

Salta, 07 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00472/22

VISTO:

Expediente Ente Regulador N° 267-53197/2021, caratulado "COOP. DE VIVIEN, CRÉDITO Y CONSUMO FLIA POLICIAL- Reclamo Servicio Comercial CO.SA.ySa – FACTURACIÓN": y el Acta de directorio N° 13/2022;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con el Reclamo presentado en fecha 27/7/21 ante este Ente Regulador, por el Sr. Jorge Carlos Sevillano –invocando la calidad de presidente de la Cooperativa de Vivienda, Crédito, Consumo y Turismo Ltda. Familia Policial, Usuario N° 326763-, en el que solicita "(...) se deje de emitir boletas de cobro de un servicio que no tenemos y por un relevamiento que no corresponde (...)". Manifiesta que si bien se trata de un inmueble que se corresponde a un espacio institucional de la Cooperativa, por motivo de la pandemia prácticamente no tiene uso, "(...) además de no tener agua ni cloacas (...)". Señala, asimismo, que presentó notas en tal sentido a la Prestadora sin que hubieran recibido respuesta alguna (fs. 1).

Que a fs. 2 rola copia de Reclamo N° 63481 (de fecha 14/12/17) en el que la Cooperativa solicita a la Prestadora se analice el relevamiento efectuado en el año 2015 sobre el espacio en donde funciona la Cooperativa, por cuanto el mismo se vio modificado en fecha 2/6/17 por la Dirección General de Inmuebles al haberse operado una subdivisión catastral. Requiere que "(...) en vez de cobrarnos por superficie se nos instale un medidor de agua (...)". Indica que en la oficina de la Cooperativa no funciona un Centro Vecinal y el Playón Deportivo no cuenta con ningún servicio (agua o cloaca). Por último, advierte que "(...) en lo referente a cloaca no contamos con el servicio por cuanto originalmente se comenzó con un pozo ciego y al no tener uso diario no se le dio la importancia necesaria (...)".

Que a fs. 3 se agrega copia de Reclamo N° 64086 (30/1/18) en el que el Sr. Sevillano solicita "(...) se exima del pago del importe \$740,34 correspondiente al periodo 12/2017 por conceptos varios de agua (...)".

Usuario N° 326763, argumentando que presentó en fecha 14/12/17 Nota N° 63481 en donde requirió la colocación de un medidor sin que hubiera recibido respuesta. Asimismo, indica que *"(...) personal de la empresa procedió al corte de la manguera que "suministraba" agua. Quedando sin servicio desde el día 14/12/2017 (...)"*, por lo que el día 18/12/17 y el 5/1/18 reclamó en tal sentido (Reclamos N° 2502880 y 2516563 respectivamente). Advierte que en el inmueble *"(...) no hay servicio de agua la mayor parte del día y la conexión efectuada en su momento se realizó con el aval de la Empresa Aguas de Salta (...) En consecuencia solicitamos de forma urgente la reconexión de la misma teniendo en cuenta que la Ley prohíbe un corte total del servicio. Sólo una reducción del caudal en caso de falta de pago de facturas que en nuestro caso no ocurre (...)"*.

Que a fs. 4/7 se incorporan copias de facturas relativas a los periodos 03 al 05 de 2018 y 06 de 2021 del Usuario 326763 (Catastro N° 176670 Dpto. Capital).

Que a fs. 8 rola Nota N° 78647 (27/7/21) en la que la Cooperativa reitera su reclamo por facturación, haciendo referencia a los antecedentes en tal sentido, solicitando se le dé de baja del servicio en tanto no poseen servicio de agua y cloacas. Advierte que *"(...) no contamos con suministro de agua desde el día 18/12/17 y sin embargo las boletas siguen llegando como un usuario común a pesar de las aclaraciones presentadas en los respectivos expedientes (...)"*.

Que tomada la intervención de este Ente Regulador, la Gerencia de Usuarios -en fecha 12/8/21- corre traslado a la Prestadora del Reclamo efectuado por el usuario, por el plazo de 30 días, a efectos de que remita respuesta al mismo y eleve los antecedentes a este Organismo de la totalidad de las actuaciones vinculadas, en el marco de lo establecido en el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. N° 913/15).

