

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

### **VISTO:**

Las actuaciones N° 960/2009, carat.: “Disminución Tarifaria de Usuarios Afectados por Falta de Continuidad y Regularidad en el Suministro de Agua Potable”; y

### **CONSIDERANDO:**

Que según se desprende del Informe n° 062/09 emitido por Gerencia de Usuario, en los últimos días del mes de Octubre del presente año, numerosos Usuarios de los distritos Dorrego y Villa Nueva del Departamento de Guaymallén, formalizaron reclamos ante el E.P.A.S. por carecer totalmente del servicio de agua potable que presta la empresa Obras Sanitarias Mendoza S.A. Esta situación se prolongó aproximadamente hasta mediados del mes de Noviembre del mismo año.

Que a instancia de los citados reclamos, el E.P.A.S. procedió a inspeccionar el servicio en la zona de referencia, constatando que efectivamente en varios inmuebles no existía servicio de agua potable.

Que se consta a fs. 7 Gerencia de Usuarios emitió Requerimiento de Información n° 120/09, el que fue respondido por Obras Sanitarias Mendoza SA, expresando: *”Me dirijo a Ud. a los efectos de informarle la cantidad de clientes y la facturación bimestral (5°-2009) involucrada en la zona afectada por el corte de suministro de agua del departamento de Guaymallén: Cantidad de clientes afectados: 14.033*

*Facturación Bimestral (agua y cloacas) total con IVA: \$ 859,885*

*Facturación Bimestral (agua y cloacas) total con IVA promedio por cliente: \$ 61,28*

*A tal fin se adjunta plano de la zona y CD con detalle con los clientes involucrados. Cabe mencionar que los clientes informados se encuentran comprendidos en el Sistema de Facturación de Cuota Fija (quedan excluidos los clientes de servicio medido)”.*

Que Gerencia de Regulación Económica y Gestión Financiera, emitió Informe Económico n° 207/2009 (fs. 11/14), en el que se concluye: *“En conclusión se sugiere, para*

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

*aquellos Usuarios de la empresa OSM S.A. del distrito de Dorrego, Guaymallén, que se han visto afectados por las discontinuidades o interrupciones prolongadas en la prestación del servicio de agua potable, se establezca una reducción en la tarifa por la prestación del servicio de Agua Potable, por un monto equivalente y proporcional a la cantidad de días en que los mismos vieron discontinuada o interrumpida la provisión del servicio, siempre teniendo en cuenta que la facturación del servicio se realiza en forma bimestral, es decir por un periodo de sesenta (60) días”.*

Que corresponde distinguir que la falta de suministro de la falta de presión en el servicio de agua potable. En los casos de referencia, personal técnico del Ente Regulador constató la falta total de suministro de agua potable en la llave de paso de numerosos inmuebles sitios en los Barrios Alimentación, Village, Petroleros, Aires de Campo, Jardines de Estradas, etc.

Que es de conocimiento público que en la misma época, la prestación del servicio de agua potable se resintió en el Gran Mendoza, pero a diferencia de la zona referenciada en el párrafo que antecede, el servicio fue prestado sin la presión mínima exigida (8 mca), por lo que los inmuebles tuvieron servicio de agua potable, pero careciendo de presión suficiente. Esta situación, resulta jurídicamente distinta a la expuesta en el párrafo que antecede.

Que resulta necesario definir las normas jurídicas que rigen las relaciones entre el Concesionario, Usuarios y E.P.A.S. y con base en ello, determinar cuáles son las funciones a cargo del Ente Regulador, las obligaciones a cargo del Concesionario, y los derechos de los Usuarios, todo ello con respecto al tema en análisis.

Que en tal inteligencia, se puede sostener que la Concesión de la actividad que nos ocupa, resulta comprensiva de un Servicio, como es lo relativo al suministro de agua potable, que reviste la calidad de Público, el cual tiene por contenido la **“producción”**, **“distribución”**, **“comercialización”** de agua para el abastecimiento humano, como así también lo concerniente a desagües cloacales y tratamiento de aguas servidas (art. 14 de la Ley N° 6.044, art. 1 del Dec. 911/95 y art. 1.4 del Contrato de Concesión).

