

Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01190/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267- 52668/20, caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – B° LEOPOLDO LUGONES - USUARIO N° 85094 Y VECINOS – CAÑERÍA CON AIRE – SALTA CAPITAL"; el Acta de Directorio N° 25 /21, y,

CONSIDERANDO:

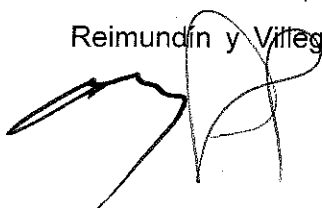
Que las actuaciones de la referencia se inician con un Reclamo del Usuario de la referencia, el que ingresa a través del Area de Call Center de este Organismo Regulador.

Que en dicho reclamo, el usuario referido denuncia la falta de prestación del servicio de agua en su domicilio, informando que los vecinos circundantes también se encontraban con un problema similar. Esta situación fue verificada por Personal Técnico del Organismo, constatando presiones bajas en el sector, con exceso de aire en cañerías. La situación se mantuvo igual durante varios días e inclusive hasta la fecha no se ha podido ser corregida por la Prestadora.

Que por otra parte, sorprende a la Gerencia actuante el hecho de que la Prestadora no haya informado novedad alguna en el sector, por lo que se la intima a la inmediata normalización del Servicio, adjuntando planillas con seguimiento de presiones en los distintos días y horarios, y remitiendo las constancias dentro de los 5 (cinco) días desde su notificación.

Que entre fs.02/06, se adjuntan las constancias que acreditan los extremos invocados.

Que con fecha 31 de Mayo del año en curso, Cosaysa informa que la zona se vio afectada por distintas novedades y que luego de un movimiento de válvulas exclusas, se constató una obstrucción de cañerías por disco caído en calle Reimundín y Villegas. Agrega que luego de la ejecución de dichas acciones, logró



corregir la situación, constatándose presiones por encima de los 0,700 gs/cm² .
Adjunta Orden de Trabajo N° 1354261.

Que entre fs.09/15, se incorporan nuevas Actas de Constatación realizadas por Personal Técnico de la Gerencia actuante, además de otras constancias extraídas del Sistema GESP de la Empresa.

Que luego del relato de los hechos principales ya señalados, el Area Técnica agrega Informe que da precisiones sobre algunos puntos. Hace saber que el Usuario se abastece del Sistema N° 91, cuya fuente de abastecimiento es el Pozo N° 8 y 9 del Barrio Castañares – Acueducto Norte – Derivación 2D – Acueducto Norte Nuevo 2da Derivación del Barrio Ciudad del Milagro). Resume los días y horas de las distintas verificaciones, haciendo notar los problemas de presión referidos. (ver fs.16 y vuelta)

Que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento concluye que el servicio no se presta de manera regular y sugiere aplicar una reducción de facturación del 50%, e intimar a la Prestadora a dar cumplimiento a las instrucciones emitidas.

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 N° 3652/10, publicado en el Boletín Oficial N° 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*



01190 / 21

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”.*

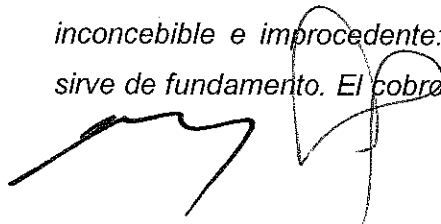
Que igualmente, cabe destacar lo dispuesto en el Art. 8° inc. (i), del mismo Marco Vigente, a saber: *“El Prestador podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados...”*; previsto asimismo en el Art. 11°, inc. (I), del Marco Regulatorio anterior, al tratar los deberes y obligaciones de la Prestataria: *“...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. 6° y 9° 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,*

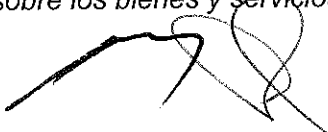


pues improcedente; así lo ha resuelto en forma invariable” (Marienhoff: Tratado de Derecho Administrativo. Tomo II. Pág. 156/157. Edición Abeledo Perrot).

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 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. 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”*.



01190/21

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 transcrita y atento al informe realizado por la GAPyS tras la verificación del deficiente servicio prestado en la zona – incidencias Estructurales y 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 50% (cincuenta por ciento) de los servicios sanitarios, en la facturación de la cuenta del Usuarios N° 85094 (calle Manzana 335 B – Casa 9).** Dicha reducción deberá aplicarse desde el período 03/05/21 (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 corresponde además intimar a la COSAYSA a fin de que explique los motivos de la presencia de aire en las cañerías y las medidas que adopte para normalizar la prestación del servicio de agua.

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;

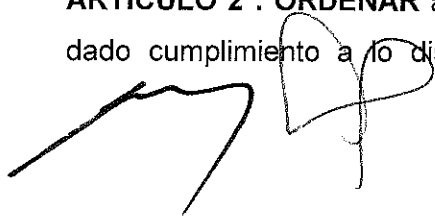
EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: ORDENAR a CoSAySa, que proceda a aplicar una reducción del 50% (cincuenta por ciento) de la facturación en la cuenta del Usuario N° 85094 de Manzana N° 335 B – Casa 9 – del Barrio Leopoldo Lugones; la que deberá aplicarse desde el período 03/05/2021 (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



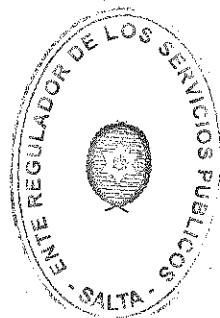
Regulador, constancia de dicho cumplimiento, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a CoSAySa a mantener la reducción ordenada 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.-

ARTÍCULO 4º: INTIMAR a COSAYSA a remitir toda la información correspondiente a esta incidencia detectada, así como la documentación que acredite las acciones llevadas adelante para normalizar el servicio. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.-


DR. CESAR MARIANO OVEJERO
AJC SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




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