que antes del informe técnico final la Gerencia actuante solicitó una evaluación del impacto económico mensual que significaría aplicar una reducción para los reclamantes y/o afectados. A tal fin la Gerencia Económica realizó una evaluación de dicho impacto y lo informó a la interesada en los términos solicitados.

Que una vez obtenida la información y con los antecedentes obrantes en su poder, la Gerencia finalmente escribe sus conclusiones, las

que pueden resumirse de la siguiente manera. En primer lugar señala que los vecinos del barrio pertenecen al Sistema de Abastecimiento de agua N° 40 - Pozo Bº San Francisco Solano - Pozo Bº Norte Grande, el que en la actualidad se encuentra afectado por la Novedad Estructural N° 2960. Dicha Novedad inició con fecha 29/11/2009 y continua abierta sin modificaciones.

Que a continuación el informe hace referencia al total de afectaciones diarias que también inciden en la prestación del servicio. Pone énfasis en las existentes entre el período Septiembre/24 hasta el mes de Marzo/25 inclusive. Sugiere realizar una reducción en la facturación, del 75 %, para los 53 (cincuenta y tres) usuarios reclamantes del Barrio Norte Grande y lo sea desde el periodo 09/2024, hasta que esa Prestadora demuestre la normalización del servicio de agua potable.

Que tomada la intervención que le corresponde la Gerencia Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, referente a deficiencias en la prestación del servicio en el Barrio Norte Grande, resultan relevante 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 y cortes diarios, informados por diferentes Novedades.

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 53 – cincuenta y tres-).

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

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

Que una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que corresponde al Prestador garantizar a los usuarios una prestación eficiente del servicio a su cargo, respetando los parámetros de calidad, cantidad, generalidad, continuidad y regularidad establecidos; y a su vez, permite sostener que ante la falta de la prestación conforme tales

parámetros, deba ordenarse la correspondiente reducción de la facturación a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa que se le impone y la efectiva prestación del servicio que reciben, en miras a resguardar la “reciprocidad” que debe existir entre lo abonado por el usuario y el servicio proporcionado por la Prestadora.

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

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

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

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

Que cabe recordar, que el “resguardo de la equidad”, es la efectiva concreción de la obligación a cargo de este Organismo, establecida en los Arts. 2º y 10º de la Ley 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 75% del Servicio de Agua Potable para los 53 (cincuenta y tres) usuarios afectados del Barrio Norte Grande que figuran en el Anexo I de la presente. 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 Septiembre 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°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

ANEXO I: Listado de usuarios reclamantes

NRO.	USUARIO	TITULAR	CALLE	CASA
1	96232	BARRIOS JUANA DOMINGA	MANZANA 203A	16
2	96238	LAIME MILAGRO	MANZANA 203A	22
3	96284	GARCIA ALBERTO LIZARDO	MANZANA 203C	4
4	96328	MOSCOSO ALBERTA	MANZANA 203D	16
5	96330	CARO DORA ESTER	MANZANA 203D	18
6	96336	PEREZ MARTA IRENE	MANZANA 203D	24
7	96355	VALENCIA MARIA MAGDALENA	MANZANA 203E	11
8	96370	HERRERA HUGO ALBERTO	MANZANA 203E	26
9	96387	MENDEZ SUSANA BEATRIZ	MANZANA 204E	11
10	96460	CARRIZO MERCEDES	MANZANA 204C	20
11	96476	EPIFANIO VICTOR ALBERTO	MANZANA 204B	4
12	96479	TOLAVA DIONICIA	MANZANA 204B	7
13	96482	LAZARTE MARIA DEL CARMEN	MANZANA 204B	10
14	96528	PALACIO LUIS MILAGRO	MANZANA 204A	24
15	111016	PROVIPO SOCIEDAD DEL ESTADO	MANZANA 200F	2
16	111023	MEDINA HUGO ALDO	MANZANA 200F	9
17	111025	TOLABA NORMA BEATRIZ	MANZANA 200F	11
18	111043	ACUÑA JULIO ERNESTO	MANZANA 200F	29
19	111101	GALARZA ANGELINA	MANZANA 200E	1
20	111117	AYOLA MARIA EUGENIA	MANZANA 200E	17
21	111151	FLORES MARIA DEL	MANZANA 200D	19

		CARMEN		
22	111174	CARABAJAL BEATRIZ	MANZANA 200C	10
23	111236	AVILA JUANA NORMA	MANZANA 200A	8
24	111243	OCAMPO MANUEL AGUSTIN	MANZANA 200A	15
25	111278	ALVAREZ RAUL FAUSTINO	MANZANA 205F	6
26	111310	ILLESCA ELVIRA	MANZANA 205H	6
27	111323	CUELLAR MERCEDES DEL VALLE	MANZANA 205I	3
28	111327	MARTINEZ EUFEMIA ALICIA	MANZANA 205I	7
29	111335	RIVERA MANSILLA SIMONA	MANZANA 205I	15
30	111339	GALLEGUILLOS GONZALEZ ROSA JULIA	MANZANA 201E	3
31	111344	MAIZARES VIRGINIA DOLORES	MANZANA 201E	8
32	111380	BILLEGA MAGDALENO	MANZANA 201G	6
33	111386	GUANTAY JUAN MARTIN	MANZANA 201G	12
34	111395	BUSTO JOSE ORLANDO	MANZANA 201D	3
35	111462	RADABE GALVAN BLANCA	MANZANA 201I	14
36	111470	LUNA TERESITA LUCRECIA	MANZANA 282A	2
37	111474	SOSA MARIA DEL VALLE	MANZANA 282A	6
38	111528	PAZ JOSE HORACIO	MANZANA 202C	1
39	111537	PUCA MONICA NANCY	MANZANA 202C	10
40	111544	MANCILLA CRISTINA FIDELA	MANZANA 202C	17
41	111551	MAIDANA NESTOR HUGO	MANZANA 202C	24
42	111573	FLORES VIRGILIO ALBARO	MANZANA 202D	14
43	111579	BARRIONUEVO MIGUEL ANGEL	MANZANA 202D	20
44	111615	LANDIVAR SARA MILENA	MANZANA 202E	28
45	111618	TOLABA ENRIQUETA	MANZANA 202F	3

		CARMEN		
46	111626	VARGAS WALTER MARCELO	MANZANA 202F	11
47	111627	GONZALEZ JOHANA KAREN	MANZANA 202F	12
48	111631	EGUIA MARIO HECTOR	MANZANA 202F	18
49	223880	SIPORO CRUZ EFRAIN	MANZANA 200H	5
50	233758	LOPEZ IGNACIO AGUSTIN	MANZANA 286B	3
51	256750	PALMA LUIS ALBERTO	MANZANA 295B	5
52	279167	PROVINCIA DE SALTA	MANZANA 284B	1
53	279178	PROVIPO SOCIEDAD DEL ESTADO	MANZANA 282D	6

RESO 267 - DP N° 1042 - 2025	23/06/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/06/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/06/2025