Que frente a ello, a fs. 10 se agrega Nota Aguas del Norte N° 2002/21 (16/9/21). En la misma, la Prestadora informa que el Usuario N° 326763 es frentista a las redes reglamentarias de agua y cloaca y que la facturación de los servicios sanitarios se realiza bajo la modalidad Renta Fija, teniendo en cuenta los parámetros del inmueble, los cuales detalla. Asimismo, manifiesta que *"(...) se detectó que el inmueble en cuestión se abastece del servicio a través de una conexión no reglamentaria (prolongación), por lo que se le solicitó al usuario que regularice su*



00472/22

situación (...)" Destaca que, en fecha 15/3/18, se envió al usuario la respuesta correspondiente a las Notas N° 63481 y 64083, la que fue devuelta por el Correo Oficial de la República Argentina por no haberse encontrado domicilio. Por último, indica que se envió respuesta correspondiente a la Nota N° 78647, adjuntando a la misma la de las dos anteriores. En consecuencia, CoSAySa concluye afirmando que la facturación se realiza de forma correcta, correspondiendo su cobro.

Que a fs. 11 vta. y 12 rola copia de Acta de Relevamiento de fecha 4/5/15 relativa al catastro N° 166629 del Dpto. Capital (Usuario N° 326763) en la que se deja constancia de que es frentista a red de agua y cloaca, sin modificar los parámetros ya existentes. A continuación se agrega Acta de Relevamiento de la matrícula N° 176670 (con motivo del aludido reclamo N° 64086) de la que se desprende que "(...) se cambió número de catastro a 176670 vigente. Se cambió domicilio del inmueble y postal) (...)", continuando como Usuario N° 326763. Por su parte, a fs. 15 se agrega Acta de Relevamiento del catastro N° 176671 del Dpto. Capital (3/1/18), en la que se consigna que se lo da de alta, como baldío, siendo frentista a la red de agua y cloaca (Usuario N° 356328). Por último, a fs. 15 vta. rola Acta de Relevamiento relativa a la matrícula N° 176669 del Dpto. Capital, en la que se deja constancia que es frentista a la red de agua y cloaca, "(...) Dar de Alta. Se manifiesta como Baldío (...)" (Usuario N° 356329).

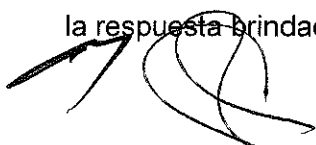
Que a fs. 16 se acompaña copia de Respuesta a Notas N° 63481 y 64086, del 15/3/18 (la cual conforme acuse de recibo a fs. 17 vta. no fue notificada al usuario por "Domicilio Inexistente"). En la misma, la Prestadora manifiesta que con motivo de su requerimiento de verificación de los parámetros de facturación correspondientes al Usuario N° 326763, personal de la empresa de presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que realizó relevamiento del inmueble determinando que la Matrícula N° 166629 de esta ciudad se encuentra de baja en la Dirección General de Inmuebles dando origen a los nuevos Catastros N° 17669, 176670 y 176671 "(...) por lo que a partir del periodo 04/2018 se dieron de alta los Usuarios N° 356329 y 356328 (...)" Por tal motivo detalla que la facturación se efectuará de la siguiente manera: a) Catastro N° 176669 – Usuario N° 356329, corresponde a terreno baldío, cuya titularidad se encuentra registrada a nombre de la Sra. Martínez, Margot Isabel; b) Catastro N° 176670 – usuario N° 326763: corresponde a un centro vecinal de usos múltiples, cuya titularidad se encuentra registrada a nombre de Coop. Vivienda Crédito Consumo Turis., y; c) Catastro N° 176671 –

Usuario N° 356328, corresponde a un terreno baldío cuya titularidad se encuentra registrada a nombre de Coop. Vivienda Crédito Consumo Turis..

Que en virtud de lo dicho, CoSAySa continúa su misiva informando que los parámetros bajo los cuales se efectuará la facturación del Usuario N° 326763 a partir del periodo 04/2018. Asimismo, señala que con motivo de su Reclamo N° 2519276, en fecha 19/1/18, personal de la compañía verificó que el inmueble no cuenta con conexión reglamentaria y se abastece de agua potable mediante prolongación; por esta razón insta al Usuario a regularizar la conexión del Catastro N° 176670 a fin de poder realizar la instalación de caudalímetro requerido en su escrito. Por último, instruye al Usuario sobre su derecho a recurrir en caso de disconformidad con la respuesta brindada por la empresa y los plazos para hacerlo.

