

Salta,

24 NOV 2020

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01508/20

VISTO

El Expediente Ente Regulador N° 267- 50.718/2020; caratulado: "VECINOS UNIDOS DE GENERAL GUEMES – SUAREZ, Mario – RECLAMO SERVICIO TECNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA – GENERAL GUEMES", el Acta de Directorio N° 32 /20, y:

CONSIDERANDO

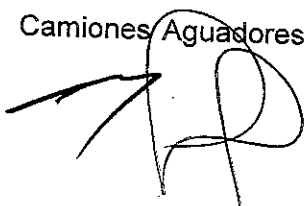
Que las presentes actuaciones se originan en un pedido de LA Asamblea de Usuarios Unidos de General Güemes, en virtud de la cual hacen saber sobre los innumerables cortes de agua que están sufriendo en la Localidad en cuestión.

Que a raíz de dichos cortes, consideran pertinente que este Organismo fije y determine una reducción de facturación del 100% (cien por ciento) del Servicio, para todos los usuarios de los Sistemas.

Que con fecha 09 de Noviembre del corriente año, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del Ente Regulador, emite informe técnico dando a conocer una serie de dificultades que hicieron imposible a la Empresa, prestar un servicio en los términos que exige la normativa vigente.

Que dicho informe hace saber que existieron Incidencias diarias de baja presión y corte, originadas por distintos problemas como la falta de energía eléctrica, falla del equipo de impulsión, fallas en Tableros de comando y fuentes con baja producción, a raíz de la época de estiaje.

Que por otra parte, se hace saber sobre los distintos controles básicos llevados adelante en la Localidad por Personal propio, y el control de los Camiones Aguadores, que a todas luces resultaron insuficientes. Vale aclarar que



fueron puestos en Servicio solo 2 (dos) camiones, para más de 5.000 (cinco mil) usuarios afectados.

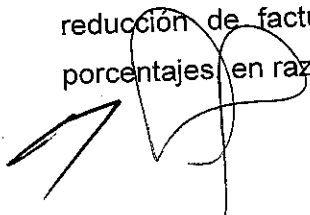
Que hasta tanto se asegure la regularidad y continuidad del Servicio, y en virtud de haberse constatado la existencia de algunas deficiencias que dificultaron la prestación, el Ente Regulador emite la Orden Regulatoria N° 12/20, la que en su parte Resolutiva, dispuso: ".....**ORDENA A LA COSAYSA PROCEDA A EFECTUAR LAS TAREAS QUE A CONTINUACION SE LE INDICAN: A: INFORMAR** con el mayor grado de detalle, todos y cada uno de los Reclamos donde fueron requeridos Camiones Aguadores, indicando domicilios, litros entregados y cualquier otro dato que estime relevante; **B: GARANTIZAR** de cara al futuro, el Servicio Alternativo de Reparto de Agua en Camiones, remitiendo las nuevas Planillas que correspondan a dichas entregas y hasta tanto se superen las contingencias. **C: REMITA CONJUNTAMENTE** el resultado de los análisis Bacteriológico y de control de Cloro, sobre el líquido entregado bajo la modalidad indicada al Punto B.; **D: INFORMAR** sobre los avances del Proceso de Licitación iniciado por esa Empresa a su cargo, para la contratación de la ejecución de 2 (dos) nuevos pozos en Barrio Santa Rita y otro para sustituir el existente en Barrio Primer de Mayo, agregando toda la documentación pertinente a dichos fines.

Que además se le hizo saber a la Prestadora que en caso de que la gravedad de la situación así lo amerite, debía informar de manera fehaciente y a todos los Usuarios afectados, de los pormenores de la incidencia y acciones que la Empresa llevará adelante. Dicha información debía notificarse personalmente a cada uno, o por Medios Masivos de Comunicación.

Que con fecha 12 de Noviembre de 2.020, y mediante Nota 1.220/20, la Prestadora acredita haber dado cumplimiento a la Orden Regulatoria N° 12, acompañando toda la documentación pertinente al efecto, la que se agrega entre fs.46/109.

