RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 60922 /2024, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – Usuario Nº 283124/ Bº Docente 300 Viv. Secc. R - Baja Presión de Agua – (Sistema 127) Salta - Capital*";* el Acta de Directorio Nº 22/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador, en adelante GAPyS, inicia sus gestiones para atender el reclamo del suministro identificado como usuario Nº 283.124, ubicado en Manzana 1, Casa 13 de Barrio Docente 300 Viviendas, Sección R, de la ciudad de Salta, quien reclama por baja presión y cortes reiterados del servicio de agua.

Que en atención a lo expuesto y a que no existían Novedades informadas de baja presión y cortes, el 19/01/2024, se le requiere a la Empresa un informe completo de la situación. En la misiva –remitida al Gerente de Operaciones de la Empresa-, se le detallan el resultado de alguna de las verificaciones llevadas adelante por personal técnico de este Organismo.

Que a continuación se incorporan Actas de Constatación realizadas en el domicilio de la usuaria y otros domicilios de vecinos circundantes, y se incorporan al Expediente digital informando cantidad de reclamos y el estado del servicio en cada visita. Todas las Actas son suscritas por Personal Técnico del Organismo.

Que en fecha 26/01/24, la Prestadora informa que "…*en las fechas que su organismo verificó la zona, el servicio en la zona se encontraba afectado con baja presión y/o corte, debido a diferentes tareas, como problemas en instalaciones, fallas en tablero de comando, relacionado al sistema pozo N° 1 Los Tarcos. Las novedades están asentadas en nuestro sistema GESP. En tal sentido, se eleva a conocimiento que, personal operativo verificó en fecha 24/01 y controló presión en gabinete, arrojando el mismo 0,500 gr/cm2. Asimismo se habló con la usuaria, quien mostró conformidad por la prestación el servicio en su domicilio...*".

Que respecto a lo informado por CoSAySa, la GAPyS aclara que los días que este Organismo verificó el servicio de agua en la zona en cuestión, no se registran novedades informadas por CoSAySa en el sistema GESP, también conocido como Sistema de Gestión de Usuarios. Agrega que el valor de 0.500 gr/cm2, denunciado por la Empresa, es considerado como baja presión de agua, según la normativa vigente.

Que personal técnico del Ente continuó verificando el servicio de agua en el domicilio del usuario y vecinos registrando en fechas 01/03/24, 23/07/24, 29/07/24, 10/10/24, 15/10/24 y 06/01/25 baja presión de agua, sin existir novedades informadas por CoSAySa.

Que el 06/11/24 la Prestadora informa, mediante Nota Nº 2634/2024, que *".. la zona en la que se encuentran ubicados los domicilios, se abastecen por los pozos Nº 1 Los Tarcos y Estación Alvarado, para los cuales se generaron novedades de tipo diaria que incidieron en el servicio de los usuarios con baja presión y/o corte…"* [...] *En lo que respecta al usuario Nº 283124, domiciliado en mza 1 casa Nº 13, informamos que el último reclamo ingresado es de fecha 03/08/2024 bajo Nº 379092.* [...] "*personal operativo del sector efectuó verificación de servicio y toma de presiones en mza 1 casa Nº 13, Nº 14 y Nº 16 (actas signadas por los usuarios), arrojando valores de 0,500 kg/cm2, manifestando cada uno de ellos que la presión de agua es suficiente para la carga de los tanques domiciliarios".*

Que la GAPyS continúa su informe, destacando que es la propia Prestadora la que informa que se encuentran en plan de reacondicionar el pozo Nº 1 Docente sur a la vez que reconoce que la zona se encuentra afectada con baja presión y agrega que esta situación no se encuentra registrada en los partes diarios de incidencias.

Que la mencionada Gerencia aclara que según información extraída del sistema GESP de CoSAySa el domicilio del usuario es abastecido por el Sistema 127, cuya fuente de abastecimiento es el Pozo N° 1 B° Los Tarcos / Pozo Estación Alvarado sobre el cual no existen novedades informadas por la Prestadora.

