

"General Martín Miguel de Güemes
Héroe de la Nación Argentina"



ENTEREGULADOR
de Servicios Públicos

Mitre Nº 1231 Salta-Capital
Tel: 0387-4213021 Línea Gratuita 0800-4447400

SALTA,

20 ENE 2022

ORDEN REGULATORIA Nº 005-2022

**AL SR. PRESIDENTE DE
AGUAS DEL NORTE (COSAYSA)
DR. LUIS MARÍA GARCIA SALADO.**

Ref: Expediente ENRESP Nº 267- 54632/22 – Ente Regulador – Cámara de Turismo Cabra Corral / Fernández Graciela – Solicitud Intervención ante CoSAySa por las reiteradas deficiencias en la Prestación del Servicio.-

Que en el día de fecha, la Cámara de Turismo de Cabra Corral - Salta (a través de su Presidenta Sra. Graciela Fernández) pone en conocimiento de este Organismo Regulador un informe particular sobre la problemática del Servicio Convencional de Agua de Red en la comunidad de Coronel Moldes y en especial en el sector hotelero nucleado en la misma, en razón de los reiterados cortes de servicio que vendrían suscitándose durante el mes de enero del corriente año, con los perjuicios que ello acarrea para la actividad turística del lugar, solicitando la debida intervención del ENRESP, *"(...) teniendo en cuenta que estamos en el inicio de una temporada muy propicia luego de dos consecutivas de pandemia con cese de actividades (...)"*; conforme fs. 1/2 cuya copia se acompaña.

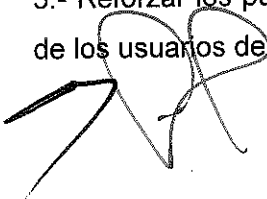
Que atento a la época del año en la que confluyen las circunstancias de que la ocupación hotelera es plena y las altas temperaturas generan una mayor demanda de agua potable, resulta razonable que la Empresa garantice la provisión del recurso por cualquier medio a su alcance, mientras existan contingencias que eviten la distribución a través de los Sistemas de Abastecimiento normales.

Que evidentemente las acciones no resultan similares durante todo el año calendario, pudiendo modificarse las mismas con la puesta en servicio de camiones Cisterna en el Municipio en cuestión, en función a la necesidad puesta de manifiesto por el sector hotelero y mientras dure la temporada alta de turismo en la localidad de Coronel Moldes, esto es, durante los meses de Enero y Febrero del corriente año.

Que en tal sentido, y remitiéndonos al conjunto de obligaciones que pesan sobre la Prestadora conforme las disposiciones contenidas en el Marco Regulatorio, corresponde el dictado de medidas de emergencia a los efectos de garantizar la provisión del líquido elemento a los usuarios comprendidos en el sector hotelero nucleado por la Cámara de Turismo de Cabra Corral-Salta, buscando reducir la cantidad de cortes y tiempos de desabastecimiento, en orden a preservar las fuentes laborales del sector; ello sin perjuicio de la obligación de CoSAySa de atender debidamente los reclamos de los demás usuarios del Municipio.

Que en esa inteligencia se ORDENA A CoSAySa lo siguiente:

- 1.- Garantizar el Servicio Alternativo de Reparto de Agua en Camiones Cisterna al sector hotelero del Municipio de Coronel Moldes; ello sin necesidad de ningún tipo de gestión previa por parte de tales usuarios que retarde dicha obligación.
- 2.- Remitir a este ENRESP las Planillas que correspondan a tales entregas, indicando domicilios, litros entregados, reclamos ingresados y cualquier otro dato que estime relevante.
- 3.- Garantizar la correcta operación de los distintos puntos de carga (Cargaderos) desde los cuales se proveerá el llenado de los camiones Cisterna ya sea que pertenezcan a CoSAySa o a los Municipios. La Prestadora deberá controlar el estado sanitario de los continentes de agua utilizados.
- 4.- Garantizar los niveles adecuados de calidad de líquido elemento despachado en los distintos puntos de carga.
- 5.- Reforzar los puntos de atención (telefónica y personal) de reclamos y consultas de los usuarios del servicio.



005-2022

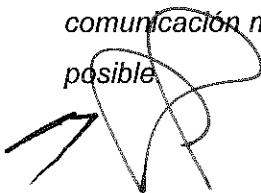
6.- Establecer que la distribución y reparto del líquido elemento a través de camiones Cisterna deberá realizarse con criterio social, no pudiendo la Empresa negarse a entregar suministro so pretexto de inexistencia de reclamo.

7.- Realizar campañas masivas de comunicación y concientización a los usuarios, para el extremo cuidado del recurso escaso durante la emergencia.

Que este Instrumento, se funda en lo dispuesto por el Marco Regulatorio para la Prestación del Servicio Sanitario de la Provincia de Salta (Decreto Provincial Nº 3652/10), el que en su artículo 6º (Condiciones de Prestación), dispone que *"Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, cantidad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios (...)"*

Que a su vez, el art. 7º del mismo cuerpo normativo establece que: *"Los Servicios Sanitarios deberán estar al alcance de todos los habitantes del Área Servida, debiéndose prestar en un todo de acuerdo a lo previsto en el presente Marco Regulatorio y de conformidad a las normativas vigentes y las que se incorporen en el futuro"*.

Que por su parte, el artículo 9º del citado Marco, en lo que a interrupciones del abastecimiento se refiere, dispone que: *"El PRESTADOR deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible, de acuerdo con las metas establecidas para este rubro que sobre el particular emita el ENRESP, en ejercicio de las facultades reglamentarias que le fueran concedidas por Ley 6835. Cuando circunstancias de fuerza mayor o accidentes graves en las instalaciones de captación, almacenamiento, potabilización o distribución de agua exijan establecer restricciones en el suministro de agua potable a los Usuarios, el PRESTADOR estará obligado a informar a los mismos, de las medidas que se aplicarán, así como la fecha de inicio de las mismas, a través de los medios de comunicación masivos que operan en la zona con afectación, de la forma más clara posible"*



En caso que una interrupción en el servicio fuera mayor de doce (12) horas, el PRESTADOR deberá proveer un servicio de abastecimiento de agua potable de emergencia a los Usuarios afectados (...)

Que a su turno el art. 26° del Decreto 3652/10 establece: *“Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración pueda considerarse taxativa: 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; b) Reclamar ante el PRESTADOR por deficiencias en la prestación de los servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada, y la **solución oportuna y adecuada** de las deficiencias”* (Lo subrayado y resaltado nos pertenece).

Que además, y en relación a los Usuarios, guarda justificativo en el Reglamento Procedimental de Reclamos, el que en su art. 15.1. **reza:** *“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 cabe señalar que la Constitución Nacional consagra en su artículo 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. Tales principios son receptados a su vez por el artículo 31° de la Constitución Provincial.

Que en concordancia con lo dicho, la Ley Provincial N° 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

005-2022

"General Martín Miguel de Güemes
Héroe de la Nación Argentina"



ENTEREGULADOR
de Servicios Públicos

Mitre Nº 1231 Salta-Capital
Tel: 0387-4213021 Línea Gratuita 0800-4447400

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 tales circunstancias de hecho, el bien social en riesgo, la normativa citada y la naturaleza de la labor regulatoria propia de este Ente, habilitan al dictado del presente acto.

En contra de la Presente procede el pedido de Aclaratoria dentro del plazo de 3 (tres) días de notificada (Art. 176 Ley 5348). Asimismo, procede Recurso de Revocatoria (Art. 177 Ley 5348) ó Recurso de Alzada (Art. 184 Ley 5348) a opción del administrado, en el plazo de 10 (diez) días posteriores a la notificación de la presente (Conf. Corte de Justicia de Salta, in re; Manero Heli del Pilar vs. Instituto Provincial de Desarrollo Urbano y Viviendas – Contencioso Administrativo", Expte. De Corte Nº 1550-M/9 y Dictamen de Fiscalía de Estado de la Provincia de Salta Nº 30/92).

Queda Ud. debidamente notificado.

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

