

Salta, 11 FEB 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00193 / 22

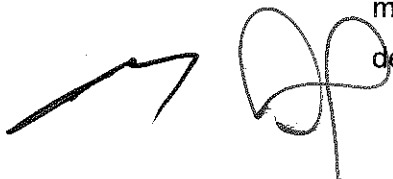
VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-54131/2021, caratulado "PACHECO, Blanca Alicia – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL COSAYSA-FACTURACIÓN"; el Acta de Directorio N° 04/2022, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con Nota Aguas del Norte N° 2473/2021 relativa a la Disconformidad presentada por la Sra. Blanca Alicia Pacheco, en la que manifiesta su desacuerdo con la respuesta dada por la empresa a su Reclamo N° 79448 sobre facturación errónea. En la misma, la Prestadora informa lo siguiente:

- El catastro N° 44 de la ciudad de Salta se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor N° 188003.
- En fecha 24/8/21 la Sra. Pacheco efectuó presentación ante la Prestadora manifestando su desacuerdo con los importes facturados en la cuenta del Usuario N° 47 (Reclamo N° 3193524).
- En atención al mentado Reclamo, en fecha 30/8/21 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó el correcto funcionamiento del Medidor N° 188003 y determinó que el mismo no registra fugas de agua en las instalaciones sanitarias internas. Destaca que no se observaron inconvenientes atribuibles a la Compañía.
- El día 15/10/21 la Usuaría presentó Nota N° 79448 en la que manifestó su desacuerdo con el consumo facturado en la cuenta del Usuario N° 47.



- En fecha 29/10/21 la Prestadora remitió respuesta formal a Reclamo N° 79448.
- El 8/11/21 la Sra. Blanca Alicia Pacheco presentó su Disconformidad mediante Nota N° 79880.
- Destaca que el consumo registrado por el Medidor N° 188003 disminuye sin intervención de la Compañía.
- En tal sentido, entendiéndose que la empresa obró de conformidad con lo establecido con la normativa vigente, solicita desestimar el reclamo de la Sra. Pacheco.

Que la Prestadora adjunta, en la oportunidad, Histórico de Consumos de la cuenta del Usuario N° 47, Reclamo N° 3193524, copia de Orden de Trabajo N° 1396737 de fecha 30/8/21, copia de Reclamo N° 79448, copia de la respuesta dada por la empresa a Nota N° 79448, copia de la Disconformidad presentada por la Usuaría en fecha 8/11/21 (Reclamo N° 79880) y Resúmenes de Deuda y Cuenta correspondientes.

Que así, del Reclamo N° 3193524 se desprende que la Usuaría solicita verificar "facturación alta" (fs. 3).

Que en consecuencia, a fs. 4 rola copia de Orden de Trabajo N° 1396737 de la que surge que, en fecha 30/8/21, la Prestadora realizó un contraste in situ del Medidor N° 188003, dejando constancia que el mismo trabaja normalmente, "(...) no registra fugas a la hora de la inspección, correctas lecturas. No se observan problemas atribuibles a la empresa (...)".

Que a continuación se agrega Reclamo N° 79448 (de fecha 25/10/21), en el que la Sra. Pacheco desconoce los consumos que se le atribuyen y sobre los cuales se está facturando el servicio. Solicita "(...) se revean las lecturas del medidor y consecuente cobro de los meses junio, julio y agosto del corriente año y las mediciones en curso, por considerarlas erróneas, excesivas, y discordantes con los volúmenes y usos del recurso hídrico en el inmueble y el estado de las instalaciones del mismo. Asimismo, solicito tomen las medidas necesarias para evitar futuros inconvenientes como los aquí ocasionados (...)". Subraya que el mes pasado efectuó un reclamo por la misma causa, ante lo cual desde la Prestadora le respondieron que

00193/22

mandaron a revisar el medidor, no obstante lo cual ningún empleado de la empresa le mostró o presentó los resultados de dicha revisión.

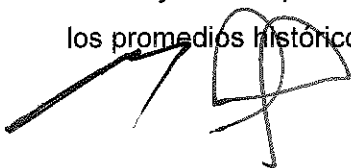
Que a fs. 6 obra copia de la respuesta dada por CoSAySa al Reclamo N° 79448 (notificada a la Usuaría en fecha 3/11/21). En la misma, la Prestadora le informa que, en fecha 30/8/21, personal de la Compañía se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó el correcto funcionamiento del caudalímetro instalado en la vivienda, determinando asimismo que las lecturas registradas son correctas y correlativas (señala que adjunta copia de la Orden de Trabajo correspondiente). En virtud de lo anterior, concluye que el consumo facturado en la cuenta del Usuario N° 47 es correcto y procede su cobro, destacando que la Compañía se encuentra obrando de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Por último, instruye a la Sra. Pacheco respecto del derecho de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la Empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que en fecha 8/11/21 la Usuaría presenta su Disconformidad mediante Nota N° 79880 en la que reitera los términos de su reclamo, desconociendo los consumos facturados.

