

Salta, 07 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00475/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-54589/2022, caratulado "GOYTEA, Alfredo Francisco – Reclamo Servicio Comercial COSAYSA - FACTURACIÓN", el Acta de Directorio N° 13/22, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con Nota Aguas del Norte N° 50/2022 relativa a la Disconformidad, presentada por el Sr. Francisco Goytea, en la que manifiesta su desacuerdo con la respuesta dada por la empresa a su Reclamo N° 3247353 sobre facturación excesiva. En la misma, la Prestadora informa lo siguiente:

- El catastro N° 75987 de la ciudad de Salta se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor N° 630561.
- En fecha 3/12/21 el Sr. Francisco Goytea efectuó Reclamo N° 3247353 manifestando su desacuerdo con los importes facturados en la cuenta del Usuario N° 66130 y solicitó la verificación del medidor.
- En atención al mentado Reclamo, en fecha 22/12/21 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó que el medidor N° 630561 se encuentra en condiciones normales, no se registra fuga y las lecturas resultan correctas y correlativas. Señala, asimismo, que no se observaron problemas atribuibles a la Prestadora y el inmueble se encontraba deshabitado.
- El día 27/12/21 el Usuario se comunicó nuevamente con el Centro de Atención Gratuita de la Compañía informando la posible existencia de pérdida de agua en el gabinete (manifestó gabinete con humedad en inmueble deshabitado). Por tal motivo se generó el Reclamo N° 3261843.



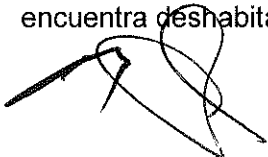
- En atención a dicho reclamo, personal de la empresa cambió la llave maestra y dejó el gabinete en óptimas condiciones. Destaca que no se observó pérdida de agua que afecte el consumo del usuario.
- En fecha 28/12/21 el Sr. Alfredo Francisco Goytea presentó su disconformidad mediante Nota N° 80416.
- Aclara que, en atención a lo planteado por el usuario respecto a la lectura registrada en Orden de Trabajo N° 14442547, que por un error involuntario se asentó lectura 1017 m3 cuando correspondía 1011,7 m3. Destaca que dicho registro no afectó el consumo real facturado en la cuenta del usuario N° 66130.
- En tal sentido, entendiendo que la empresa obró de conformidad con lo establecido con la normativa vigente, solicita desestimar el reclamo del Sr. Goytea.

Que la Prestadora adjunta, en la oportunidad, Histórico de Consumos de la cuenta del Usuario N° 66130, Reclamo N° 3247353, copia de Orden de Trabajo N° 1442547 de fecha 22/12/21, copia de Reclamo N° 3261843, copia de Orden de Trabajo N° 1448831 del 28/12/21, copia de la Disconformidad presentada por el Usuario en fecha 28/12/21 (Reclamo N° 80416) y Resúmenes de Deuda y Cuenta correspondientes.

Que así, del Reclamo N° 3247353 se desprende que el usuario solicita se verifique la instalación del medidor, atento a la facturación del período 11/21, advirtiendo que se trata de una casa deshabitada (fs. 3).

Que en consecuencia, a fs. 4 rola copia de Orden de Trabajo N° 1442547 de la que surge que, en fecha 22/12/21, la Prestadora verificó "(...) gabinete sin pérdidas. Medidor no registra fugas. Correctas lecturas. Inmueble deshabitado (...)"

Que a continuación se agrega Reclamo N° 3261843 (de fecha 27/12/21), en el que el Sr. Goytea informa pérdida en el gabinete, manifestando que la misma no es abundante pero presenta humedad. Reitera que el inmueble se encuentra deshabitado.



00475/22

Que a fs. 6 copia de Orden de Trabajo N° 1448831 del 28/12/21 en la que se deja constancia de que "(...) se cambió llave maestra en vereda de hormigón, queda tapado (...)".

Que a fs. 7 se incorpora Nota N° 80418 (28/12/21), a través de la cual el usuario manifiesta su disconformidad con el tratamiento dado a su Reclamo N° 3247353. En la misma, destaca que en fecha 24/2/21 advirtió "(...) una fuga a la salida del medidor hacia el inmueble (...)", luego que en fecha 22/12/21 operarios de la empresa se presentaron en el inmueble en su ausencia. Advierte que, en la oportunidad, verificó que la "(...) la lectura del medidor es 1011,7 y fracción. Es decir, no llega a 1012 y en la orden de trabajo figura como lectura actual 1017 (...)". Por lo dicho, entiende que "(...) hay fuga y hay error de lectura de medidor por parte de los operarios, informe inexacto, no se ajusta a la realidad (...)". Señala que "(...) debido a que el consumo excedente está motivado en fuga del medidor, solicito se acredite lo facturado a mi cuenta (...)". Adjunta fotografía del medidor que consigna lectura 1011,7 m3 a fs. 7 vta.

Que a fs. 8/12 se adjuntan Resumen de Deuda y Cuenta del Usuario N° 66130.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP (GAPyS) para su intervención, a fs. 14 se agrega el pertinente Informe. En el mismo, la mentada Gerencia indica lo siguiente:

- En fecha 3/12/21 el reclamante expresa su desacuerdo ante los consumos facturados en el periodo 11/21, manifestando que el inmueble se encuentra deshabitado (Reclamo N° 3247353)
- Los consumos de los periodos 07, 08, 09 10 y 12 de 2021 son consistentes con los de una vivienda deshabitada (fs. 2).
- A fs. 4 obra O.T N° 1442547 del 22/2/21 en donde CoSAySa no detecta anomalías en el gabinete ni en el medidor.
- En fecha 27/12/21 el Sr. Goytea realiza nuevo reclamo manifestando una pérdida en el gabinete, ante lo cual, el 29/12/21 la Prestadora accede al domicilio y cambia la llave maestra en vereda, acción que no debería afectar el consumo registrado en el caudalímetro.

• Los consumos elevados se registraron entre el 23/9/21 y el 25/10/21 y el reclamo del usuario es de fines de diciembre cuando los consumos ya habían descendido notablemente.

• Ni el Reclamante ni la Prestadora declaran haber realizado reparaciones fuera de las ya detalladas.

Que por todo lo señalado, la GAPyS concluye manifestando que *"(...) no es posible saber con exactitud qué fue lo que generó el incremento del consumo sin embargo, esta gerencia entiende que no se trata de algún evento atribuible a la Prestadora ya que sin mediar ésta, los consumos bajan nuevamente a partir de Noviembre (...)".*

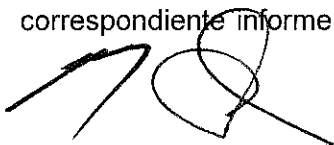
Que posteriormente toma intervención la Gerencia Económica de este Organismo, la que, luego de analizar las presentes actuaciones, señala que a fs. 14 obra el Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento que es coincidente con el Informe a de Aguas del Norte que rola a fs. 1. Advierte que la facturación efectuada es correcta de acuerdo al Histórico de Consumos remitido por la empresa y a los cuadros tarifarios vigentes.

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 que este funcione correctamente.

Que en el caso, cabe señalar lo manifestado por la GAPyS en su correspondiente informe, en el que señala que los consumos de los periodos 7, 8, 9,



00475/22

10 y 12/21 son consistentes con los de una vivienda deshabitada. En lo que hace al periodo cuestionado por el usuario (11/21), no resulta posible saber con exactitud qué fue lo que incrementó el consumo registrado, no obstante lo cual la mentada Gerencia entiende que *“(...) no se trata de algún evento atribuible a la Prestadora ya que sin mediar ésta, los consumos bajan nuevamente a partir de Noviembre (...)”* (el resaltado nos pertenece). En cuanto a lo manifestado por el Usuario sobre que la pérdida en el gabinete reparada en fecha 29/12/21 (cambio de llave maestra) sería la causa del incremento detectado en la facturación cuestionada, se advierte que, tal como lo señala la Prestadora y lo ratifica la GAPyS en su informe a fs. 14, la misma no debería afectar el consumo registrado por el caudalímetro; a más de ello corresponde resaltar lo afirmado por la GAPyS respecto a que *“(...) los consumos elevados se registraron entre el 23/9/21 y el 25/10/21 y el reclamo del usuario es de fines de diciembre cuando los consumos ya habían descendido notablemente (...)”*.

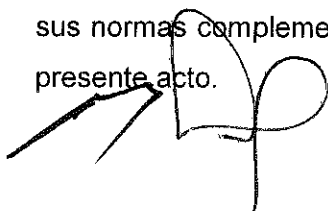
Que por lo demás, conforme lo destaca la Gerencia Económica de este Organismo, la facturación efectuada en la cuenta del usuario es correcta de acuerdo al Histórico de Consumos remitido por la empresa y a los cuadros tarifarios vigentes.

Que respecto a la lectura consignada en Orden de Trabajo N° 1442547, cabe destacar que si bien existió un error de la Prestadora al consignar 1017 m³ al momento de verificar el medidor del suministro del usuario, dicha equivocación no alteró la facturación correspondiente, la cual se ajusta a las lecturas registradas efectivamente por el medidor en cuestión (fs. 15).

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente y lo informado por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento y la Gerencia Económica del ENRESP, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por el Usuario.

Que para el caso en que el Directorio comparta el presente dictamen, y emitida la Resolución pertinente, se hace saber que la misma deberá ser notificada a el Usuario, Alfredo Francisco Goytea, en el domicilio sito en calle Mar Caspio N° 1255, B° San Remo de esta ciudad de Salta Igualmente deberá notificarse a Co.S.A.ySa en su domicilio de calle España N° 887.

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.

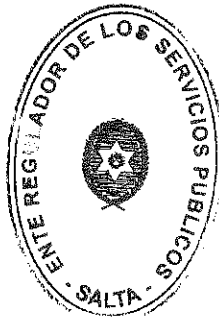


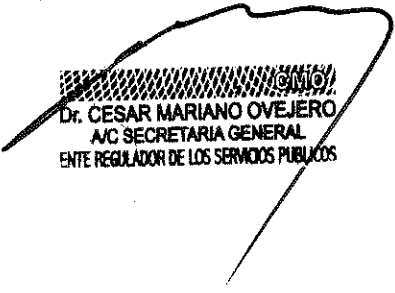
Por ello;

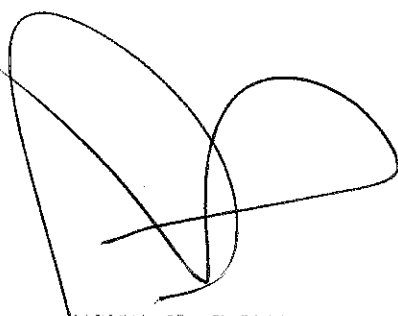
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Alfredo Francisco Goytea, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-54589/2022; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar 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