

Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01106/21

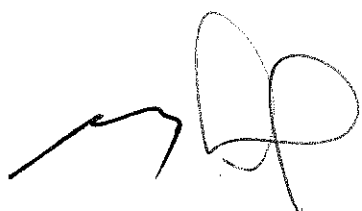
VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-50269/2020, caratulado "ING. GALLI, Laura – Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Recategorización"; el Acta de Directorio N° 23/2021, y,

Que las presentes actuaciones se originan con la presentación realizada -el día 11/09/20- ante este Ente Regulador por la Prestadora Co.S.A.ySa, en atención a la disconformidad presentada por la usuaria Ing. Laura A. Galli, ante la respuesta dada a sus reclamos N° 69762 y 70977 por los importes facturados en la cuenta N° 6075 (Nota Aguas del Norte N° 992/2020 a fs.1/2).

Que ante ello, la Empresa informa lo siguiente:

- El catastro N° 5034 de esta ciudad se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor N° 576.
- El pasado 17/4/19 la Ing. Laura A. Galli presentó en nuestra Casa Central Nota N° 69762, mediante la cual manifestó su desacuerdo con la categoría facturada en la cuenta del Usuario N° 6075.
- En fecha 23/4/19 se realizó relevamiento, el cual se encuentra debidamente conformado, determinando la actividad comercial que se desarrolla en el inmueble en cuestión.
- El día 23/4/19 se envía a la usuaria respuesta formal a su Nota N° 69762.
- En fecha 18/7/19 la usuaria presentó ante la Prestadora Nota N° 70977 en la cual manifestó nuevamente su desacuerdo con los parámetros de facturación correspondientes al catastro N° 5034 de esta ciudad y solicitó instalación de medidor.



- El día 25/11/19 se realizó nuevo relevamiento, el cual se encuentra debidamente conformado, en el que se establecen los parámetros que le corresponden al usuario N° 6075.
- Asimismo, en fecha 28/10/19, se realizó instalación completa de Medidor N° 576 cuyos consumos son utilizados para la facturación de los servicios sanitarios a partir del período 12/2019.
- En fecha 17/1/20 la Ing. Laura A. Galli presenta Nota N° 73440 en la que reitera el desacuerdo manifestado en notas anteriores y reclama facturación incorrecta.
- El 3/3/20 se verificó el correcto funcionamiento del caudalímetro instalado en el inmueble. Destaca que no se observan inconvenientes atribuibles a la empresa.
- En fecha 15/7/20 personal de la Prestadora se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que realizó nuevo relevamiento determinando que en el inmueble se desarrolla actividad comercial (local comercial: gráfica, imprenta y marketing digital).
- El día 13/8/20 se envió respuesta formal a Nota N° 73440, y una vez que el operador postal remita el recibo se enviará copia al ENRESP:
- En fecha 1/9/20. La Sra. Galli presentó su Disconformidad mediante Nota N° 75438.
- En tal sentido, solicita desestimar el reclamo de la usuaria, en el entendimiento de haber obrado de acuerdo a la normativa vigente.

Que a fs. 4 obra copia de Nota remitida por CoSAySa a la Usuaría (de fecha 18/3/19, sin acuse de recibo) en la que se le informaría que el día 25/2/19 se procedió a hacer un relevamiento en el inmueble de la referencia y como resultado de dicha inspección se determinaron los parámetros de facturación que detalla (en la que se deja constancia de la existencia de una Despensa) razón por



0 1 1 0 6 / 2 1

la cual la empresa efectuará la modificaciones pertinentes en la próxima facturación.

Que a fs. 3 obra copia de Reclamo N° 69762 (de fecha 17/4/19) en el que la Sra. Galli cuestiona el relevamiento hecho a su inmueble por la Prestadora, en el que se determina que el mismo corresponde a una Despensa, cuando "(...) en la realidad sólo una parte del mismo (garaje) se encuentra alquilado con fines comerciales (...)", representando menos del 5% de la superficie del inmueble, el cual tiene un fin netamente residencial.

Que a fs. 5 obra nueva hoja de Relevamiento de Aguas del Norte -de fecha 23/4/19- de la que se desprende la existencia de una despensa en el inmueble.

Que a continuación, se agrega copia de la respuesta dada por la Prestadora a la Usuaría en razón de su Reclamo N° 69762 (sin acuse de recibo). En la misma, informaría que personal de la empresa realizó un relevamiento masivo por el Plan de Actividades en el Catastro N° 5034 de esta ciudad, determinando los parámetros de facturación que le corresponden al mismo. Asimismo, y en atención a su escrito, en fecha 22/4/19 se efectuó un nuevo relevamiento -debidamente conformado- determinando la actividad comercial que se desarrolla en el inmueble en cuestión.