Que a fs. 8/12 se adjuntan Resumen de Deuda y Cuenta del Usuario N° 47.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP (GAPyS) para su intervención, a fs. 16 se agrega el pertinente Informe. En el mismo, la mentada Gerencia indica que, para cotejar el correcto funcionamiento del medidor N° 188003, se realizó el contraste del mismo en el laboratorio del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), verificándose que el mismo funciona correctamente en los tres caudales de ensayo previstos por la normativa metrológica vigente (fs.13/14).

Que continúa informando que del análisis de los Históricos de Consumo se observa un aumento desde el periodo 05/2021 hasta el periodo 09/2021, "(...) resultando los periodos 08/2021 y 09/2021 un aumento excesivo en el consumo, el cual sería compatible con la dinámica de una pérdida no visible que fuera reparada durante el periodo 10/2021 donde se observa una baja en el consumo continuando esta baja en los periodos siguientes (...)". Aclara que los consumos actuales superan los promedios históricos en más de dos veces, resaltando que se observa que para los



periodos 08/2020 y 09/2020 se advierte igual salto en los consumos. Por último, y tal como lo había solicitado la Gerencia Jurídica a fs. 12 vta., informa que personal técnico de la GAPyS constató el 16/12/21 que el medidor en cuestión no registra consumo continuo (domicilio sin pérdidas internas, conforme Acta obrante a fs. 15).

Que tomada la intervención correspondiente, la Gerencia Económica del ENRESP analiza la documentación obrante en autos, informando que la facturación de la cuenta del Usuario N° 47 se efectúa conforme Sistema Medido, en orden a los consumos registrados por el Medidor N° 188003. Advierte que debido a que la Sra. Pacheco reclama la facturación de los periodos 08 y 09/2021, se procedió a controlar la misma, verificando que la valorización de los m3 facturados se efectuó de forma correcta, según el cuadro tarifario vigente a la fecha y en consonancia con la categoría de la usuaria a dicho momento. Concluye manifestando que, considerando que de los informes de la GAPyS el medidor fue contrastado en el Banco de Pruebas del INTI (arrojando como resultado que el mismo funciona correctamente en sus tres caudales) y que no se detectaron pérdidas internas en el domicilio (de acuerdo a la verificación efectuada por CoSAySa en 08/21 y por el ENRESP en 12/21), la facturación de los periodos 08 y 09/2021 se emitió en forma correcta.

Que reunida toda la información necesaria, corresponde analizar las presentes actuaciones desde su encuadre normativo, en el que corresponde tener presente lo establecido por el artículo 44° del Decreto Provincial N° 3.652 (Marco Regulatorio del Agua) que dispone: *“El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria en todos los casos siempre que ello sea técnica y económicamente viable.”*

Que a su vez, el artículo 8° inc. l) del mismo cuerpo normativo establece: *“El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados...”*; mientras que el Artículo 51° reza: *“El PRESTADOR tendrá derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste, conforme los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento.....”*

Que siendo ello así, la facturación por servicios sanitarios debe realizarse conforme los consumos registrados por el medidor, siempre y cuando registre correctamente. En el presente caso, surge de la verificación “in situ” efectuada por la empresa (fs. 4) y del contraste efectuado en el laboratorio del INTI (fs. 13/14)

00193/22

que el micromedidor de agua N° 188003 funciona correctamente en los tres caudales previstos por la normativa vigente: mínimo, de transición y nominal.

Que una vez aclarado lo anterior, es menester destacar que la verificación realizada con un medidor patrón homologado responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Prestataria no debe responder.

Que por otra parte, conforme lo destaca la Gerencia de Económica, la valorización de los m3 facturados se efectuó de forma correcta, según el cuadro tarifario vigente a la fecha y en consonancia con la categoría de la usuaria a dicho momento.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; lo informado por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento y la Gerencia Económica del ENRESP; la verificación del funcionamiento del medidor realizada in situ y en el laboratorio del INTI y considerando que la Prestadora ha actuado en todo momento conforme a la normativa vigente, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por la Usuaria.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.


Por ello;

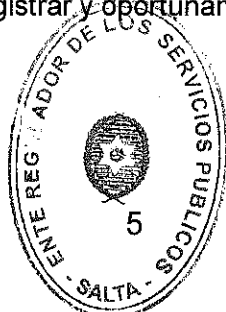
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

RESUELVE:

ARTICULO 1°: **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Usuaria, Sra. Blanca Alicia Pacheco, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-54131/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2°: **NOTIFICAR**, Registrar y oportunamente Archivar


Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS




Dr. CARLOS H. SAR
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS

