

**ORDEN REGULATORIA N° 01/12**

Salta, 16 ENE. 2012

**AL**  
**SR. PRESIDENTE DE COSAYSA**  
**DR. ESTEBAN MARÍA ISASMENDI**  
**S-----/-----D:**



**Ref.** Expte. Ente Regulador N° 267-29162/12 – Caratulado: "Ente Regulador – Gerencia de Agua Potable y Saneamiento – Afectación del Servicio de Agua Potable en B° Caballito y Otros – Departamento Orán";

Me dirijo a Usted a efectos de notificarle que este Organismo ha dispuesto Ordenar a la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (CoSAySa), que, a partir de la notificación de la presente, proceda a aplicar una reducción equivalente al 25% (Veinticinco por ciento) en la facturación de los usuarios de los siguientes Barrios: Caballito, 200 años, Milagro, San Francisco, Norte, 25 de Mayo y Los Lapachos, todos del Departamento de San Ramón de la Nueva Orán.

En igual sentido, y debido a que el servicio de los usuarios ubicados en el sector comprendido entre el cuadrante formado por la Ruta N° 50, calles Sarapura, Belgrano, y hasta la finalización de la zona urbana de los Barrios mencionados, presenta incidencias por corte total, este ENRESP le ordena aplicar una reducción equivalente al 50% (cincuenta por ciento) en la facturación de los mismos, a partir del Periodo 01/2012 y a mantener dicha reducción en las facturaciones próximas a la emisión de la presente, hasta tanto acredite ante este Ente y éste apruebe que el suministro del servicio en cuestión se presta conforme lo dispone la normativa vigente.

En consecuencia, y hasta tanto se mantenga la situación descrita precedentemente, debe la Prestadora asegurar la provisión regular de agua potable a los barrios ut supra referidos, mediante el reparto de líquido elemento con camión cisterna, remitiendo oportunamente la documental que acredite su cumplimiento.

Fundamento de la presente Orden Regulatoria resulta el informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento obrante a fs. 01/04, por cuanto del mismo surge que si bien se pudo constatar que los trabajos realizados por la Empresa en el Pozo N° 6 lograron recuperar una producción del 60% del caudal original, los problemas de falta de agua potable continúan afectando a los usuarios abastecidos por dicha fuente.

"General Martín Miguel de Güemes. Héroe de la Nación Argentina."



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

Ante tales circunstancias facticas, cabe citar como fundamento jurídico de lo Ordenado, al Decreto Nº 3652/10 "Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios", el cual, en su artículo 4º 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 1º, en todo el territorio de la Provincia. Dicha prestación deberá tender a: inciso a) alcanzar los parámetros de calidad y eficiencia establecidos en el presente...". A su vez el artículo 6º 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" (el resaltado nos pertenece).

Asimismo el artículo 9º inciso a) expresamente dispone: "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. El PRESTADOR podrá requerir y el ENRESP aprobar valores menores de presión disponibles en zonas designadas, en el caso que razones técnicas el servicio pudiera ser provisto con una presión de agua inferior"; y el párrafo 6º 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".

Concordante con lo expuesto, el inc. a) del artículo 26º (Derechos de los Usuarios Actuales) de igual cuerpo normativo establece: "Exigir al PRESTADOR de los servicios, cualquiera sea este, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes".

En ese orden, cabe señalar lo previsto por el artículo 8º inciso i) del Marco vigente, el cual reconoce que el Prestador "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".*

Por su parte el artículo 28 inc. g), entre las obligaciones del usuario establece: *"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"*.

Una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que ante la falta de la prestación conforme los parámetros de continuidad y presión establecidos normativamente –tal el caso de autos-, deba ordenarse la correspondiente reducción de la facturación a fin de guardar "proporcionalidad" entre la tarifa y la efectiva calidad del servicio prestado, esto es, resguardar la debida reciprocidad entre lo abonado por el usuarios y la prestación recibida (conf. art. 28 inc. g – Dcto. Pcial 3652/10).

Se sabe que las tarifas previstas contractualmente se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados, a los que alude de forma taxativa la normativa ut supra citada, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir, y que la Prestataria se encuentra obligada de observar.

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 Prestadora.

El fundamento de lo expresado resulta así de lo establecido en las normas citadas, y en otras de rango Constitucional, leyes provinciales y Decretos del Poder Ejecutivo dictados en su consecuencia y de la interpretación razonable e integradora que este Organismo efectuó de las mismas.

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 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.

En ese orden, 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 a este ENRESP evitar un enriquecimiento sin causa de la Prestadora, quien 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, sin violentar la reciprocidad en la relación que la vincula con los usuarios.

Por todo lo expuesto, no pueden los usuarios afectados por las incidencias resaltadas en la presente, abonar por un servicio que no se brinda con la presión y/o continuidad establecida por la normativa que regula el servicio, y consecuentemente corresponde la emisión de la presente Orden.

En complemento a lo aquí dispuesto cabe traer a colación un fallo reciente emitido por el Juzgado en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Salta, el cual 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

"General Martín Miguel de Güemes. Héroe de la Nación Argentina."



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

Administrativo de Salta - Autos caratulados "Sociedad Prestadora de Aguas de Salta - SPASSA - Apelación de Resolución Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 3624/06)

La normativa citada y la naturaleza de la labor regulatoria propia de este Ente Regulator (Ley 6835), habilitan al Directorio al dictado del presente acto.

Finalmente se le hace saber, que en contra de la presente Orden Regulatoria procede el pedido de Aclaratoria dentro del plazo de 3 (tres) días de notificada (Art. 176 Ley 5348) y asimismo procede Recurso de Revocatoria (Art. 177 Ley 5348) o Recurso de Alzada (Art. 184 Ley 5348) 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. por el presente, notificado.-

Sr. JORGE FIGUEROA GARZON  
SECRETARIO GENERAL  
ENTE REGULADOR  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS



Dr. ARMANDO ISASMENDI  
PRESIDENTE  
ENTE REGULADOR DE  
SERVICIOS PUBLICOS