Que prosigue informando que en virtud de lo dicho, y conforme a lo establecido en la legislación vigente, la facturación mensual de los servicios sanitarios correspondientes al Usuario N° 6075 se efectuará a partir del período 05/19 de acuerdo a los parámetros de facturación (que detalla), incluyéndolo en la Categoría No Residencial. Asimismo, comunica que podrá presentar constancia de inscripción de AFIP a efectos de actualizar la condición frente al IVA; hasta tanto ello ocurra se registra el gravamen "No categorizado" en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente. Por último, informa su derecho a recurrir en caso de Disconformidad con la respuesta otorgada, y los plazos correspondientes.

Que a fs. 7 obra copia de Reclamo N° 70977 (de fecha 18/7/19) por la que cuestiona no haber recibido respuesta a su Reclamo N° 69762, por lo que reitera lo allí expresado y manifiesta que "(...) cabe observar que hubo visitas por parte de Aguas Del Norte, una de fecha 22/4/19 donde se constató que la despensa funciona solo en el garaje de mi vivienda residencial donde habito con mis hijos (...) si bien en dicha visita el inspector vio desde el exterior sin ingresar a la vivienda

calculando los m2 construidos totales erróneamente, de esto surgió una nueva visita en fecha 23/4/19 donde se corrigió el error de m2 de construcción (...)". Adjunta copia de contrato de alquiler, Detalle de Datos Técnicos de la propiedad de la Dirección General de Inmuebles, y las citadas Actas de Relevamiento (fs. 9/15).

Que a fs. 16 obra Acta de Relevamiento de fecha 25/11/19 de la que se desprende que se observa "*(...) pequeña actividad de despensa en garaje de la vivienda ocupando un 5% como local. Titular pide refacturar como residencial. También se corrobora que sólo cuenta con una conexión (servicio medido) (...)*".

Que a fs. 17 obra Reclamo N° 73440 de fecha 17/1/20, en el que la Sra. Galli expresa que "*(...) deja asentado que en el día de la fecha me presenté al Organismo a buscar las respuestas a las Notas N° 69762 de fecha 17/4/19 y Nota N° 70977 del 18/7/19 y las mismas no fueron oficialmente entregadas como me informaron por wassap ni entregadas en el domicilio, de la misma forma quiero destacar que la facturación sigue errónea. Además adjunto telegrama de rescisión de contrato de alquiler (...)*".

Que fs. 21 rola nueva Acta de Relevamiento de Aguas del Norte de fecha 15/7/20 de la que surge la existencia de un local de marketing y gráfica.

Que fs. 22 se agrega respuesta al Reclamo N° 73440 (fecha 13/8/20, sin acuse de recibo). En ella la Prestadora manifiesta que el día 18/3/19 remitieron la respuesta correspondiente a sus reclamos. En tal sentido, informa que personal de la empresa realizó un relevamiento masivo y en el Catastro 5034 surge que se desarrollaba una actividad comercial. Por otra parte, en fecha 16/7/20 se efectuó un nuevo relevamiento (debidamente conformado) determinando la actividad comercial que se desarrolla en el inmueble. En virtud de ello, y a lo establecido en la normativa vigente, la facturación mensual de los servicios sanitarios correspondientes al usuario N° 6075 continúa efectuándose de acuerdo a los parámetros de facturación que detalla, siendo su Categoría Comercial (casa de familia con actividad comercial). Por último, indica lo relativo al derecho a recurrir en caso de Disconformidad y los plazos para hacerlo.

Que a fs. 23 se incorpora la Disconformidad de la usuaria (Reclamo N° 75438 de fecha 31/8/20), reiterando lo planteado en las Notas N° 69762 y 70977 en lo que se refiere al criterio de categorización de todo el inmueble de vivienda familiar como local comercial (el cual representa un 5% de la propiedad). Agrega que ya fue programada fecha de audiencia ante Defensa del Consumidor.



0 1 1 0 6 / 2 1

Que a fs. 24/27 se agrega Resumen de Deuda y de Cuenta del Usuario N° 6075.

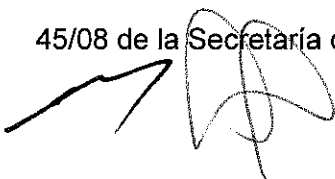
Que a fs. 28 rola Nota Aguas del Norte N° 1004/2020 por la que Prestadora informa al ENRESP que como complemento de lo informado en Nota Aguas del Norte N° 9992, remite para conocimiento y consideración copia de Acta de Audiencia de Conciliación ante la Secretaría de Defensa del Consumidor celebrada el día 10/9/20. Asimismo, adjunta Órdenes de Trabajo N° 1123430, 1172438 y 11799266 que por un error involuntario no se adjuntaron oportunamente.