Que a fs. 22 se incorpora la respuesta brindada por la Prestataria al Reclamo N° 78647 -notificada al Usuario en fecha 30/8/21-. En la misma, destaca que en fecha 15/3/18 Aguas del Norte envió al usuario una nota en respuesta a las presentaciones realizadas bajo los números N° 63481 y 64086, *"(...) pieza que devuelta por el Correo Oficial de la República Argentina por no encontrar en domicilio (es probable que el usuario no cuente con la identificación del domicilio, ni un lugar apropiado para recibir correspondencia) Adjuntamos copia del citado escrito (...)"*. Por otro lado, informa que el Usuario en cuestión es frentista a redes reglamentarias de agua y cloaca, y que la modalidad de facturación que se le aplica es la de Renta Fija (Servicio No Medido)- según lo estipula la normativa vigente para usuarios que no tienen medidor instalado- indicando los parámetros de facturación.

Que continúa la Prestadora su misiva reiterando que el Usuario deberá realizar una conexión reglamentaria a ambos servicios por estar los mismos disponibles (en los términos del art. 10° de Decreto N° 3652/10, que transcribe), destacando que la Compañía no puede garantizar la prestación del servicio en el lugar ya que actualmente el mismo se abastece de agua potable mediante prolongación (conexión no reglamentaria). Por todo lo expuesto concluye señalando que *"(...) la facturación del Usuario N° 326763 es correcta y además informamos que hasta tanto se regularice la conexión que abastece a la propiedad no podrá facturarse bajo servicio medido, y de acuerdo a la normativa vigente, la facturación mensual continuará emitiéndose en forma conjunta con la del servicio eléctrico (...)"*. Por último, informa al Usuario sobre su derecho a recurrir en caso de disconformidad con la respuesta brindada por la Prestadora, y los plazos legales para hacerlo.



00472/22

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica la misma, luego de verificar que por Res. N° 1294/12 el Usuario posee una reducción tarifaria del 50% sobre la facturación de su cuenta (fs. 30 vta/33), remite las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento a efectos de que efectúe un relevamiento en el domicilio (catastro N° 176670-Capital) y determine si el Usuario N° 326763 es frentista a la red, como así también verifique si existe conexión irregular a los servicios de agua y cloaca.

Que así, a fs. 44 la GAPyS remite nota a la Prestadora (13/10/21) en la que expresa que "(...) atento a lo manifestado en su Nota N° 2002/21, en donde se informa que los reclamantes se abastecen a través de una conexión por prolongación, es que solicita remita la documentación mediante la cual se autorizó dicha conexión y en donde se establece, además, el compromiso del Usuario a realizar la conexión reglamentaria en cuanto la ampliación de la red sea tal que quede frentista a la misma (...)". Advierte que en caso de no contar con dicha documentación, se entiende que la mencionada conexión forma parte de la Unidad de Afectación y corresponde a la Prestadora la regularización de la misma y deberá proceder en ese sentido.

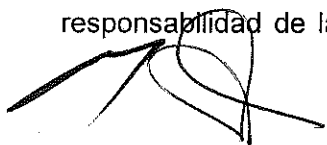
Que a fs. 45 se agrega Nota Aguas del Norte N° 2250/2021 (13/10/21) relativa a la Disconformidad del Usuario N° 326763, en la que informa lo siguiente (adjunta antecedentes):

- El catastro N° 176670 de esta ciudad se identifica internamente como Usuario N° 326763, el cual se factura mediante Sistema No Medido, es decir, en base a los parámetros físicos del inmueble.
- En fecha 14/12/17 el Sr. Jorge Carlos Sevillano presentó ante la Prestadora la Nota N° 63481 en la que manifiesta su desacuerdo con los parámetros de facturación relevados en fecha 19/1/18 y solicita nueva inspección (se advierte que consigna erróneamente el año del relevamiento cuestionado).
- El día 30/1/18 el sr. Sevillano presenta Nota N° 64086.
- En fecha 15/3/18 se emitió respuesta formal a las Notas N° 63481 y N° 64086 (aquí vale aclarar que esta respuesta no fue notificada al Usuario por no encontrarse el domicilio, tal como se precisó ut supra).
- El 27/7/21 el usuario presenta Nota N° 78647, nuevamente en desacuerdo con lo facturado en la cuenta del usuario N° 326763.