Que el análisis de la información remitida se hará en el marco del Expediente N° 267-50597/20, donde se analizará efectivamente el comportamiento de la Empresa frente a las incidencias, y donde se está requiriendo información, en relación a las órdenes impartidas por el Regulador.

Que en estos autos, resta determinar si corresponde o no una reducción de facturación, y en su caso para que zonas y cuáles serían los porcentajes, en razón a que cada universo de Usuarios ha sido afectado de manera



01508/20

diferente y las reducciones deben ser precisadas con el mayor grado de certeza y objetividad, para evitar situaciones injustas entre los usuarios.

Que antes de entrar al análisis en particular, la Gerencia actuante hace saber las obras que resultan necesarias en la Localidad de Güemes, para solucionar los problemas estructurales. Hace referencia puntualmente al empalme y cambio de cañería en el B° obrero; a la Ejecución de nueva fuente para suplir caudales de pozo 4 bis, y al cierre de malla por la vereda sobre calle Bolívar desde calle Juana Azurduy hasta calle Sarmiento.

Que para establecer entonces las reducciones de facturación, resultan fundamentales las conclusiones del Informe Técnico de fs.110/114, en donde se detallan las incidencias de cada sistema en función a las verificaciones efectuadas por Personal Técnico del Ente Regulador y a los reportes del Sistema de Gestión de Usuarios (GESP), de la propia Prestadora.

Que para los Usuarios de Barrio El Cruce, Obrero, Municipal y San Roque, manifiesta que existe una Reducción de Facturación del 80% (ochenta por ciento), vigente desde el período 12/17 y hasta la fecha inclusive, atento a que la Prestadora no ha podido acreditar que el servicio de agua potable se presta de forma regular y continua. Esta reducción de facturación, ordenada por Resolución Ente Regulador N° 1.006/18, debe sostenerse para estos Usuarios hasta que la situación se regularice, y la Prestadora pueda acreditarlo por ante este Organismo.

Que a continuación se señalan una serie de afectaciones menores que ocurrieron en algunos Sistemas puntuales, durante el periodo comprendido entre el 15/10/2.020 y el 15/11/2.020. En el siguiente cuadro, se detallan:

Sistema	Fuente	Hs. Afectación	Barrios
3	Pozo N° 5 – Pozo Complejo SOEM- Pozo Loteo San Francisco	11:48	SANTA MARIA / 25 DE MAYO / LOS OLIVOS / EL CRUCE (461 Usuarios)
4	POZO N° 4 / POZO N° 4 BIS - B° COOPERATIVA	5:00	COOPERATIVA / RUFINO CASTAÑEDA (636 usuarios)
5	Pozo N° 8 – Pozo N°	4:00	MUNICIPAL / EL CRUCE (745 Usuarios)

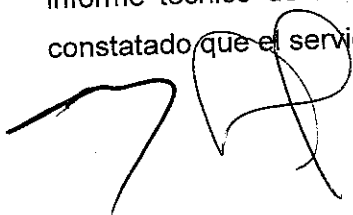
	3 bis		
8	Pozo N° 2	2:30	CENTRO (1322 usuarios)
10	Pozo N° 11 Parque Industrial Güemes	1:30	LOS OLIVOS / PARQUE INDUSTRIAL / OBRERO / CENTRO / NARANJITO / BELGRANO / LA BANDA (1363 Usuarios)
16	Pozo Santa Rosa	14:27	SOEM / AMPLIACIÓN SOEM (381 usuarios)

Que respecto a estas Incidencias, la Gerencia las considera dentro del grupo de aquellas que no pueden ser sancionadas, no solo por la escasa duración de las mismas, sino además porque muchas de ellas se originaron por cortes programados de energía eléctrica, roturas de cañería o fallas de tablero. Esta situación las incluye dentro de las incidencias de fuerza mayor, y deben ser excluidas sin más del presente tratamiento.

Que el **Sistema N° 12: POZO N° 6- POZO B° SANTA TERESITA- CAÑERÍA AC Ø200 MM - DESDE CISTERNA PTA. POT. CAMPO SANTO - DISTRIBUCION A GUEMES**, presentó una incidencia diaria de baja presión y corte entre los días 15/10/2020 y 31/10/2020 (17 días), a raíz de su baja producción. Esta afectación fue del **40% (cuarenta por ciento)**. Seguidamente, la Gerencia Técnica aclara para mayor recaudo, que el sistema abastece a **472** usuarios del **Barrio Santa Teresita**.

