



SALTA, 21 de Enero de 2022

ORDEN REGULATORIA N° 006-2022

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

Ref: Expediente ENRESP N° 267- 54629/22 – Ente Regulador – Gerencia de Agua Potable y Saneamiento – Barrios de Zona Oeste con incidencias del servicio de agua abastecidos por Sistemas N° 68 – 174 – 141 – Salta Capital.-

En el día 20/01/22, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento pone en conocimiento de la Gerencia Jurídica, un informe sobre los distintos reclamos formulados ante Aguas del Norte y ante el ENRESP, por los usuarios de los barrios abastecidos desde los sistemas N° 68, 141 y 174, por falta de agua, baja presión y falta de entrega de agua en camión cisterna por parte de la Prestadora (fs. 01/03).

En atención a ello la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, procedió a verificar lo manifestado por los usuarios (conf. actas de constatación obrantes en autos), informando cuales son los barrios afectados y la cantidad de reclamos ingresados ante Aguas del Norte desde el 01/10/2021 al 20/01/22.

Comunica entonces detalladamente en su informe, que el **Sistema N° 68**, comprende un total de 1785 usuarios, de los Barrios Gustavo Leguizamón, Martín Miguel de Güemes Secc. T, Las Palmeras III Y V, Ampliación Virgen del Rosario, Palermo I, Palermo II, Virgen del Rosario, San Ramón, Los Olivos, Villa

Las Palmeras I, II – IV, Sta. Rita Secc. T., Las Costas, Puerto Argentino y San Silvestre.

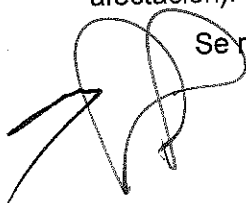
Según las afectaciones informadas por COSAYSA, durante el periodo comprendido entre Octubre/21 al 08 de Enero/22, se registraron un total de 220 reclamos y las siguientes novedades:

- Novedad 76803 Baja presión- corte (7:00 a 21:00 hs), desde el 25/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal / recuperación de nivel) (14.448:00:00 hs de afectación).
- Novedad 76794 Corte (0:00-5:00 / 22:00-23:59), desde 25/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal / recuperación de nivel) (14.448:00:00 hs de afectación).
- Novedad 76619 Baja presión- corte (7:00 a 22:00 hs), desde el 18/10/21 y hasta nuevo aviso (Bajo nivel / merma caudal) (33.840:00:00 hs de afectación).

Por otra parte, el **Sistema N° 174**, comprende los Barrios Puerto Argentino y Alto La Viña, con una cantidad de 205 usuarios. Las novedades informadas por COSAYSA desde Octubre/21 al 08 de Enero/22, son las siguientes:

- Novedad 76619 Baja presión- corte (7:00 a 22:00 hs), desde el 18/10/21 y hasta nuevo aviso (Bajo nivel / merma caudal) (33.840:00:00 hs de afectación).
- Novedad 78337 Baja presión- corte (24 hs), desde el 03/01/22 a confirmar (Bajo nivel/ merma caudal) (404:24:12 hs de afectación).
- Novedad 76803 Baja presión- corte (7:00 a 21:00 hs), desde el 25/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal / recuperación de nivel) (14.448:00:00 hs de afectación).
- Novedad 76794 Corte (0:00-5:00 / 22:00-23:59), desde 25/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal / recuperación de nivel) (14.448:00:00 hs de afectación).

Se registraron en dicho periodo un total de 22 reclamos.



006-2022



ENTEREGULADOR

de Servicios Públicos

Mitre Nº 1231 Salta-Capital

Tel: 0387-4213021 Línea Gratuita 0800-4447400

Por último, el **Sistema Nº 141**, abastece a un total de 1430 usuarios de los Barrios Palermo II, Palermo III, Divino niño Jesús, Jesús María, 17 de Mayo, Las Costas. Los profesionales, Asentamiento los Profesionales, Alto La Viña, Ampliación Virgen del Rosario, Grand Bourg, Gustavo Leguizamón, Virgen del Rosario.

Según lo informa COSAYSA, en el periodo Octubre/21 al 08 de Enero/22, se realizaron 1.096 reclamos y acontecieron las siguientes incidencias:

- Novedad 76333 Baja presión- corte (24 hs), desde el 2/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal) (2.644:24:12 hs de afectación).
- Novedad 76619 Baja presión- corte (7:00 a 22:00 hs), desde el 18/10/21 y hasta nuevo aviso (Bajo nivel / merma caudal) (33.840:00:00 hs de afectación).
- Novedad 78337 Baja presión- corte (24 hs), desde el 03/01/22 a confirmar (Bajo nivel/ merma caudal) (404:24:12 hs de afectación).
- Novedad 76803 Baja presión- corte (7:00 a 21:00 hs), desde el 25/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal / recuperación de nivel) (14.448:00:00 hs de afectación).
- Novedad 76794 Corte (0:00-5:00 / 22:00-23:59), desde 25/10/21 y hasta nuevo aviso (Déficit caudal / recuperación de nivel) (14.448:00:00 hs. de afectación).

Por todo lo expuesto y atento a falencia en la prestación del servicio de agua potable en los mencionados barrios y sistemas, se dispone el dictado de la presente Orden Regulatoria, mediante la cual se ORDENA a COSAYSA que a partir de su notificación, proceda a:


1. Garantizar la provisión del servicio de agua por cualquier medio a los Barrios comprendidos en los **Sistemas 68, 174 y 141 de Salta Capital**, mientras existan contingencias que impidan la distribución del líquido elemento a través de los Sistemas de Abastecimiento normal.

2. Informar a éste Ente Regulador la cantidad de Camiones Aguadores afectados a la zona, indicando dominio, controles de cloro sobre el líquido entregado, capacidad de carga y sectores.
3. Remitir al ENRESP las planillas de reparto de agua, indicando domicilios y litros entregados y cualquier otro dato que estime relevante.
4. Realizar las maniobras necesarias para garantizar la distribución equitativa del agua existente en la red para todos los sectores involucrados.
5. Reforzar los puntos de atención (telefónica y personal) de reclamos y consultas de los usuarios del servicio.
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.

Este Instrumento, encuentra fundamento legal en lo dispuesto por el Marco Regulatorio para la Prestación del Servicio Sanitario de la Provincia de Salta (Decreto Provincial N° 3652/10), el que en su artículo 6° (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 (...)”*

A su vez, el art. 7° 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”.*

Por su parte, el artículo 9° del citado Marco, en lo que a interrupciones del abastecimiento se refiere, dispone que: *“El PRESTADOR deberá*

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.

006-2022



ENTEREGULADOR
de Servicios Públicos

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

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 (...)"

A su turno el art. 26º 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).

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."

Cabe señalar que la Constitución Nacional consagra en su artículo 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. Tales principios son receptados a su vez por el artículo 31º de la Constitución Provincial.

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.

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