- El día 25/8/21 se envió respuesta formal a la Nota N° 78647.
- En fecha 28/9/21 el Usuario presenta su Disconformidad mediante Nota N° 79282.
- Por lo expuesto la Prestadora solicita que, en el entendimiento de haber obrado de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, se desestime el reclamo del sr. Jorge Carlos Sevillano y se proceda al cierre definitivo de las presentes actuaciones.

Que a fs. 53/54 se agrega Nota N° 79282 -de fecha 28/9/21-, en la que el Sr. Andrés H. Paz, invocando la calidad de Secretario de la Cooperativa de Vivienda, Crédito y Consumo "Familia Policial" Limitada, plantea su disconformidad con la respuesta dada por la Prestadora en fecha 24/8/21. En la misma, señala que *"(...) si bien hemos incurrido en un error al explicar que nuestra pequeña oficina no cuenta con agua y mucho menos con el servicio de cloacas. Nuestro primordial objetivo era solicitar que se nos cobre el servicio que la Empresa brinda, como un usuario común y no tomarnos como un usuario que tiene un gran predio (...)".* Advierte que *"(...) si bien el gobierno construyó un playón, dicho espacio es Institucional que en los comienzos estaba destinado a la construcción de una escuela, una iglesia, etc.; todo pensado para el bienestar de la comunidad policial que se iba a instalar allí (...)",* indicando que la cooperativa fue creada sin fines de lucro *"(...) y lo que está construido precariamente funcionaba como un galpón de acopio de materiales y una pequeña oficina (...),* y no un centro vecinal como menciona CoSAySa. Subraya que *"(...) si bien en tiempos remotos nos abastecíamos de agua mediante una prolongación; es nuestra intención, en un futuro, abastecemos de forma correcta: Acción que no realizamos ya que, como dijimos nuestras oficinas ya están cerradas parcialmente (...)".* Por último, solicita *"(...) se nos cobre el servicio de agua como un usuario común sin tener en cuenta la superficie que se nos indica en nota n° 78647 (...)".*

Que a fs. 58 la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento remite nueva nota a la Prestadora (2/11/21). En la misma, la mentada Gerencia señala que atento a lo observado en Nota N° 2250/21, se desprende que el usuario N°326763 se factura mediante el Sistema de Renta Fija y en base a los parámetros relevados oportunamente por la misma. Señala que de información obrante en este Organismo, se observa que el usuario fue dado de alta por esa Compañía el 2/6/14, siendo responsabilidad de la empresa la inspección y aprobación de las condiciones de las

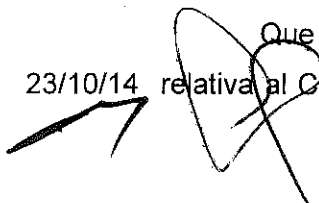


00472/22

conexiones domiciliarias mediante las cuales se incorporan los nuevos usuarios, por cuanto una vez dado de alta el mismo, dicha conexión pasa a formar parte de la Unidad de Afectación y "(...) por ende le corresponde el mantenimiento y/o reemplazo de la misma en caso de ser necesario (...)".

Que continúa la GAPyS solicitando que, atento a que dentro de los requerimientos del usuario está la instalación de un medidor y el consecuente traspaso al Sistema Medido, y que, según lo informado, esto se ve imposibilitado por no contar con una conexión reglamentaria -conexión que tal como se señaló por tratarse de un usuario activo desde el año 2014 ya forma parte de la Unidad de Afectación-, proceda a regularizar la misma y posteriormente instale el caudalímetro solicitado. Exige que una vez realizado ello, remita las actas, fotografías y/o cualquier documentación que considere avale las tareas ejecutadas.

