

Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01192/21

VISTO

El Expediente Ente Regulador N° 267- 48470/2020; caratulado: "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – USUARIO N° 50.453 – B VILLA AIDA - BAJA PRESION Y CORTE DEL SERVICIO DE AGUA EN EL DOMICILIO Y VECINOS – SALTA CAPITAL", el Acta de Directorio N° 25 /21, y:

CONSIDERANDO

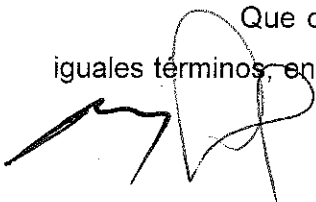
Que las presentes actuaciones se originan en un pedido de Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento dirigido al Gerente de Servicios de la Prestadora, a fin de que informe sobre la problemática verificada por Personas del Ente Regulador, en el domicilio del usuario, así como los partes de Incidencias para los vecinos de la zona, debiendo proceder a dar solución a los problemas de servicio.

Que en dicha misiva, la Gerencia solicita a la Prestadora garantice la continuidad del servicio en los términos del art. 9 inc a del Marco Regulatorio y lo establecido por el Reglamento de Reclamos, en sus artículos pertinentes, por cuanto las presiones no superaban los  $0,100\text{kg/cm}^2$ .

Que luego de un pedido de prórroga, la Prestadora acompaña informe, manifestando que las presiones eran normales en la zona. Adjunta Ordenes de Trabajo N° 277211 y Orden N° 1178607.

Que entre fojas 10/17, se adjuntan las Actas de Constatación correspondientes, los mails cursados a la Prestadora y el material fotográfico que da cuenta de los reclamos referidos.

Que con fecha 10 de Junio de 2.020, se reitera el requerimiento en iguales términos, en virtud de constatarse nuevamente presiones que oscilaban los



0,500 kg/cm<sup>2</sup> , y que dejaba ver que los problemas de presión se repetían en la zona.

Que la Prestadora vuelve a acompañar informe, incorporado en autos bajo número de Nota N° 678/20. En dicha oportunidad, hace saber que luego de un movimiento de válvulas exclusas, logró normalizar presiones en la zona afectada, dejando valores equilibrados y por encima de 1 (un) kilogramo.

Que el expediente repite durante algunos meses el seguimiento que venía efectuando la Gerencia actuante y los resultados obtenidos por la Prestadora luego de un ajuste de válvulas. Si bien es cierto que la situación se corregía temporalmente, no resultaba una solución definitiva para los vecinos, quienes volvían a tener faltantes de agua a los pocos días.

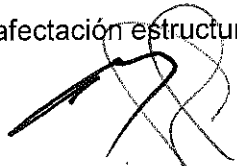
Que luego de tantas idas y vueltas intentando dar una solución definitiva y sin haber obtenidos resultados satisfactorios, la Gerencia de Agua Potable genera el Informe Técnico de fs.40/41, el que arriba a las conclusiones que se indican.

Que sin que a la fecha se encuentre normalizado el servicio, la Gerencia considera adecuado proponer una reducción tarifaria del 50 % desde el período Mayo/21 y hasta tanto la Prestadora normalice el servicio de agua en el sector, y sea verificado oportunamente por éste Organismo Regulador.

Que asimismo sugiere que esa reducción se aplique respecto a los Usuarios N°:50464/ 50463/ 50462/ 50461/ 50460/ 50459/ 50458/ 50457/ 50456/ 50455/ 50454/ 50453/ 50452/ 50451/ 50450/ 50449/ 280337/ 358414/ 50434/ 50435/ 50436/ 50437/ 50438/ 50439/ 50440/ 50441/ 50442/ 50443/ 50444/ 50445/ 50446/ 50447/ 50448 y 358413, todos afectados por la Incidencia.

Que por otra parte, pide se la intime a COSAYSA a normalizar el servicio de manera definitiva, garantizando su efectiva prestación.

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, referente a deficiencias en la prestación del servicio en la zona referida, resultan relevante los términos del informe técnico de la GAPyS ut supra expuesto, en virtud del cual se tiene por constatado que el servicio de agua potable para los usuarios, sufre de una misma afectación estructural como consecuencia de caudales insuficientes.



01192/21

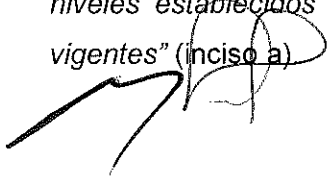
Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse la medida al listado de afectados, aplicando igual reducción para todos ellos.

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto N° 3652/10 "Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios", el cual, en su artículo 4° establece que: "El objeto del presente Marco Regulatorio es establecer las bases y condiciones bajo las cuales se deberán prestar los servicios definidos en el artículo 1°, en todo el territorio de la Provincia". A su vez el artículo 6° de igual cuerpo normativo dispone, que "los servicios sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que 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 vigente y las que se incorporen en el futuro".

Que el artículo 9° de tal Decreto, inciso a) "Agua Potable", en su párrafo párrafo 6° establece: "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 las veinticuatro horas del día".

