RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64608/25, caratulado: "COLQUE, Sergio Ernesto - RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA - CALIDAD EN EL SERVICIO DE AGUA - USUARIO Nº 187096*";* el Acta de Directorio Nº 23/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de la referencia se inician con una Nota del Usuario Sergio Ernesto COLQUE con domicilio sito en calle Belgrano N° 245 Este. B° Centro "B"- de la Localidad de Metán de esta Provincia de Salta, la que ingresa a través de la Mesa de Entradas de la Delación de esta Organismo.

Que en el mencionado reclamo, el Usuario referido denuncia la falta de prestación del servicio de agua, informando que los cortes son constantes y a toda hora. Hace saber que el agua presenta turbiedad. Aduce por otra parte, que se ha visto obligado a efectuar una gran cantidad de reclamos.

Que a continuación se incorporan los antecedentes respectivos del reclamo y la Gerencia Técnica actuante emite el Informe correspondiente que resume toda la situación y sugiere algunas alternativas superadoras para cerrar el expediente.

Que en primer lugar y de acuerdo al registro de controles básicos de rutina por parte de la Delegación Metán del ENRESP, se pudieron constatar elevados niveles de turbiedad en el Sistema N° 3 de la Localidad, que abastece al reclamante. Concretamente los valores máximos superaron los índices que indican la normativa vigente (3 UNT), según se observa en tabla descripta (Anexo I del informe).

Que en el mismo sentido, se detallan las incidencias informadas por la empresa prestadora, en donde se observan afectaciones al servicio de suministro de agua potable debido al aumento de niveles de turbiedad, durante los meses de noviembre, diciembre de 2024, y enero y

febrero de 2025. A la fecha continúan las incidencias por turbiedad que se encuentran afectando a los usuarios del sistema Nº 3 de la localidad de la localidad de Metán

Que en base a los cálculos considera 30 días con afectaciones por baja presión/corte y 56 días con afectaciones por turbiedad, resultando en un 0,97% de días de afectación en el mes de noviembre y 5,39% durante el mes de diciembre de 2024, 2,69% en el mes de enero y 10% durante el mes de febrero del presente año 2025. Por ello, y en función a los datos e información relevados sugiere aplicar una reducción de facturación del 45% al usuario de referencia para el mes de enero del año 2025, y del 30% para el mes de febrero del mismo

Que además destaca que según la OMS "La turbiedad elevada puede proteger a los microorganismos de los efectos de la desinfección, estimular la proliferación de bacterias y generar una demanda significativa de cloro". Asimismo, según lo que indican las Guías de la OMS, "La alta turbiedad esporádica de la fuente de agua puede saturar los procesos de tratamiento, permitiendo el ingreso de agentes patógenos entéricos en el agua tratada y en el sistema de distribución."

Que llegados a este punto y entrando en el análisis de la información suministrada, valorizando la deficiencia en la prestación del servicio en cuestión; el Área 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. 26º 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. 11º, 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. 42º, 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. 28º, 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. 30º, 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 10º de la Ley 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 de facturación del 45% al usuario de referencia para el mes de enero del año 2025, y del 30% para el mes de febrero de 2025.** La medida podrá extenderse en caso de que nuevas verificaciones que den cuenta de que las falencias se han extendido en el tiempo.

Que por último corresponde intimar además a la Prestadora a que informe adecuadamente en el sistema Gesp las novedades y las afectaciones correspondientes, a fin de que los usuarios tengan información

precisa que refleje la realidad del servicio.

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley 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: HACER LUGAR al reclamo interpuesto por el usuario Sr. Sergio Ernesto COLQUE, con domicilio sito en calle Belgrano N° 245 Este. B° Centro "B" de la Localidad de Metán de esta Provincia de Salta y en consecuencia, ordenar a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción de facturación del 45% (cuarenta y cinco por ciento) para el mes de enero del año 2025, y del 30% (treinta por ciento) para el mes de febrero de 2025. 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: HACER SABER a CoSAySa que la medida podrá hacerse extensiva a nuevos períodos, si se verifica que el problema se mantiene y el suministro se presta de manera irregular; por los motivos expuestos en la presente Resolución.-

ARTICULO 4°: **INTIMAR** a COSAYSA para que informe de manera adecuada en el Sistema GESP las novedades y las afectaciones correspondientes, a fin de que los usuarios tengan información precisa que refleje la realidad del servicio.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 884 - 2025	29/05/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 29/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 29/05/2025