Que frente a ello, a fs. 59 se agrega Nota Aguas del Norte N° 2508/21 (23/11/21). En la misma CoSAySa informa, en primer lugar, que el día 13/1/17 en respuesta a la Solicitud de Prefactibilidad N° 2634, se remitió al usuario el Certificado de Disponibilidad de los Servicios de Agua Potable y Cloacas. Señala asimismo que en fecha 15/3/18 cursó al usuario la respuesta correspondiente a las Notas N° 63481 y 64086 en la que se lo invitó a regularizar su conexión a los fines de instalar el caudalímetro solicitado. Aclara que el usuario N° 326763 correspondía desde el año 2014 al catastro N° 166629 hasta enero de 2018, cuando se relevó el inmueble por pedido realizado en Nota N° 63481, verificando que la matrícula mencionada se encontraba dada de baja por división de catastros de menor extensión, dando lugar a las matrículas N° 176669, 176670 y 176671. Por ello, señala que se dio de alta a los usuarios N° 356329 (matrícula N° 176669) y N° 356328 (matrícula N° 176671), quedando el usuario N° 326763 con la matrícula N° 176670 correspondiente al espacio institucional de la Cooperativa y al cual se actualizaron los parámetros de facturación conforme con la nueva realidad. Por último, indica que el día 30/8/21 "(...) se entregó copia de la respuesta mencionada, junto con la respuesta a la Nota N° 78647, en la cual se reitera lo informado oportunamente (...)", transcribiendo el art. 10° del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios -Decreto N° 3652/10. Por todo lo dicho, concluye que la facturación se realizó correctamente, y como tal, corresponde su cobro.

23/10/14  Que a fs. 60 se incorpora Nota de Aguas del Norte de fecha relativa al Certificado de Disponibilidad de los Servicios de Agua Potable y

Cloacas de la Matrícula N° 166629, en la que la Prestadora informa que, de acuerdo a su base de datos, a efectos de analizar la solicitud de prefactibilidad oportunamente presentada "(...) es necesario que adjunte Nota de solicitud firmada por el propietario de la matrícula o un representante debidamente acreditado (...)".

Que a continuación se agrega Nota de Aguas del Norte de fecha 13/1/17 (relativa a la solicitud de Certificado de Disponibilidad de Servicios de Agua Potable y Cloaca para los lotes ubicados en la matrícula N° 166629 de Salta Capital), a través de la cual "(...) certifica e informa que los 3 (tres) lotes ubicados en la matrícula antes mencionada son frentistas a la red distribuidora de agua potable y red colectora, y tienen la disponibilidad de los mencionados servicios a través de 3 (tres) conexiones domiciliarias. Se adjunta croquis (...)". Por lo demás comunica que "(...) las conexiones se deberán gestionar en las oficinas comerciales de la empresa, adjuntando el plano de las instalaciones internas así como todos los requisitos, una vez regularizada la subdivisión proyectada en la Dirección General de Inmuebles (...)".

Que a fs. 69 se incorpora Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Organismo. En el mismo, señala que el Usuario N° 326763 efectivamente es frentista a ambas redes (agua y cloaca), tal como se observa en los planos de fs. 36/37. En cuanto a la conexión correspondiente, indica que la misma no resulta detectable a simple vista, tal como lo expresa el Acta de Constatación de fecha 6/10/21 (39/43), no obstante lo cual advierte que es la propia Prestadora quien reconoce la irregularidad de dicha conexión. En ese sentido, subraya que desde la Gerencia se solicitó a CoSAySa que remitiese la documentación mediante la cual autorizó el alta del Usuario en el año 2014 (fs. 44), ya que se entiende que al tratarse de un Usuario Activo, a quien se le factura el uso del servicio y no sólo disponibilidad, la mencionada conexión ya forma parte de la Unidad de Afectación y corresponde a esa Prestadora la regularización de la misma.

Que Giradas las actuaciones a la Gerencia Económica, la misma emite informe a fs. 70 relativo a la facturación emitida en la cuenta del Usuario N° 326763. Advierte que el sistema de facturación empleado es el de Renta Fija, utilizando para ello los parámetros de facturación que detalla. Informa que el monto facturado mensualmente asciende a \$2.689,69 (IVA y tasa de fiscalización incluidos), con un descuento mensual del 50% sobre el total, en cumplimiento de la Res. ENRESP N° 1294/12, por lo que el monto mensual a abonar es de \$1762,17. Subraya que dicho monto no corresponde sólo a disponibilidad por ser el usuario frentista a la



00472/22

red, sino que surge de los parámetros del inmueble, equivalente a un consumo de 50 m3 mensuales.