Que la Gerencia actuante, continúa su informe detallando todas las verificaciones realizadas desde noviembre del 2023 a enero de 2025 por

personal del Ente Regulador sobre el servicio del usuario reclamante y en casas vecinas, constatando presiones que oscilaron entre los 200 Kg/cm2 y los 500 Kg/cm2. Asimismo detalla los reclamos realizados por el usuario Nº 283124 a la Prestadora por problemas con el servicio de agua, siendo veintidós (22) los reclamos registrados entre el 20/11/23 y el 22/12/24.

Que así las cosas, GAPyS sostiene que, teniendo en cuenta que el servicio de agua prestado al usuario N° 283124 con domicilio en Barrio Docente 300 vdas. Secc. R (Mza 1 Casa 13) es un servicio deficiente, y en orden a la equidad y reciprocidad que debe existir entre la prestación del servicio y su facturación, sugiere lo siguiente: **1.**Que se aplique una reducción tarifaria a favor del usuario N° 283124 quien ha reclamado a la Prestadora problemas con el servicio de agua, desde Noviembre 2023 (fecha que ingresa reclamo del usuario en este Ente Regulador y es verificado por personal técnico) y hasta tanto La Prestadora normalice el servicio de agua en el domicilio del usuario reclamante y sea verificado por este Ente Regulador. **2.** Que la reducción tarifaria deberá ser del 50 % del servicio y que en caso que ya se encuentre alcanzado por alguna reducción tarifaria por problemas con el servicio de agua, deberá mantener el porcentaje de reducción ya aplicado si éste fuera mayor. En caso de que se esté aplicando una reducción menor, deberá elevarse la misma hasta alcanzar el 50 %. **3.** Que se intime a la Prestadora para que cada vez que el usuario requiera de la entrega de agua en camión cisterna, proceda a efectivizarla garantizando el suministro de agua potable en el domicilio del usuario y **4.** Que se intimar a La Prestadora para que incorpore en los partes diarios de incidencia la novedad correspondiente para la zona, en donde se indique la baja presión de agua.

Que llegados a este punto y entrando en el análisis de la información suministrada, valorizando la deficiencia en la prestación del servicio en cuestión; la Gerencia Jurídica considera oportuno citar la normativa que enmarca el caso de autos.

Que así, el Decreto Provincial Nº 3652/10, publicado en el Boletín Oficial Nº 18.430, el día 16/09/10, aprobó el nuevo Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta, el cual contiene entre sus normas, las obligaciones de la Prestataria, relacionadas a la temática

objeto de marras.

Que de ello, surge textualmente del art. 9º, inc. (a): *"Presión de agua: El objetivo general al que el PRESTADOR deberá tender es a procurar una presión de agua de 10 metros de columna de agua (m.c.a.) medidos en el punto de provisión, previo al ingreso a los domicilios de los Usuarios, sin que ello signifique un valor absoluto…* ***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 durante las veinticuatro horas del día…"* (Lo resaltado y subrayado nos pertenece).

Que asimismo, en su art. 6º, reza: "*Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se 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 vigentes y las que se incorporen en el futuro"*.

Que por su parte, el art. 26 del mismo cuerpo normativo, entre los derechos que asisten a los usuarios, cita expresamente también los de: *"(a) 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".*

Que igualmente, cabe destacar lo dispuesto en el art. 8º, inc. (i), del mismo Marco Vigente, a saber: *"El Prestador podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados…"*; previsto asimismo en el art. 11, inc. (l), del Marco Regulatorio anterior, al tratar los deberes y obligaciones de la Prestataria: *"…cobrar las tarifas por los servicios prestados…".*

Que una interpretación a "*contrario sensu*" de tal principio, nos conduce a sostener que ante la inexistencia de la prestación obligatoria, esto es, si no se brinda el servicio de provisión de agua potable, deba ordenarse su no facturación (o reducción según el caso), a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa y la efectiva prestación del servicio; ya que la tarifa es la

contraprestación que debe pagar el usuario por el servicio en las condiciones preestablecidas.

Que las tarifas previstas contractualmente se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados a los que aluden de forma taxativa los arts. 6º y 9º del marco vigente, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir.