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

Que tal servicio necesariamente debe ser prestado de tal forma que se asegure su **“regularidad”** (prestación sujeta a normas técnicas y pautas de normalidad), **“calidad”** (prestación adecuada al nivel técnico y desarrollo científico de la actividad), **“generalidad”** e **“integralidad”**, **debiendo lograrse la satisfacción de los Usuarios y la protección del medio ambiente** (art. 15 de la Ley N° 6.044, art. 18 del Dec. N° 911/95 y art. 3.1 del Contrato de Concesión), como así también con el suministro del servicio se debe afianzar su **continuidad**, entendiéndose por tal la recepción ininterrumpida del mismo.

Que en forma concomitante, el Concesionario tiene a su cargo la “construcción”, “mantenimiento”, “renovación” y explotación de las instalaciones necesarias para la prestación del Servicio en los términos de este Contrato. Debiendo “extender”, “mantener”, “renovar” y “rehabilitar” las redes externas de Agua Potable y Desagües Cloacales (art. 3.2.1 Contrato de Concesión). También tiene la obligación de “realizar... las “tareas de renovación y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidratantes, conexiones y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del Servicio”, (art. 3.3.10 del Contrato de Concesión).

Que la falta de servicio se ha prolongado en el tiempo, y una de las principales causas que determinaron la falta de servicio de agua potable, se debe justamente a la falta de renovación, rehabilitación de redes externas y demás elementos constitutivos del sistema de agua potable.

Que en cuanto a la protección que brinda a los Usuarios la Ley N° 6.044, podemos destacar que “todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia tienen derecho a la provisión de agua potable... en la forma y condiciones que determine esta Ley y sus reglamentaciones (art. 32 de la Ley N° 6.044). Tal extremo se integra con lo previsto en cuanto a los Operadores, quienes deben “prestar el servicio en la forma y condiciones que determine esta Ley, sus reglamentaciones y el E.P.A.S.” (art. 28 inc. 11 de la Ley N° 6.044).

Que las normas descriptas constituyen un apretado extracto de las obligaciones que el marco legal vigente impone al concesionario, y de donde resulta claro que la situación

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

detectada y constatada por el E.P.A.S., **compromete** y **vulnera** las siguientes condiciones obligatorias de suministro, como son la uniformidad, regularidad, calidad y eficiencia;

Que en el contexto delineado se puede arribar a una primera conclusión y es que el suministro del servicio público domiciliario a cargo de OSM S.A. no ha sido prestado por causas imputables exclusivamente al Operador.

Que de la secuencia propuesta se desprende una nueva reflexión, y es comparar el servicio realmente prestado y el servicio facturado. En tal sentido, resulta evidente que el servicio, en el caso que nos ocupa, como se adelantara, no ha reunido las características que informan los servicios públicos en general y en consecuencia no es admisible que su facturación responda a pautas de normalidad en el suministro cuando las mismas no han sido alcanzadas. Entonces, el servicio facturado debe reflejar el servicio efectivamente prestado;

Que así, se puede arribar a una nueva conclusión y es que al estar en presencia de un servicio público que se encuentra íntimamente unido a su uso, y ante tal uso corresponde su pago; pero este último extremo –el cobro- está ligado al concreto, su efectivo suministro. De ello se colige que el cobro por un servicio no prestado, o exigir el pago a quien no ha disfrutado plenamente del servicio, resulta a todas luces injusto e irrazonable, en definitiva improcedente.

Que la posición descripta, se funda en los párrafos que anteceden, y que en definitiva intentan significar que si el concesionario no suministra el servicio no tiene derecho a retribución plena, al menos por el período que no cumplió con su obligación. En conclusión, en tales circunstancias no es acreedor de la contraprestación que de ordinario genera la correcta provisión del servicio.

Que la falta total de servicio de agua potable suministrado por OSM S.A., relativa a los aspectos tarifarios que embeben el servicio público que nos ocupa, se puede sostener que es norma general de la prestación del servicio en materia tarifaria, que los Operadores tienen derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con el Servicio prestado (art. 5 del Régimen Tarifario). En cuanto a las tarifas a cobrar por los

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

Operadores, la normativa vigente establece ciertos criterios, entre los que citan los siguientes:

- “Las tarifas deberán reflejar los costos de operación, mantenimiento y amortización de los servicios y una retribución razonable para el operador, en el contexto de una administración eficiente” (Art. 23 ap. 2° de la Ley N° 6044) - La facturación total de cada Operador por precios y tarifas deberá reflejar el costo económico de una prestación eficiente del Servicio, incluyendo la realización del Plan de Operación y Expansión, así como el beneficio, y en atención en todos los casos al uso eficiente del recurso y el sostenimiento y promoción de los espacios verdes.(Art 44. a) del Decreto 911/95).
- El nivel y estructura tarifaria por el Servicio, no discriminarán entre Usuarios que reciban Servicios de calidad similar y se encuentren bajo la misma categorización tarifaria, trátase de Usuarios públicos o privados. (Art 44. b) del Decreto 911/95).