Que llegados a este punto, corresponde a esta Gerencia Jurídica analizar el encuadre normativo de la cuestión traída a conocimiento de este Organismo.

Que en este sentido, corresponde tener presente lo establecido por el artículo 8º inc. i) del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta (Decreto N° 3652/10), que establece: "El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados..."; mientras que el artículo 51º 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 por su parte, el art 52º relativo a facturación establece que "(...) El PRESTADOR deberá confeccionar las facturas con los importes del suministro agua y cloacas cuando corresponda (...) "Los valores a aplicar son los que surgen del Régimen Tarifario".

Que asimismo, el art. 44º del citado Marco Regulatorio dispone que "(...) El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria en todos los casos siempre que ello sea técnica y económicamente viable. (...) Hasta tanto se implemente la totalidad del sistema medido, el ENRESP conforme a los planes de instalación de medidores aprobados, podrá autorizar la existencia de Usuarios con el sistema de renta fija (...)". A su turno, el art 45º prescribe que "Los Usuarios que reciban la facturación de servicios por el sistema de renta fija, tendrán derecho a optar por el sistema medido en cualquier momento".

Que respecto al Sistema de Renta Fija, la Resolución Ente Regulator N° 55/2017 determina en el Anexo III cómo se factura a los usuarios no medidos -como es el caso que nos ocupa- en este sentido se debe tener en cuenta la siguiente fórmula de cálculo:

Factura Básica (FB) = Cargo Fijo + P (\$/m3) * Consumo Equivalente (m3).

Este sistema de Renta Fija toma para el cálculo:

Coefficiente Monetario

Coefficiente Zonal

Coefficiente de Construcción



Coeficiente de Extensión
Coeficiente de Consumo
Coeficiente de Servicio
Adicional por Actividad
Cuota Pileta

Que dicho esto cabe hacer algunas precisiones. En primer lugar, corresponde señalar que, tal como lo advierte la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento en su informe a fs. 69 – y de conformidad con Actas de Relevamiento obrantes a fs. 11 y 14 vta.- el catastro correspondiente al usuario N° 326763 es frentista a las redes de agua potable y de cloacas, por lo resulta de aplicación lo establecido en el art. 10° inc. a) del Marco Regulatorio respecto a la obligatoriedad de la conexión y del pago del servicio con arreglo a las disposiciones que al respecto se establezcan en el Régimen Tarifario, a saber: *“(...) Obligatoriedad de la conexión: Una vez que el Servicio de agua potable y/o Servicio de desagües cloacales estén disponibles en las condiciones establecidas en el artículo 6° del presente, y ello haya sido debidamente notificado al solicitante, los inmuebles deberán ser conectados al servicio que corresponda a cargo del usuario, quien deberá realizar los trámites pertinentes ante el PRESTADOR (...) El potencial usuario que hubiera solicitado el o los servicios, deberá ejecutar conforme la normativa técnica vigente y a su exclusivo cargo, los servicios domiciliarios internos de agua potable y/o desagües cloacales según corresponda (...) A su vez están obligados al pago de la conexión domiciliaria y del servicio con arreglo a las disposiciones que al respecto se establezcan en el Régimen Tarifario (...)”*. En consecuencia, no resulta procedente eximir del pago del servicio al usuario, aún cuando el mismo aduzca que no utiliza dichos servicios.

