RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 63060/24 caratulado: “ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO S/USUARIOS Nº 49584 – N° 48960 DE Bº AUTODROMO - FALTA DE AGUA (ÚNICOS DOMICILIOS) - SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 22/2025, y:

CONSIDERANDO:

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

Que sin respuesta alguna debió intimarse en iguales términos a la Prestadora a fin de lograr una respuesta sobre el requerimiento inicial. Y en el mes de Septiembre de 2.024 existe una tercera intimación en igual sentido.

Que recién en el mes de noviembre del año próximo pasado la Prestadora informa que la zona en la cual radican sus respectivos domicilios, se abastecen por pozo Nº 2 de Bº Autódromo, la que se encuentra afectada por novedad de tipo Estructural N.º 49.980, incidiendo en el servicio de forma diaria un con corte de 8: 00 am a 18:00 pm. y contando con servicio de 18:00 pm a 8:00 am. Asimismo hace saber que tras relevamiento efectuado se verificaron aperturas de calzada y recambio de tramos de conexión a la entrada del domicilio. Hace saber que se procedió de igual modo respecto al 2do usuario. En fecha 04 del corriente mes, se efectuaron trabajos de optimización operativa colocando válvula esclusa para mejora del servicio de la zona.

Que en el expediente bajo análisis obra informe técnico que analiza los reclamos ingresados a partir del mes de Agosto/24 y hasta la fecha inclusive.

Que en primer lugar el informe refiere que el Ente Regulador ha verificado en fecha 04/12/2024 que los usuarios se encontraban sin el servicio de agua. Sin desconocer los trabajos que la Prestadora denuncia como

ejecutados, la Gerencia actuante considera adecuado analizar la posibilidad de una reducción tarifaria del 50 % del servicio a los Usuarios N° 49584 (Díaz Sáenz Valiente 598) y N° 48960 (Díaz Sáenz Valiente 571). Para justificar la medida hace alusión a la Novedad Estructural que afecta a los nombrados y que aplica desde las 8 de la mañana hasta las 18:00 horas por la tarde. Sugiere además que la medida sea aplicada desde el período Agosto 2024 (fecha de inicio del presente Expediente y fecha que este Organismo solicita a Cosaysa solución a los reclamos) y se mantenga operativa, hasta tanto La Prestadora normalice el servicio de agua en el sector y sea verificado por este Ente Regulador.

Que por último y para asegurar el suministro para los vecinos en cuestión, sugiere se Intime a La Prestadora para que cada vez que los usuarios requieran de la entrega de agua en camión cisterna, proceda a efectivizarla de ese modo, garantizando el suministro 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 Autódromo, 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 cortes durante varias horas del día que fueron informadas en la Novedad Estructural.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse igual reducción del 50% (cincuenta por ciento) para ambos casos.

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 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 para ambos usuarios afectados.

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 Usuarios N° 49584 y N° 48960, ambos del Barrio Autódromo de esta Ciudad 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 Agosto 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.

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 a COSAYSA informe completo sobre la/las Obra/s y/o tareas previstas por 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: ORDENAR a COSAYSA que ponga a disposición el reparto bajo la modalidad alternativa de camiones aguadores y en los términos del Reglamento de Reparto de Camiones Aguadores (aprobado por Resolución ENRESP N° 177/22), debiendo informar a este Organismo todo lo actuado. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los Considerandos de la presente.

ARTÍCULO 6°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar-

RESO 267 - DP N° 816 - 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