Que en una interpretación integral de la normativa citada se desprende, como se adelantara, que el Operador tiene derecho a percibir un importe por los servicios prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad e integralidad. Asimismo, el servicio tiene que satisfacer las necesidades de los usuarios, los que tienen que recibir un trato igualitario tanto en materia de servicio, así como en la tarifa abonada por los mismos. En definitiva, la tarifa debe resultar una contraprestación equivalente al servicio recibido.

Que por los antecedentes vertidos, se evidencia que las tarifas previstas en el Contrato de Concesión, se deben corresponder de manera irrestricta con los niveles de servicios establecidos en las normas aplicables, en cuanto a continuidad, regularidad, calidad, generalidad e integralidad que el servicio debe poseer.

Que en este sentido, el hecho que a numerosos usuarios no les fue prestado el servicio de agua, plantea la necesidad de examinar la procedencia del derecho a cobrar el servicio que se reconoce a los Operadores.

Que si bien en el Régimen Tarifario del Contrato de Concesión no se prevén explícitamente disminuciones tarifarias, en caso en que la prestación del servicio no sea

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

prestado por un lapso prolongado de tiempo, resulta conducente que toda medida que tienda a resguardar y a equilibrar la relación concesionario-usuario justifica el establecimiento de normas regulatorias específicas. Por otra parte, ello responde a un elemental principio de igualdad, equidad y justicia.

Que al respecto el Régimen Tarifario, establece facultades reglamentarias del Ente Regulador, expresando el Artículo N° 3: “El Ente Regulador dictará toda reglamentación en materia tarifaria que considere necesaria a los efectos de la aplicación del presente Régimen Tarifario, con arreglo a las disposiciones de la Ley N° 6.044 y considerando las normas establecidas en el Contrato de Concesión”.

Que asimismo, el Ente Regulador resolverá fundadamente, aquellos casos que por sus características singulares requiriesen un tratamiento especial o bien no hubiesen sido previstos en el presente Régimen Tarifario.

Que en función de lo expresado, existe un vacío legal en lo concerniente a la tarifa a cobrar a los Usuarios que no reciben el servicio en condiciones de calidad, y es precisamente sobre este aspecto que el Ente Regulador ostenta facultades regulatorias. En este sentido, se efectúa el siguiente análisis:

Que en primer lugar, se puede afirmar que resulta injusto que Usuarios que no recibieron el servicio de agua potable, abonen una tarifa idéntica que aquellos a los que le fue prestado el servicio en forma regular;

Que esta afirmación, no sólo se sustenta en las normas establecidas en el plexo normativo relativo a la Concesión, sino también en la doctrina imperante sobre principios tarifarios.

Que al respecto, resulta interesante, citar algunos principios rectores sobre aspectos tarifarios, mencionados en “Los Servicios Públicos – Régimen Jurídico Actual”, como son la **Razonabilidad** - partiendo de la situación de debilidad en que se hallan los Usuarios frente a los prestadores de servicios, y éstos ante la autoridad tarifaria. Se trata de una garantía genérica de que todos los aspectos del cuadro tarifario deben ser establecidos con criterios

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009

objetivos, medidos y justificables, teniendo en consideración las condiciones generales en que se desenvuelve su prestación -, **Justicia** - es justa la tarifa que no discrimina arbitrariamente entre los usuarios -, **Proporcionalidad** - es proporcional la tarifa que guarda una razonable correspondencia entre los precios efectivamente pagados por los usuarios y la prestación efectiva, en la calidad y cantidad del servicio suministrado -, **Realidad** – en sus tres significados y cuatro aplicaciones: “Los significados son: Realidad de la correspondencia entre lo que se cobra y lo que se presta y consume. Realidad de las diferencias de costos o circunstancias que fundan diferencias tarifarias. Realidad de la ocurrencia de costos que se cobran ante circunstancias contingentes del servicio. Las aplicaciones consisten en: No cobro de servicios no iniciados, finalizados, interrumpidos o suspendidos. No cobro de consumos estimados o presumidos, presentes o futuros, sino sólo de efectivos. Justificación de diferencias tarifarias en costos efectivos o políticas de reordenamiento del consumo. No cobros contingentes más allá de los costos efectivos de las circunstancias que los justifican. Cabe tener en consideración que si se quiere que este principio sea efectivo, no meramente teórico, habrá que admitir, tanto en sede judicial como administrativa, la inversión de la carga de la prueba, debiendo ser, entonces, el prestador del servicio quien deba aportar la prueba de la efectiva prestación de él, del costo del servicio, etc.”.