Que por otra parte precisa que, los Sistemas N° 1, 6, 7, 11 y 17 en los cuales el Pozo San Isidro forma parte de las fuentes de aporte, tuvieron afectación de baja presión y corte, sumando un total de 751,5 horas de afectación. Entiende que para el mismo período en cuestión, comprendido entre el 15/10/20 y el 15/11/20, el **índice que surge es del 77% (setenta y siete por ciento)**, por lo que manda a aplicar ese porcentaje de reducción.

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 sufren de afectaciones



01508/20

importantes y otras de menor cuantía, y en algunos, los caudales han resultado insuficientes.

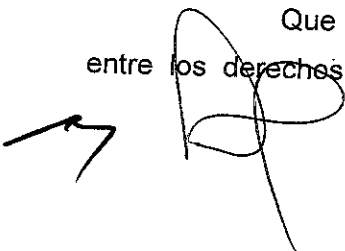
Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe aplicarse la medida de manera proporcional y a cada grupo de usuarios, en relación al listado de afectaciones señalado.

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

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a smaller 'B'. To the left of the signature is a hand-drawn arrow pointing towards the right.

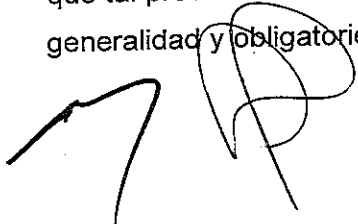
servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes" (inciso a).

Que una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que corresponde al Prestador garantizar a los usuarios una prestación eficiente del servicio a su cargo, 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

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom left of the page.

01508/20

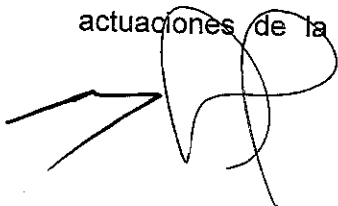
el derecho del usuario a que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir con motivo de tal prestación un trato digno y equitativo.

Que 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 N° 184/06 del ENRESP", Expte. N° 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 aplique las reducciones de Facturación, al total de Usuarios afectados, conforme lo señalado por el Informe Técnico.

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:**

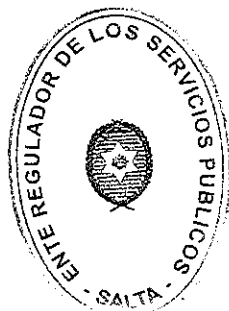
ARTÍCULO 1º: ORDENAR a la COSAYSA a aplicar una Reducción de Facturación del 40% (Cuarenta por ciento) de los Servicios Sanitarios, a los 472 Usuarios del Barrio Santa Teresita de la Localidad de Güemes, durante el período comprendido entre los días 15/10/2020 y 31/10/2020 (17 días en total), por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

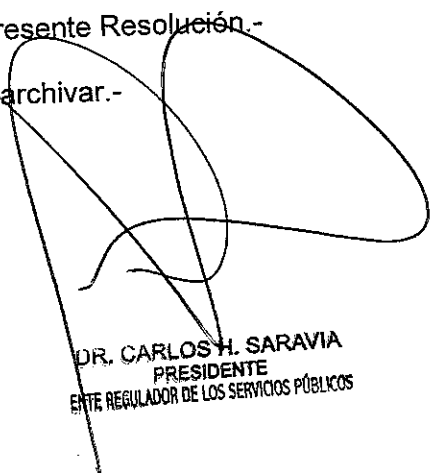
ARTÍCULO 2º: ORDENAR a la COSAYSA a aplicar una Reducción de Facturación del 77% (setenta y siete por ciento) de los Servicios Sanitarios, a los usuarios de los Sistemas N° 1, 6, 7, 11 y 17 (Fuente de aporte, Pozo San Isidro) Localidad de General Güemes, durante el período comprendido entre el 15/10/20 y el 15/11/20, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a la 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 SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




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