RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 63732/2024; caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – GARCÍA GUSTAVO - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA", el Acta de Directorio N° 31/2025, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con una nota simple presentada ante el ENRESP por el Sr. Gustavo García DNI 23721226, quien formaliza un reclamo sobre la empresa Aguas del Norte.

Que el presentante se identifica como titular del NIS 1000022, Alberdi 128 - General Güemes – Salta.

Que el mencionado reclamo es por deficiencia del servicio por falta de provisión de agua y/o presión suficiente. Hace notar que su último reclamo data de fecha 11/09/2024, N° 3812586, reiterado el 21/09/2024 y 24/09/2024.

Que expone que con fecha 22/09/2024 personal de Aguas del Norte acudió al domicilio corroborando lo reclamado. Procedieron, con un compresor de aire a soplar la cañería desde el ingreso al domicilio dirección a la cañería principal. Resultando el ingreso al domicilio de gran cantidad de barro. Luego de limpiada las cañerías verificaron la presión con la que llegaba el suministro, llegando a 200 gr. A lo que manifestaron que es insuficiente, que el ENRESP SALTA les exige como mínimo 600 gr. Pero que no nos pueden dar solución porque los pozos de abastecimiento están colapsados, asimismo, tiene ordenes de informar que hay abastecimiento normal para evitar problemas con esa institución (ENRESP SAL TA).

Que este es un problema, que como se puede verificar en los antecedentes lleva varios años, aproximadamente tres (3) con permanentes reclamos a la empresa. Si bien pueden ocurrir eventualmente problemas, la constante hace que sea imposible tolerarlo, más aún, tratándose de un servicio

pago. Es importante aclarar que todos los vecinos consultados tienen el mismo inconveniente. En consulta a los receptores de reclamos solo manifiestan que será derivado al área correspondiente, pero proporcionando solución posible.

Que por lo expuesto solicita la intervención del ENRESP SALTA para solucionar el problema y la consideración de la falta de servicio al cobrar por el mismo, que actualmente es muy elevado.

Que en fecha 09 de Octubre de 2024 se corre vista de la presentación a COSAYSA para que se expida al respecto.

Que con fecha 16/12/24 y ante la falta de respuesta de la Prestadora, se concede un plazo de 3 (tres) días para que informe lo actuado.

Que el día 19/12/24 y mediante nota N° 3003/24 la Prestadora informa que el domicilio del Sr.: García Gustavo, identificado internamente en esta Compañía como Usuario Nº 112416, ubicado en Calle Alberdi Nº 128 de Barrio Zona Centro de la Localidad de Gral. Güemes, es abastecido desde el Pozo Nº 2 - Gral. Güemes, el cual a la fecha debe ser reemplazado, tal como se indica en el Parte de Novedades Estructurales Nº 88123, presentando incidencias de Baja Presión.

Que asimismo, este sector se encuentra afectado con incidencias de baja presión /corte diarios, en el horario de 00.00 a 05.00 hs, por recuperación del nivel de la Cisterna de Campo Santo. Tarea que se efectúa con la intención de sostener el servicio de distribución de agua desde este sistema, durante el día. Novedad de Servicio Nº 89800.

Que como solución al inconveniente antes indicado, ponen en conocimiento que el pasado 11/11/24, se adjudicó a la empresa Drilling Service S.A., la obra denominada "Construcción de Pozo Profundo Nº 2-Bis y Obras Complementarias en B° Naranjito, Localidad de Gral. Güemes, Provincia de Salta". El inicio de esta la está prevista para inicio del año 2025, con la cual se prevé brindar solución a la incidencia informada.

Que más adelante se agrega el Acta de Constatación de fecha 09/01/25 que verifica que el reclamo continúa sin solución. (El usuario manifiesta que hace meses que está con el problema).

Que en fecha 20/01/2025 el ENRESP remite el expediente a COSAYSA solicitando informe técnico sobre problemas por baja presión en el servicio y si se está ejecutando la obra "Construcción de Pozo Profundo Nº 2-Bis y Obras Complementarias en B° Naranjito".

Que en fecha 03 de Abril de 2025, se dirige nota simple a COSAYSA para solicitar que, atento a lo informado por esa Prestadora en el marco del expediente de la referencia y en su nota N° 3003/24 en donde expresa que en Noviembre del año pasado se adjudicó a la empresa Drilling Service S.A., la obra denominada "Construcción de Pozo Profundo Nº 2-Bis y Obras Complementarias en B° Naranjito, Localidad de Gral. Güemes, Provincia de Salta" y que el inicio de esta obra estaba previsto para principios del año 2025; es que deberá informar estado actual de dicha obra y fecha aproximada de culminación y puesta en marcha de la misma. La información requerida deberá ser remitida en un plazo de 72 horas.

