RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 64609/25, caratulado: "MORALES MARTA ELENA Y OTROS VECINOS DE CIUDAD DEL MILAGRO – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – BAJA PRESIÓN /CORTE - SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 37/2025, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con un reclamo de la Usuaria de la referencia (elenamorales 22016@gmail.com), con domicilio en calle J.C. Gabande N° 376 del Barrio Ciudad del Milagro de Salta Capital, quien reclama un mal servicio a partir del mes de diciembre del año próximo pasado. Hace saber que se están realizando cortes recurrentes en el suministro y que durante las horas de servicio, es tan escasa la presión que recibe, que no logra reabastecerse de agua potable. .

Que a raíz de dicha presentación, se remite un pedido de Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento al Gerente General de la Prestadora, a fin de que haga saber sobre la problemática denunciada por los vecinos, haciéndole saber que ya habían existido verificaciones en la zona por Personal del Ente Regulador.

Que en la misiva, la Gerencia solicita a la Prestadora garantice la continuidad del servicio en los términos del art. 9 inc. a) del Marco Regulatorio y lo establecido por el Reglamento de Reclamos, en sus artículos pertinentes. A tal fin solicita se informen las medidas y/o acciones para solucionar o mitigar los problemas, como así también, cualquier antecedente y/o información que considere menester aportar. Por otra parte se le requiere la notificación fehaciente a los afectados, debiendo acreditar todas las gestiones dentro de un plazo de 7 (siete) días hábiles.

Que con fecha 06 de Febrero de 2025, Aguas del Norte informa en nota N° 279 que la zona donde reside el usuario se encuentra afectada por las Novedades Estructurales Nº 84056 y 37715. Sin embargo

señala algunas particularidades propias del Barrio. Aduce que allí existen caños viejos y obsoletos y que las pérdidas "…NO salen a la superficie". Para dar solución a esta problemática se proyectó por etapas, el inicio del cambio de cañerías en el Barrio. Hace saber que el último reclamo registrado en el sistema, data de fecha 31/08/22 10:19 y que a partir de allí, no se registraron nuevos reclamos.

Que a continuación se le requiere informe Económico a la Gerencia pertinente para que realice una evaluación del impacto económico mensual que significaría aplicar una reducción para los reclamantes y/o afectados (del 75% para los 62 usuarios reclamantes). El informe se acompaña seguidamente con el resultado de los cálculos requeridos.

Que por último obra informe técnico que analiza los reclamos ingresados y los antecedentes existentes en el Barrio. Dicho informe hace saber que los usuarios se abastecen del Sistema N°87 denominado "Salida Principal TE Nº 1-Bº Ciudad Del Milagro", el que se encuentra afectado por las siguientes Novedades Estructurales: a) Novedad 37715 (inició el día 18/09/2015) afectando el servicio de 1.646 usuarios con Baja Presión – Corte, desde las 0:00 a 06:00 hs., de 12:00 a 18:00 hs y de 22:00 a 23:59 hs. y b) la Novedad N° 84056 (inició el 08/11/2022) afectando el servicio de 1.581 usuarios con Baja Presión - Corte desde las 06:00 a 12:00 hs. y de 18:00 a 22:00 hs.

Que a continuación el informe refiere a la cantidad de controles de presión llevados adelante por nuestra Gerencia de Agua Potable y Saneamiento. Puntualmente refiere al de los días 10/02/2025, 19/03/2025, 10/04/2025, 15/04/2025, 06/05/2025, 04/06/2025, 12/06/2025, 18/06/2025 y 19/06/2025, siempre sobre usuarios abastecidos del Sistema N° 87 donde continuamente se registraron vecinos sin agua o con presiones bajas, de entre 0,200 kg/cm² a 0,500 kg/cm².

Que por últimos incorpora un cuadro sinóptico de todos los reclamos en los últimos meses, los que han sido referencia para acreditar que el Sistema ha tenido dificultades acentuadas.

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 El Milagro, 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 2 (dos) Novedades Estructurales.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse igual reducción para estos 62 (sesenta y dos) Usuarios, hasta tanto la Prestadora acredite un servicio eficiente.

Que las excusas de la Prestadora no resultan atendibles, pues la prestación de un buen servicio contempla la obligación de reemplazar las instalaciones obsoletas por otras nuevas, una vez que las primeras cumplen su vida útil y/o han sido amortizadas. En tal sentido los problemas del Barrio en cuestión, que no resultan nuevos para la Empresa, dependen de un supuesto Plan de recambio de cañerías que ni siquiera ha sido presentado en este Organismo a los fines informativos.