Que del Acta de Audiencia de Conciliación ante Defensa del Consumidor a fs. 29/30 se desprende que las partes no arribaron a un acuerdo, por lo que se da por fracasada la instancia conciliatoria.

Que a fs. 31 rola Orden de Trabajo N° 1123430 de fecha 28/10/19 de la que surge que se realizó instalación completa de medidor. A continuación, en Orden de Trabajo N° 1172438 se deja constancia que el medidor funciona correctamente y que se reparó la pérdida en la vereda. Por último, de Orden de Trabajo N° 1179266 se desprende que en fecha 12/2/20 *"(...) se verifica medidor en condiciones normales y lecturas correctas, consumo disminuye para próximo periodo (...)".*

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica de este Organismo, la misma agrega el correspondiente informe a fs. 36. En el mismo, indica que en atención a la disconformidad planteada por la usuaria referida a la categoría facturada se procedió a practicar el control correspondiente. En primera instancia, informa que el Usuario N° 6075 se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor N° 576, facturándose por Sistema Medido desde el período 12/2019.

Que indica que en varias oportunidades la Prestadora efectuó relevamientos en el domicilio de la Usuaria (la última con fecha 15/7/20), oportunidad en la que verificó que en el mismo se desarrollaba actividad comercial, motivo por el cual la categoría en la facturación es "No Residencial 1". Al respecto, el usuario manifiesta su desacuerdo con lo determinado por la Prestadora, argumentando que su inmueble está destinado y/o es usado principalmente para "vivienda familiar", y fundando su reclamo en lo establecido en los arts. 2.1 y 2.2 del Anexo I "Readecuación de Régimen Tarifario – Aspectos Generales" de la Res. N° 45/08 de la Secretaría de Comercio e Industria de Salta.



Que asimismo, la Usuario manifiesta en el Acta de Audiencia de Conciliación llevada a cabo el día 10/9/20 en la Secretaría de Defensa del Consumidor, que alquila el garaje de su inmueble para uso comercial, el cual cuenta con una pileta y un inodoro y que representa sólo el 5% del total de la superficie construida.

Que en orden a lo expuesto, la mentada Gerencia considera que no es razonable incrementar el cargo fijo y el precio del metro cúbico correspondiente a la categoría comercial, por lo que a criterio de la misma el usuario N° 6075 debería revestir la calidad de inmueble Residencial teniendo en cuenta: a) las dimensiones de superficie que el usuario manifiesta que mantiene afectado a la actividad comercial (el garaje de una vivienda particular); b) que no se ha registrado un incremento en el consumo en los últimos períodos, lo que se puede verificar con las lecturas del histórico de consumo (fs. 35); c) que a fin de determinar la categoría de un inmueble para la facturación de los servicios sanitarios la normativa vigente (artículos 2.1 y 2.2 del Anexo I “Readecuación del Régimen Tarifario – Aspectos generales” de la Resolución 45/08 de la Secretaría de Comercio e Industria de Salta), establece que se debe considerar el destino principal del mismo; y por último d) que el local comercial no se encuentra conectado de manera independiente, siendo que el grueso del consumo se destina a la vivienda residencial.

Que reunida toda la información necesaria, corresponde analizar las presentes actuaciones desde su encuadre normativo. Al respecto cabe tener presente lo establecido por el artículo 2.1. del Anexo I de la Resolución N° 45/08 de la Secretaria de Comercio, Industria y Servicios de Salta, que dispone: “Categoría Residencial: se considerarán inmuebles residenciales a aquellos en los que existan viviendas particulares **cuyo destino o uso principal** sea alojar personas que constituyan un hogar. A los efectos del presente Régimen Tarifario los términos “vivienda particular” y “hogar” se entenderán de acuerdo a las definiciones del Censo Nacional de Población y Vivienda de 1991...”