Que el día 08/04/25, mediante nota N° 589/24 COSAYSA comunica al Organismo que se encuentra en ejecución la obra Construcción de Pozo Profundo Nº 2-Bis y Obras Complementarias en B° Naranjito, Localidad de Gral. Güemes, Provincia de Salta", con un avance del 2,47% estimándose su finalización en el mes de Julio del corriente año.

Que con fecha 10 de Abril del año en curso (fs.10/12), la Gerencia emite un informe técnico que resume la situación que vienen padeciendo el usuario desde hace algún tiempo atrás.

Que este informe se emite a los fines de dar continuidad al presente expediente en función a lo reclamado por el Usuario de la referencia, quien manifiesta deficiencias en la continuidad y presión del servicio de agua potable en su domicilio.

Que el Sr. García, que se encuentra identificado en la Prestadora bajo el Usuario N° 112.416, con domicilio en Alberdi N° 128 – B° Centro de la Localidad de General Güemes; pertenece al SISTEMA Nº8 que, a su vez, se encuentra afectado con las Novedades Estructurales N° 88123 y 89800 respectivamente. Estas novedades, afectan al servicio con cortes diarios del servicio de 00:00 a 05:00 hs. y baja presión el resto del día, lo que representa un índice de afectación de 60,41%.

Que en cuanto a las deficiencias mencionadas, las mismas fueron corroboradas por personal técnico de este organismo tal como puede observarse en el acta de verificación técnica de fecha 09/01/2025 (ADC 267 - GU N° 22 – 2025).

Que por otro lado, al ser consultada la Prestadora sobre la obra que daría solución definitiva a esta problemática, en la NTEXI 267 - ME N° 1680 – 2025, detalla que se encuentra en ejecución la construcción del Pozo N° 2 Bis en B° Naranjito y que se prevé su finalización para el mes de Julio el corriente año.

Que por todo lo expuesto, esa Área Técnica sugiere, aplicar una reducción del 60% en la facturación del Usuario N° 112.416 por el período comprendido entre Septiembre de 2024 y Julio de 2025 y/o hasta tanto se habilite la obra mencionada y efectivamente se evidencie una mejora en el servicio de la zona.

Que asimismo, se deberá ordenar a la Prestadora garantizar la entrega de agua cada vez que el afectado lo solicite.

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, referente a deficiencias en la prestación del servicio en el domicilio del Usuario sito en calle, Alberdi 128 - General Güemes – Salta, resultan relevante 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 sufre de afectaciones por novedades estructurales y diarias que afectan a los usuarios, como consecuencia de caudales insuficientes. Este estado de situación es reconocido por la propia Prestadora en su presentación del día 19/12/24 mediante nota N° 3003/24.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse una reducción de facturación a favor del usuario reclamante, Sr. Gustavo García.

Que resulta a todas luces razonable aplicar dicha reducción, por cuanto el servicio de agua, a diferencia de otros servicios domiciliarios (gas o energía eléctrica), posee particularidades específicas que lo diferencian

nítidamente. En este sentido podemos decir que el agua, es el único servicio que puede acumularse para una posterior utilización, lo que significa que aquel recurso, que pueda acopiarse durante la noche, podrá ser utilizado durante las horas de baja presión.

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 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 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 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 Procedimental para el Tratamiento 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, el Área Jurídica dictamina que resulta injusto para el usuario afectado, que deba abonar por un servicio que no fue brindado conforme la normativa que regula y en consecuencia, entiende corresponde ordenar a COSAYSA una reducción en la facturación del servicio.

Que por último, deberá intimarse a la Prestadora a remitir información de los avances de la/las Obra/s prevista/s y si dichas obras se encuentran dentro de plazos de ejecución razonables.

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 60 % (sesenta) del Servicio de Agua Potable a favor del reclamante Sr. Gustavo García, titular del NIS 1000022, Usuario N° 112.416 con domicilio en calle Alberdi 128 - General Güemes – Salta.

ARTÍCULO 2º: DISPONER que la Reducción referida en el artículo anterior, será aplicada por el período comprendido entre Septiembre de 2024 y Julio de 2025 y/o hasta tanto se habilite la obra mencionada y efectivamente se evidencie una mejora en el servicio de la zona.. 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 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. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 4°: DISPONER que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Organismo verifique el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° y emita informes actualizados a este Directorio y a las Áreas pertinentes del Ente Regulador, sobre los nuevos usuarios que se incorporen a la medida que aquí se ordena.

ARTÍCULO 5°: REQUERIR informe completo sobre la/las Obra/s previstas por COSAYSA, para mejorar el servicio de agua en la zona, debiendo precisarse plazos de inicio, grados de avance, plazos de ejecución y/o cualquier otro dato que considere menester.

ARTÍCULO 6º: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

RESO 267 - DP N° 1095 - 2025	02/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/07/2025