Que la prestación irregular de provisión de agua potable, 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 Prestadora

Que vale agregar, que la Prestadora no tiene un derecho subjetivo al cobro de tarifas a los usuarios por la simple firma de un contrato de concesión, sino que tal derecho nace una vez que ha prestado el servicio sanitario en las condiciones pactadas. Así, siguiendo a Marienhoff *"…la procedencia del cobro por la prestación de un servicio público requiere la prestación "efectiva" del mismo…si no hubiere prestación efectiva del servicio, el cobro que se pretendiere por el mismo sería inconcebible e improcedente: en tal supuesto el cobro carecería de "causa" que le sirve de fundamento. El cobro que se pretenda por un servicio público no prestado es, pues improcedente; así lo ha resuelto en forma invariable"* (Marienhoff: Tratado de Derecho Administrativo. Tomo II. Pág. 156/157. Edición Abeledo Perrot).

Que el fundamento de lo expresado resulta de lo establecido en distintas normas, ya sean estas de rango Constitucional, Leyes Provinciales y Decretos del Poder Ejecutivo, dictados en su consecuencia, y de la interpretación que este Organismo efectúa de las mismas.

Que en tal sentido 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 6.835, 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 en esta misma línea de fundamentos, cabe resaltar asimismo que el art. 28, inc. (g), del Marco Regulatorio vigente, consagra expresamente a la reciprocidad como principio rector de la relación Prestadora-Usuario, al establecer entre los deberes de los usuarios, el de *"…abonar las tarifas y cargos que se le formulen 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"*. Asimismo el art. 30, reza: *"El PRESTADOR deberá garantizar condiciones apropiadas de atención y trato digno a los Usuarios. Constituye principio rector en la relación de consumo PRESTADOR-USUARIO el de equidad. El PRESTADOR deberá abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrá ejercer sobre los Usuarios tratos discriminatorios ni diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que preste"*.

Que en tal sentido, cabe resaltar que el amparo de la equidad, constituye el fiel reflejo del cumplimiento de las obligaciones a cargo de este Organismo, expresadas en los artículos 2º y 10 de la Ley N° 6.835, a saber, proteger los intereses de los usuarios y velar por el derecho de los mismos a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados a derecho.

Que por ello, ante la normativa transcripta y atento al informe realizado por la GAPyS tras la verificación del deficiente servicio prestado en la zona –Incidencia Estructural-, y en orden al principio de equidad que debe primar en la relación Prestadora-usuario; la Gerencia Jurídica, entiende que corresponde **ORDENAR a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción**

del 50% (cincuenta por ciento) en la facturación del usuario CoSAySa Nº 283124 que abastece al inmueble sito en Manzana 1, Casa 13 de Barrio Docente 300 Viviendas, Sección R, de la ciudad de Salta; la que deberá aplicarse desde el período 11/2023 (inclusive); y mantenerse hasta tanto la Prestadora acredite ante este Ente Regulador, y éste último apruebe, que el suministro del servicio en cuestión se presta de manera regular.

Que para el caso de que ya se encuentre alcanzada por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 50% (cincuenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

Que por último corresponde ordenar a la Prestadora que haga saber al usuario que podrá contar con la asistencia de Camiones Aguadores a simple requerimiento y hasta tanto se ponga fin a la incidencia

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; 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, que proceda a aplicar una reducción del 50% (cincuenta por ciento) en la facturación de la cuenta identificada como Usuario Nº 283.124 que abastece al inmueble sito en Manzana 1, Casa 13 de Barrio Docente 300 Viviendas, Sección R, de la ciudad de Salta; la cual deberá aplicarse desde el período 11/2023 (inclusive). Ello, en los términos, con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a CoSAySa que en el término de cinco (5) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo precedente, remita a este

Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a CoSAySa a mantener la reducción determinada en el artículo 1º, hasta tanto acredite ante este Ente Regulador, y éste último verifique, que el suministro del servicio en cuestión se presta de manera regular; por los motivos expuestos en la presente Resolución. Dejando establecido que si la usuaria ya se encuentra alcanzada por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 50% (cincuenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor; todo ello, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: INTIMAR a COSAYSA a poner a disposición el método alternativo de reparto de agua en camiones y a simple requerimiento del usuario Nº 283.124, hasta tanto se ponga fin a la incidencia; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5°: **NOTIFICAR,** Registrar, y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 817 - 2025	21/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 21/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 21/05/2025