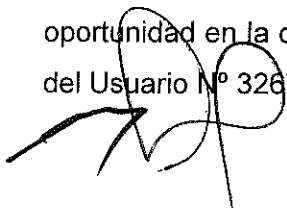
Que sin embargo, corresponde advertir que el usuario de la referencia ya en fecha 14/12/17 (fs. 1), en oportunidad de presentar su reclamo relativo a los parámetros de facturación del inmueble en cuestión, solicitó la instalación de un medidor en el suministro respectivo. Asimismo, en su Reclamo N° 64086 -del 30/1/18- reitera que solicitó la instalación de un medidor y que no recibió respuesta alguna, lo cual, tal como la propia Prestadora reconoce a fs. 10 y 59 y se desprende del acuse de recibo obrante a fs. 17 vta., resulta cierto. Cabe señalar que la respuesta a los Reclamos N° 63481 y 64086 obrante a fs. 16 no fue efectivamente notificada en su oportunidad al usuario de la referencia, por lo que mal puede indicarse que CoSAySa dio el debido tratamiento a los mismos. El hecho de que el servicio del



00472/22

correo contratado por la Prestadora en su oportunidad haya señalado que el domicilio "no es existente" no libera a la Prestadora de su deber de notificar al usuario, máxime cuando el domicilio que el acuse de recibo consigna como inexistente es el mismo al que Prestadora accedió conforme surge en el Acta de Relevamiento a fs. 14 vta. Por lo tanto, de las constancias de autos se desprende que es recién en fecha 30/8/21 – con motivo del Reclamo N° 78647- que la Prestadora informa al Usuario respecto a que "(...) hasta tanto se regularice la conexión que abastece la conexión que abastece a la propiedad no podrá facturarse bajo sistema medido (...)", esto es, más de tres años y medio después del Reclamo en tal sentido.

Que a más de ello, y entrando ya al contenido de la respuesta brindada por la empresa en relación a la imposibilidad de instalar el medidor en cuestión hasta tanto el usuario no regularizara su conexión –y en consecuencia la pertinencia de continuar facturando al usuario conforme al Sistema de Renta Fija tomado los parámetros físicos del inmueble- cabe advertir lo señalado por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento a fs. 44, 58 y 69. Así, atendiendo a que el Usuario N° 326763 fue dado de alta como Usuario Activo en el año 2014, se entiende que en dicha oportunidad, y tal como lo establece el Marco Regulatorio, fue la propia Prestadora la que autorizó la conexión del usuario –en tanto es responsabilidad de la empresa la inspección y aprobación de las condiciones de las conexiones domiciliarias mediante las cuales se incorporan los nuevos usuarios (art. 8° inc o) del decreto N° 3652/10)-, la que pasó a formar parte de la Unidad de Afectación. En consecuencia resulta responsabilidad de CoSAYSa el mantenimiento, reemplazo y/o regularización de la conexión en cuestión en caso de ser necesario (conforme art. 11° del Decreto N° 3652/10 y concordantes). Se advierte que la GAPyS, atendiendo a que Aguas del Norte en su Nota N° 2002/21 informa que los reclamantes se abastecen a través de una conexión por prolongación, solicitó a la Prestadora la documentación a través de la cual autorizó la conexión "(...) y en donde se establece , además el compromiso del usuario a realizar la conexión reglamentaria en cuanto la ampliación de la red sea tal que quede frentista a la misma (...)", indicándole que en caso de no contar con dicha documentación, se entiende que la misma forma parte de la Unidad de Afectación debiendo recaer sobre ella su regularización. Lo dicho fue reiterado en fecha 2/11/21, oportunidad en la que la GAPyS intimó a CoSAySa a la regularización de la conexión del Usuario N° 326763 y a la colocación del medidor correspondiente (fs. 58).



Que lo dicho por la Prestadora respecto a que el usuario N° 326763 correspondía desde el año 2014 al catastro N° 166629 hasta enero de 2018 cuando se relevó el inmueble por pedido realizado en la Nota N° 63481 verificándose que el mismo había sido dado de baja por subdivisión dando origen a las matrículas 176669, 176670 y 176671 del Dpto. Capital, "(...) quedando el usuario N° 326763 con la matrícula 176670 correspondiente al espacio institucional de la Cooperativa y al cual se le actualizaron los parámetros de facturación conforme la nueva realidad (...)", no obsta a que la conexión relativa al Usuario N° 326763 ya había pasado a ser parte de la Unidad de Afectación una vez autorizada en el año 2014, correspondiéndole a la empresa su regularización y la posterior instalación del caudalímetro solicitado.