Que de la verificación efectuada por la Prestadora en el inmueble de la usuaria reclamante, surge que el total de la construcción del mismo es de 206 m2, de los cuales se destinan 17,5 m2 a un local comercial, es decir, un 8% del total. En consecuencia, le asiste razón a la Gerencia Económica del ENRESP cuando afirma que el destino principal del inmueble es residencial por lo que correspondería encuadrar la situación en el art. 2.1. del Anexo I de la Resolución N°

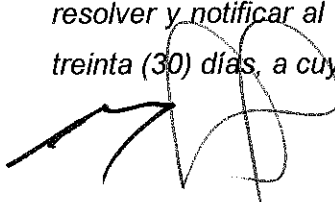
01106/21

45/08 de la Secretaria de Comercio, Industria y Servicios de Salta . Cabe señalar que los metros cuadrados utilizados como local comercial no guardan relación directamente proporcional con el uso del recurso, pues al tratarse la actividad desarrollada en el 8% de la vivienda, no se advierte cuál sería el uso de agua potable que se podría hacer en el mismo que significase un aumento tan significativo del recurso que ameritara una categorización tarifaria distinta a la de Residencial.

Que por ello, a los fines de emitir la facturación de los servicios sanitarios en el inmueble en cuestión, corresponde encuadrar a todo el inmueble bajo la categoría "Residencial".

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; lo informado y de acuerdo a lo establecido en el Informe de la Gerencia Económica de este Organismo, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por la Sra. Laura Galli, por lo que la Prestadora deberá proceder a recategorizar al usuario N° 6075 como RESIDENCIAL desde la notificación de la presente Resolución.

Que por otra parte, se advierte que la Usuaría presentó su Reclamo N° 73440 en Aguas del Norte en fecha **17/01/2020** – por el que manifestaba no haber recibido respuesta alguna a sus Reclamos N° 69762 (**17/4/19**) y N° 70977 (**18/7/19**) (cabe destacar que, de acuerdo a las constancias de autos, no se incorporaron los acuse de recibo correspondientes)- y CoSAySa, tal como lo manifiesta en Nota Aguas del Norte N° 992/2020 dice haber remitido su respuesta en fecha 13/8/20 sin presentar acuse de recibo alguno, razón por la cual no se encuentra acreditado en autos la respuesta dada por la Prestadora a la Usuaría y, aún en el caso en que la misma hubiera sido efectuada en la fecha denunciada por CoSAySa, la misma superó ampliamente el plazo máximo de 30 días estipulado en el art 7.1 de la Res. N° 913/15 que reza: "(...) *Presentado un reclamo ante la Prestadora, éste debe informar inmediatamente al usuario en número asignado, por el mismo medio que realizó la presentación. En el caso de reclamos realizados en forma personal, la Prestadora deberá entregar en el mismo acto una constancia escrita con los datos asignados al reclamo (...) 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 (...)*".



Que de la lectura de la normativa citada, surge clara la obligación de la Prestadora de actuar garantizando el adecuado y oportuno tratamiento de los reclamos, respetando los plazos fijados a tal fin.

Que en suma, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde encuadrar el accionar de la Empresa en un incumplimiento, respecto de su obligación de procurar la correcta atención de un reclamo, respetando los plazos establecidos al efecto por la normativa vigente.

Que en virtud de lo expuesto, habiéndose constatado fehacientemente un incumplimiento al deber de brindar una solución oportuna y adecuada al reclamo por parte de la Prestataria, transgrediendo así lo establecido mediante Resolución 913/15 y existiendo vasta normativa que confirma las facultades del Ente Regulador para aplicar y graduar sanciones conforme los parámetros expresamente establecidos en el Artículo 31º de la Ley 6835, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **APLICAR** a CoSAySa una sanción menor a favor de la Usuaría N° 6075, consistente en 600 veces "p", considerado "p" en su valor de \$9,9250; esto es, por la suma de \$5.955 (pesos cinco mil novecientos cincuenta y cinco), en un todo de acuerdo con lo dispuesto por el Art. 11º del Anexo I de la Resolución Ente Regulador N° 913/15 (Reglamento para el Procedimiento de Reclamos). En caso de que la cuenta de la usuaria 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.

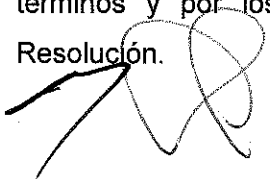
Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria, Laura Galli, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-50269/2020; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.



01106/21

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a recategorizar al usuario N° 6075 como Residencial desde la notificación de la presente Resolución.

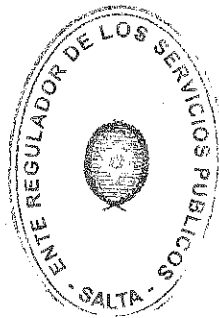
ARTÍCULO 3º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo precedente, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: APLICAR a CoSAySa una sanción menor a favor de la Usuaría N° 6075 , consistente en 600 veces "p", considerado "p" en su valor de \$9,9250; esto es, por la suma de \$5.955 (pesos cinco mil novecientos cincuenta y cinco); en los términos y 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 PÚBLICOS



DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