Que asimismo cabe señalar el artículo 8° inciso i) de igual cuerpo normativo el cual reconoce al Prestador que "podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin" y en concordancia, el artículo 28° inc. g) -entre las obligaciones del usuario- establece que le corresponde "Abonar las tarifas y cargos que se le formule...", ello siempre, "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" (el resaltado nos pertenece).

Que por su parte el artículo 26° de igual cuerpo normativo, reconoce entre los derechos de los usuarios actuales, el "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" (inciso a)

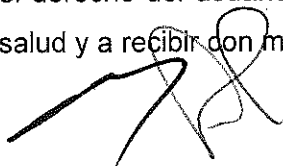


Que una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que corresponde garantizar a los usuarios, una prestación eficiente del servicio, respetando los parámetros de calidad, cantidad, generalidad, continuidad y regularidad establecidos; y a su vez, permite sostener que ante la falta de la prestación conforme tales parámetros, deba ordenarse la correspondiente reducción de la facturación a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa que se le impone y la efectiva prestación del servicio que reciben, en miras a resguardar la "reciprocidad" que debe existir entre lo abonado por el usuario y el servicio proporcionado por la Prestadora.

Que ello es así, por cuanto las tarifas previstas se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados, a los que aluden de forma taxativa la normativa ut supra citada, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir, y que la Concesionaria asumió la concesión a su propio riesgo técnico, económico y financiero, resultando responsable por las obligaciones y requisitos para llevar a cabo el servicio.

Que la prestación irregular e ineficiente del servicio, o la falta de prestación lisa y llana, 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 Concesionaria y la consecuente posibilidad de reducción de la facturación.

Que en concordancia con dicha normativa y en sustento de la procedencia de la reducción de la facturación, cabe señalar además, que 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 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.



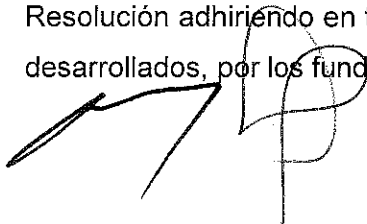
01192/21

Que cabe recordar, que el "resguardo de la equidad", es la efectiva concreción de la obligación a cargo de este Organismo, establecida en los Arts. 2º y 10º de la Ley 6835, de proteger los intereses de los usuarios y velar por el derecho de los mismos a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados a derecho, respectivamente. En ese marco corresponde evitar un enriquecimiento sin causa de la Prestadora, que no puede pretender, obrando de buena fe, facturar un servicio que no prestó con las condiciones establecidas, independientemente de la causa por la cual lo presta de ese modo.

Que cabe citar en este punto un fallo del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Salta, donde dicho Juzgado se expidió a favor de la reducción de facturación en los siguientes términos: "Que la previsión legal aplicable, art. 33º, segundo párrafo de la ley 6835 establece que si la calidad es deficiente, la autoridad regulatoria puede disponer una reducción en la facturación para adecuar en cada caso concreto el precio del servicio con la calidad del mismo. Que, conforme todo lo analizado, no resulta la resolución impugnada ilegal, arbitraria, ni carente de motivación, por cuanto están debidamente expuestos en sus considerandos las razones determinantes de su decisión, al contener una expresión concreta de sus antecedentes y circunstancias del hecho en que se sustentó la medida adoptada, como las normas legales de que facultaron el derecho a adoptarla, consecuentemente corresponde el rechazo de la apelación interpuesta" (Fallo de fecha 24 de Junio de 2011 del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de Salta - Autos caratulados "Sociedad Prestadora de Aguas de Salta - SPASSA - Apelación de Resolución Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 3624/06).

Que por todo lo expuesto, el Área Jurídica dictamina que resulta injusto para los usuarios afectados, que deban abonar por un servicio que no fue brindado conforme la normativa que regula y en consecuencia, entiende corresponde ordenar a la CoSAySa que haga extensiva la medida al total de Usuarios según lo ya señalado.

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir Resolución adhiriendo en todos sus términos al Dictamen Jurídico y Técnicos antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.



Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

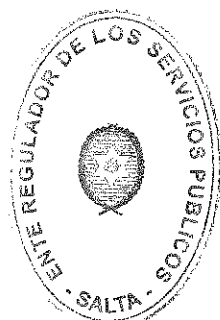
**ARTÍCULO 1º: ORDENAR** a la CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 50% del Servicio de Agua Potable y para los Usuarios N° 50464/ 50463/ 50462/ 50461/ 50460/ 50459/ 50458/ 50457/ 50456/ 50455/ 50454/ 50453/ 50452/ 50451/ 50450/ 50449/ 280337/ 358414/ 50434/ 50435/ 50436/ 50437/ 50438/ 50439/ 50440/ 50441/ 50442/ 50443/ 50444/ 50445/ 50446/ 50447/ 50448 y 358413, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: DISPONER** que las Reducciones referidas en el artículo anterior, sean aplicadas a partir del mes de Mayo de 2.021, y se mantengan operativas hasta tanto la COSAYSA, acredite las acciones pertinentes tendientes a superar las Incidencias puestas de manifiesto y que las mismas sean verificadas por este Organismo Regulador. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

**ARTÍCULO 3º: ORDENAR** a CoSAySa que en un término de tres (3) días de cumplido, lo dispuesto por el artículo 1º de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

**ARTÍCULO 4º: REGISTRAR**, notificar 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