

Salta, 05 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01063/21

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador N° 267- 52374/21, caratulado: "ROMERO, Miriam Noemi (Perez, Pedro Marcelo) – SOLICITUD DE COMPRA DE BOMBA DE AGUA"; el Acta de Directorio N° 22 /21, y,

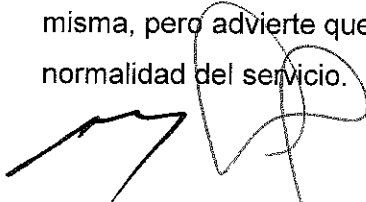
**CONSIDERANDO:**

Que las actuaciones de la referencia se inician originariamente con un Reclamo de la usuaria Sra. Miriam N. ROMERO, con domicilio sito en calle Manzana E – Casa 8 – Barrio 80 Viviendas de esta Ciudad de Salta, referido a problemas de Facturación, conforme surgió oportunamente de los registros del Medidor instalado en su domicilio.

Que luego de explicar los pormenores respecto de la situación del servicio en la zona y de hacer una explicación acabada de los inconvenientes de salud que padece ella y su hijo, la reclamante pide acciones en contra de la Prestadora, sosteniendo que demandará legalmente a la misma por resarcimiento de los daños y perjuicios. .

Que en virtud a lo expuesto y en atención a la gran cantidad de reclamos, la Gerencia Técnica del Ente Regulador remite la Nota de fecha 27 de Abril de 2.021 (fs.10), a fin de que se analice específicamente la situación, remitiendo toda la información a este Organismo. Sin respuesta alguna, con fecha 17 de Mayo de 2.021, se reitera la intimación en iguales términos, pero esta vez, con apercibimiento de responder dentro de las 48 horas.

Que a fs.21, la Prestadora informa la afectación provocada por una considerable disminución de la producción del Pozo que abastece al Barrio 80 Viviendas. IPV de la Localidad de Güemes. Hace saber sobre intervenciones electromecánicas en la fuente, destacando cambio de bomba y profundización de la misma, pero advierte que con esas maniobras no fueron suficientes para restablecer la normalidad del servicio.



Que a continuación explica los motivos por lo cuales no puede hacerse lugar al pedido de la usuaria, respecto a la colocación de una Bomba de agua en las instalaciones internas del domicilio. Hace saber sobre la posibilidad de hacer uso del Sistema Alternativo de entrega de agua mediante Camiones Cisternas.

Que a fs.14, obra Informe Técnico que luego de hacer un resumen de todo lo actuado; de reflejar el desmejoramiento del servicio y de exponer las razones por las que no sería procedente hacer lugar al pedido de Bomba Interna, concluye que sería necesario establecer una reducción de facturación, además de procurar de la Empresa la entrega de agua a través del modo alternativo de Camiones.

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*



01063/21

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.

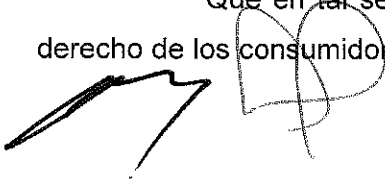
Que las tarifas previstas contractualmente se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados a los que aluden de forma taxativa los Arts. 6º y 9º del marco vigente, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir.

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 N° 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 – Incidencias Eventuales-, y en orden al principio de equidad que debe primar en la relación Prestadora-usuario; el Área Jurídica, entiende que corresponde **ORDENAR a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción del 75,00% (Setenta y cinco por ciento) en la facturación de la cuenta de la Sra. Romero (identificada como**

01063/21

**Usuaria N° 294249**) ; la que deberá aplicarse desde el 24/04/2021 (inclusive) y hasta tanto la Prestadora pueda acreditar que ha superado la Novedad N° 69.046, y este Organismo pueda constatar que el servicio se presta de manera regular.

Que respecto a la solicitud de colocación de bomba interna, le asiste razón a la Prestadora, por cuanto no corresponde atender a dicho requerimiento.

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:**

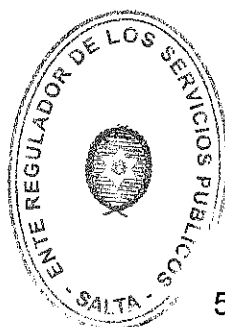
**ARTÍCULO 1º: ORDENAR** a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción del 75,00% (setenta y cinco por ciento) en la facturación del Usuario N° 294249 – Titular Miriam Noemi ROMERO, la cual deberá aplicarse desde el 24/04/21 (inclusive) y mantenerse, hasta que la Prestadora pueda superar la Novedad N° 69.046, haciéndole saber que este Organismo deberá constatarlo fehacientemente; 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 la Usuaría que cuenta con el servicio alternativo de reparto de agua a través del sistema de Camiones Cisterna, el que deberá ser prestado fehacientemente bajo apercibimiento de aplicación de sanciones a la Prestadora.

**ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR**, Registrar, y oportunamente Archivar.-

  
DR. CESAR MARIANO OVEJERO  
A/C SECRETARÍA GENERAL  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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