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 a los 62 (sesenta y dos) usuarios afectados que se informan en el Anexo I de la presente y que corresponden al Barrio Ciudad del Milagro. Ello en atención a que se ha verificado un servicio deficiente y no cuentan con ninguna restricción o beneficio en su facturación.

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% (setenta y cinco por ciento) del Servicio de Agua Potable para los 62 (sesenta y dos) usuarios afectados del Barrio Ciudad del Milagro y que se indican 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, sean aplicadas a partir del mes de Febrero de 2.025, y 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°: ORDENAR a CoSaysa que disponga el reparto bajo la modalidad alternativa de camiones aguadores, también para estos usuarios, conforme lo dispuesto en el Reglamento de Reparto de Agua por 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 5°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.-

ANEXO I: Listado de usuarios afectados que pertenecen al Barrio Progreso

NRO.	USUARIO	TITULAR	CALLE	CASA	Desc Sistema
1	64771	PRUDENCIO ANA MARGARITA	DEHEZA RAMON ANTONIO GRAL.	206	SISTEMA Nº87
2	64782	HEREDIA FELIX ANTONIO	DEHEZA RAMON ANTONIO GRAL.	217	SISTEMA Nº87
3	64788	GUIRAO CARLOS GASTON	GABANDE JUAN CARLOS TTE.	223	SISTEMA Nº87
4	64791	MORALES LEONCIO	GABANDE JUAN CARLOS TTE.	226	SISTEMA Nº87
5	64798	SPEZZI MARIA ELENA	GABANDE JUAN CARLOS TTE.	233	SISTEMA Nº87
6	64815	MARTINEZ ARMONIA CARLOS EDGARDO	EJERCITO ARGENTINO	192	SISTEMA Nº87
7	64834	FERNANDEZ CARLOS HUGO	GELLY OBES J.A. GRAL.	255	SISTEMA Nº87
8	64836	PROVINCIA DE SALTA	SIN NOMBRE	0	SISTEMA Nº87
9	64846	MORALES OSCAR RENE	VIOLA HUMBERTO ANTONIO CAP.	280	SISTEMA Nº87
10	64847	BARRERA FELIPE	VIOLA HUMBERTO ANTONIO CAP.	281	SISTEMA Nº87
11	64858	ONTIVEROS NESTOR ANTONIO	GONZALEZ BALCARCE A.	269	SISTEMA Nº87
12	64863	FLORES BLANCA CANDIDA	EJERCITO ARGENTINO	298	SISTEMA Nº87
13	64878	MELLADO ALICIA ADELA	VIOLA HUMBERTO ANTONIO CAP.	287	SISTEMA Nº87
14	64885	RODRIGUEZ IRMA ELISA	VIOLA HUMBERTO ANTONIO CAP.	294	SISTEMA Nº87
15	64908	CORVALAN AIDA DEL VALLE	GELLY OBES J.A. GRAL.	1262	SISTEMA Nº87
16	64926	BARRIENTOS ELISEA	GELLY OBES J.A. GRAL.	1283	SISTEMA Nº87
17	64947	LIJERON SILES MARIA PERFECTA	GELLY OBES J.A. GRAL.	1052	SISTEMA Nº87
18	64968	VILTE NESTOR	MARTINEZ ENRIQUE GRAL.	1002	SISTEMA Nº87
19	64970	ROSCIANO ALICIA BEATRIZ	MARTINEZ ENRIQUE GRAL.	1000	SISTEMA Nº87
20	64982	ARAMAYO RODRIGO FERNANDO	ORTIZ DE OCAMPO FCO.GRAL.	1019	SISTEMA Nº87
21	65004	MARTINEZ FERNANDA PATRICIA	HEROES DE LA PATRIA AVDA.	995	SISTEMA Nº87
22	65030	MOGRO FLORES TERESA	RACEDO EDUARDO GRAL.	1083	SISTEMA Nº87
23	65046	BRANCICH RAUL AGUSTIN	QUESADA JUAN I. CNEL.	1099	SISTEMA Nº87
24	65054	DIAZ MARTA TERESA	QUESADA JUAN I. CNEL.	1107	SISTEMA Nº87
25	65065	ACEVEDO DALILA DINA	RACEDO EDUARDO GRAL.	1090	SISTEMA Nº87
26	65071	MAGNO CARLOS JAVIER	RACEDO EDUARDO GRAL.	1096	SISTEMA Nº87
27	65074	PERKONS IRENE	PRADO MANUEL F. TTE. CNEL.	1193	SISTEMA Nº87
28	65095	CONTRERAS STELLA MARIS	PRADO MANUEL F. TTE. CNEL.	1206	SISTEMA Nº87
29	65114	NUÑEZ MONICA ANTONIA	GELLY OBES J.A. GRAL.	1255	SISTEMA Nº87
30	65133	PANTOJA OSCAR	PACHECO ANGEL GRAL.	1236	SISTEMA Nº87
31	65155	CASTAÑEDA MARIA LAURA	BATALLA DE SALTA AVDA.	251	SISTEMA Nº87

