RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267- 64228 /2024, caratulado: "VEGA, Ángela Juana (Usuaria N° 283770) - RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA*";* el Acta de Directorio Nº 40/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador inicia sus gestiones para atender el reclamo de la usuaria de la referencia, quien reclama falta de agua reiterada en su domicilio de calle Pje. Bonifacio María Cabo N° 1.834 del Barrio Policial – Sección F de esta Ciudad de Salta.

Que con fecha 28 de Noviembre de 2024 se le remite Nota a la Prestadora solicitando remita toda la información referida al reclamo. Además se le requiere que dé precisiones del motivo de la falta de agua en el domicilio; cantidad de usuarios afectados; tareas a ejecutar por Cosaysa para normalizar el servicio de agua en la zona y cualquier otro dato que considere de interés para estos autos. Por último que remita cronograma de reparto de agua en camión cisterna detallando, horarios, cantidad de camiones. Se incorpora al expediente un listado completo de reclamos que fueron reiterados por la Sra. VEGA.

Que a continuación se incorporan todas las Actas que refieren al reclamo y que dan cuenta de cada una de las verificaciones "in situ" realizadas por personal propio de este Organismo.

Que en el mes de Enero de 2025, la Prestadora informa que la zona se abastece del Pozo N° 2 Aerolineas, el cual se encuentra con merma de caudal, asentada bajo Novedad N° 2959, la que afecta con baja presión el servicio. En atención a ello aduce haber atendido en término todos y cada uno de los reclamos de la usuaria. Agrega haber ejecutado sopleteos en la conexión, lo que permitió el ingreso de agua, teniendo en cuenta las condiciones operativas del servicio en la zona (novedad existente).

Que sin embargo reconoce que con fecha 17/11 se asentó la novedad N° 98265 por corte, debido a reparación de cañería en calle Coronel Moldes al 1200, y que el día 25/11 se asentó novedad N° 98410 por baja presión y/o corte, por falta de Energía Eléctrica. Por su parte también reconoce la novedad N° 98440 del día 26/11 por reparación de cañería en calle Saavedra y Cabo Bonifacio, de Barrio Costanera. Verificó además presiones bajas el 18/12 (de 0,200 gr/cm2), y el 03/01/25 (de 0,200 y 0, 300 gr/cm2), valores que según la Prestadora "….se encuentran dentro de las condiciones operativas del servicio…". Con respecto a la asistencia de camión cisterna, la Prestadora hace saber que el servicio se encuentra a disposición y que no se ha solicitado hasta la fecha inclusive.

Que con fecha 04 de agosto de 2.024, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento emite el Informe Técnico correspondiente que resume toda la situación, sugiriendo la reducción de facturación de un 50% (cincuenta) por ciento, en orden a considerar las afectaciones totales en el domicilio, conforme detalle que adjunta. Sugiere además que dicha medida se haga efectiva a partir del mes de Agosto de 2.025 y que se mantenga hasta la efectiva normalización del servicio y la posterior verificación por parte de este Ente Regulador.

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 de la Sra. Ángela J. VEGA, identificada como Usuaria N° 283770** ; la que deberá aplicarse desde el período 08/2025 (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. Ello por los motivos expuestos en los considerandos.

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 de la Sra. Ángela Juana VEGA, (identificada como Usuaria N° 283770), con domicilio en calle Pje. Bonifacio María Cabo N° 1.834 del Barrio Policial – Sección F de esta Ciudad de Salta; la cual deberá aplicarse desde el período 08/2025 (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 alcanzado 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.

ARTÍCULO 4°: INTIMAR a COSAYSA a poner a disposición el método alternativo de reparto de agua en camiones y a simple requerimiento del usuario, 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° 1548 - 2025	16/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 16/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 16/09/2025