Que en virtud de los extremos descriptos se puede concluir razonablemente, que los Usuarios que se han visto afectados por la carencia total del servicio de agua potable deban abonar una tarifa inferior con el objeto de lograr: - una adecuada correspondencia entre el precio pagado y el servicio prestado por el Operador, - razonabilidad entre los aspectos del cuadro tarifario y las condiciones generales en que se desenvuelve la prestación del servicio, - que la tarifa no discrimine arbitrariamente entre Usuarios, - equidad, en el sentido que Usuarios que no reciban el servicio abonen distintas tarifas (igual calidad en la prestación, idéntica tarifa entre Usuarios; menor calidad en la prestación, tarifa inferior).

Que por ello se pretende adoptar una decisión que refleje en las tarifas un principio de equidad hacia los Usuarios a los que no se les prestó el servicio de agua potable.

---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

## **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

Que en tal orden de ideas, a manera de conclusión final, y teniendo en cuenta la carencia total del servicio de agua potable, se puede interpretar que a los Usuarios afectados no se les deberá facturar este servicio durante el periodo en que no fue prestado. Por ello, deberá ordenarse al Operador que no deberá facturar el servicio de agua potable por el lapso de 30 días corridos a los inmuebles inmersos en la zona detallada precedentemente.

Que por ello y de conformidad con las facultades y atribuciones conferidas por la ley 6044, marco regulatorio Decreto N°2223/94 y modificatorio Decreto N°911/95.

### **EL DIRECTORIO DEL ENTE PROVINCIAL DEL AGUA Y DE SANEAMIENTO**

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1°:** Ordenar a Obras Sanitarias Mendoza SA, que no deberá cobrar el servicio de agua potable por los 30 días en que no se prestó el mismo, a los usuarios que se detallan en el Anexo I de la presente resolución. Será extensiva, los inmuebles que no incluidos en el citado anexo, estén ubicados dentro del área afectada, a saber: Norte: calle Juan José Castellanos, entre calle Brandsen y Acceso Sur, Lateral Sur Acceso Este, Bandera de los Andes y calle Benavente entre calles Urquiza y La Purísima; Sur: calle Elpidio Gonzalez, Rodriguez Peña; Este: calle Brandsen, Acceso Sur, calle Avellaneda entre Lateral Sur Acceso Este y Bandera de los Andes, calle Urquiza entre calle Bandera de los Andes y calle Benavente; Oeste: calle Urquiza, calle La Purísima entre Carril Nacional ruta n° 57 y calle Benavente.

**Artículo 2°:** El descuento previsto en el artículo que antecede, solamente será aplicado a los inmuebles cuyo servicio se factura bajo el “Sistema de Facturación de Cuota Fija” y “Sistema de Facturación Cuota Fija más Exceso”. En éste último caso, el descuento se aplicará sobre Cargo Fijo.

**Artículo 3°:** Hágase saber a los usuarios comprendidos en el artículo precedente, que en caso que el Operador no cumpliera con lo ordenado, deberán concurrir a la sede de Obras



---

Mendoza, 04 de Diciembre 2009.-

### **RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO EPAS N° 156-2009**

Sanitarias Mendoza SA, sito en calle Belgrano n° 920 de la ciudad de Mendoza, de lunes a viernes, de 8:00 hs. a 13:30 hs. a fin que la factura sea refacturada con el descuento correspondiente. Para el caso, de usuarios que hubieren abonado su factura sin el descuento ordenado, el Operador deberá generar el crédito correspondiente que será aplicado a futuras facturaciones.

**Artículo 4°:** Notifíquese a quien corresponda, dese al Libro de resoluciones de Directorio y archívese.