32	65158	MORALES LILIANA INES	BATALLA DE SALTA AVDA.	248	SISTEMA Nº87
33	65160	ESPINOSA MARIA MAGDALENA	BATALLA DE SALTA AVDA.	246	SISTEMA Nº87
34	65170	BRANCICH MARIA CRISTINA	CARPANI COSTA A. CNEL.	140	SISTEMA Nº87
35	65174	BARRIONUEVO RAMON FELIPE	CARPANI COSTA A. CNEL.	136	SISTEMA Nº87
36	65175	CABRERA NORA IGNACIA	CARPANI COSTA A. CNEL.	135	SISTEMA Nº87
37	65176	PALMA ANA VALERIA	CARPANI COSTA A. CNEL.	134	SISTEMA Nº87
38	65181	MAMANI PETRONA	RAUCH FEDERICO GRAL.	129	SISTEMA Nº87
39	65184	GALLO FRANCISCA DEL CARMEN	RAUCH FEDERICO GRAL.	126	SISTEMA Nº87
40	65195	BURGOS JESUS	ALVAREZ DONATO GRAL.	175	SISTEMA Nº87
41	65203	ORIHUELA EVANGELINA DE LAS NIEVES	ALVAREZ DONATO GRAL.	167	SISTEMA Nº87
42	65204	URIBURU MARIA GUADALUPE	ALVAREZ DONATO GRAL.	166	SISTEMA Nº87
43	65212	DE ZUANI RET CARMEN ALICIA	CARPANI COSTA A. CNEL.	158	SISTEMA Nº87
44	65217	CHAVEZ MIGUEL BERNARDO	COSTAS CARLOS DR.	153	SISTEMA Nº87
45	65257	REYES JUAN GUILLERMO	LEMOS JUAN GRAL BRIG.	95	SISTEMA Nº87
46	65276	COMIN REYNALDO PEDRO	ESPEJO GERONIMO TCNEL.	12	SISTEMA Nº87
47	65280	PORCELO ZUNILDA LILIANA	ESPEJO GERONIMO TCNEL.	10	SISTEMA Nº87
48	65301	PERALTA OLGA SOCORRO	BARCELO DIEGO TTE.	36	SISTEMA Nº87
49	65302	BRIZUELA JUAN CARLOS	BARCELO DIEGO TTE.	35	SISTEMA Nº87
50	65332	LARRAN DORA ESTELA	BARCELO DIEGO TTE.	57	SISTEMA Nº87
51	65333	IMPRESIT SIDECO SACIIF	BARCELO DIEGO TTE.	56	SISTEMA Nº87
52	65348	SERRANO CARLOS OSCAR	BRANDSEN FEDERICO MY.	1160	SISTEMA Nº87
53	65370	KOSTRENCIC JORGE SIMON	DE LA LIBERTAD	1182	SISTEMA Nº87
54	65379	MERCADO ECHAZU WALTER LORGIO	BATALLA DE SALTA AVDA.	1191	SISTEMA Nº87
55	65396	PASTRANA GABINO CRISANTO	DE LA LIBERTAD	1181	SISTEMA Nº87
56	65405	VICENZI ENRIQUE CECILIO	HEROES DE LA PATRIA AVDA.	1134	SISTEMA Nº87
57	65408	AGUILAR MARIO ERNESTO	DE LA LIBERTAD	1137	SISTEMA Nº87
58	65419	GERACARIS MARIA GEORGIA	HEROES DE LA PATRIA AVDA.	1120	SISTEMA Nº87
59	79051	MORALES MARTA ELENA	GABANDE JUAN CARLOS TTE.	376	SISTEMA Nº87
60	79049	HOULLMANN ZAPATA SONIA ELIZABETH	GABANDE JUAN CARLOS TTE.	360	SISTEMA Nº87
61	82690	SOLA RAMON JOSE	BATALLA DE SALTA AVDA.	415	SISTEMA Nº87
62	82691	SOLA RAMON JOSE	BATALLA DE SALTA AVDA.	411	SISTEMA Nº87

RESO 267 - DP N° 1411 - 2025	20/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 20/08/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 20/08/2025