Que a esto se suma que, tal como lo señala la Gerencia Económica en su Informe a fs. 70 (coincidentalmente con lo indicado por la Prestadora a fs. 10, 22, 45 y 59), la facturación del usuario de la referencia **no corresponde sólo a la disponibilidad por ser el usuario frentista a la red, sino que surge de los parámetros del inmueble (Sistema de Renta Fija), equivalente a un consumo de 50 m3 mensuales.**

Que atento a lo dicho, a la normativa precedentemente citada y analizando todo lo obrado, esta Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad planteada por la Usuaría, Cooperativa de Vivienda, Crédito, Consumo y Turismo Ltda. Familia Policial, y en consecuencia ordenar a la Prestadora a regularizar la situación de la conexión correspondiente y a la colocación del caudalímetro y consecuente aplicación de Régimen Tarifario de Consumo Medido en la cuenta del Usuario N° 326763.

Que asimismo, y atendiendo a lo señalado respecto al tratamiento otorgado a los Reclamos N° 63481 y 300118, cuya respuesta no fue notificada fehacientemente al usuario sino más de tres años y medio más tarde y en oportunidad de un nuevo Reclamo –argumentando que el domicilio era inexistente–, cabe señalar lo dispuesto por el art. 7° de la Resolución Ente Regulador N° 913/15 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica y Agua Potable y Desagües Cloacales) que ordena: " (...) La Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada (...)".



00472/22

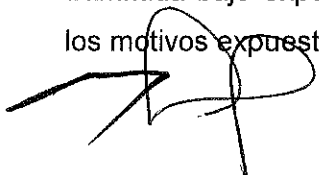
Que atento a ello, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador N° 913/15), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: *"Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 6.3. del Reglamento"*; y, en consecuencia, **APLICAR** a CoSAySa una **SANCIÓN MENOR** a favor del Usuario N° 326763, Cooperativa de Vivienda, Crédito, Consumo y Turismo Ltda. Familia Policial, consistente en una multa equivalente a 1257 veces "p", considerado "p" en su valor de \$ 12,7828; esto es, por la suma de \$16.068 (pesos dieciséis mil sesenta y ocho con 00/100), en un todo de acuerdo con lo dispuesto por el Art. 11° del Anexo I de la Resolución Ente Regulador N° 913/15 (Reglamento para el Procedimiento de Reclamos). En caso de que la cuenta del Usuario registre deuda, el crédito resultante de la sanción de mención, deberá aplicarse a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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:**

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. Jorge Carlos Sevillano –invocando la calidad de presidente de la Cooperativa de Vivienda, Crédito, Consumo y Turismo " Familia Policial" Ltda. tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-53197/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

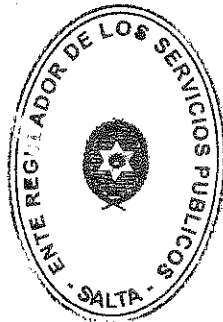


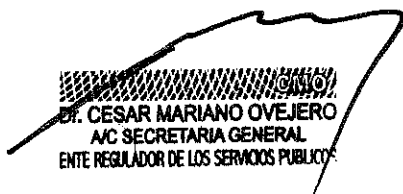
ARTÍCULO 2º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a que proceda a regularizar la situación de la conexión correspondiente y a la colocación del caudalímetro y consecuente aplicación de Régimen Tarifario de Consumo Medido en la cuenta del Usuario N° 326763.; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

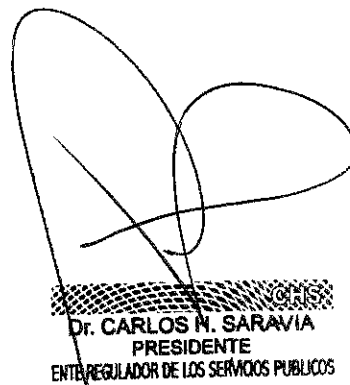
ARTÍCULO 3º: APLICAR UNA SANCIÓN MENOR a favor del Usuario N° 326763, Cooperativa de Vivienda, Crédito, Consumo y Turismo "Familia Policial" Ltda. consistente en una multa equivalente a 1257 veces "p", considerado "p" en su valor de \$ 12,7828; esto es, por la suma de \$16.068 (pesos dieciséis mil sesenta y ocho con 00/100), en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar




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


Dr. CARLOS M. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS