

Salta, 12 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01198/21

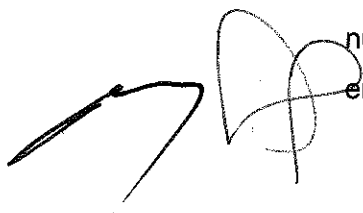
VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-52728/2021, caratulado "FLORES, Sergio Gustavo – Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Facturación"; el Acta de Directorio N° 25/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan mediante Nota Aguas del Norte N° 1263/21 a través de la cual la Prestadora eleva a este Ente Regulador las actuaciones referidas a la Disconformidad presentada por el Usuario N° 79727, Sr. Sergio Gustavo Flores, respecto a la verificación del funcionamiento del medidor de agua instalado en su inmueble. En la misma, informa lo siguiente:

- El inmueble del Sr. Sergio Gustavo Flores se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor N° 39334.
- En fecha 17/12/20 el Usuario se comunicó con el Centro de Atención Telefónica de la Prestadora, manifestando su desacuerdo con los consumos facturados.
- El 29/12/20 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión a fin de verificar el medidor. Se observó que el mismo se encontraba en condiciones normales, con lecturas correctas y no registraba fugas.
- El día 4/1/21 el usuario se comunicó nuevamente con el Centro de Atención Telefónica Gratuito, manifestando su desacuerdo con lo resuelto en la visita de CoSAySa y solicita nueva inspección.
- En fecha 14/1/21 personal de la Prestadora se presentó nuevamente en el domicilio y se informó que el medidor se encontraba en condiciones normales y con lecturas correctas.



Destaca que no se observaron problemas atribuibles a la empresa y que los consumos disminuyeron sin intervención de la misma.

- El día 18/1/21 el Sr. Sergio Gustavo Flores presentó su Disconformidad mediante Nota N° 76680.
- En virtud de lo expresado, la Prestadora solicita el cierre de las presentes actuaciones

Que a fs. 2 rola copia de Orden de Trabajo N° 1297793 de la que se desprende que, en fecha 29/12/20, "(...) se observan lecturas correctas. Medidor en condiciones normales y que el consumo empieza a disminuir para próximos período (...)"

Que a continuación se agrega nueva Orden de Trabajo de la que surgiría que, en fecha 14/01/21 se verificó medidor, el que se encontraba en condiciones normales y lecturas correctas, "(...) no se observan problemas atribuibles a la empresa (...)".

Que a fs. 4/8 se incorporan Histórico de Consumos, Resumen de Deuda y de Cuenta, todo ello relativo al Usuario N° 79727.

Que a fs. 9 la Gerencia Jurídica de este Organismo, en fecha 15/6/21, remite nota a Aguas del Norte para que en el plazo de 3 días remita la totalidad de la documentación referente al reclamo de la referencia de conformidad con lo establecido en la Res. N° 913/15, en especial: 1) Reclamo y prueba aportada por el reclamante; 2) Respuesta dada por la Prestadora al usuario; 3) Actas; 4) Disconformidad; 5) Nota de Elevación; 6) Descargo; 7) Toda otra documentación pertinente. Asimismo, y tratándose de un cuestionamiento de facturación se recuerda a la Prestadora que deberá, en virtud del art 6.1 del citado cuerpo legal, según el caso y junto con el expediente, acompañar al ENRESP: "a) Actas de constatación del estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado; b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (in situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente; c) Resultado de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados) o en Laboratorio del INTI; d) Registros de Consumo de los últimos 24 meses, teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP (...)".

01198/21

Que a fs. 10, mediante Nota Aguas del Norte N° 1429/21 solicita remitir la información que permita reconocer al usuario y reclamo sobre el cual se solicitó antecedentes. Cabe aclarar que en la Nota enviada por este Organismo se había consignado el número de expediente y carátula respectiva, no obstante lo cual, a fs. 11 se remite nueva nota consignando el número de Usuario correspondiente (1/7/21).

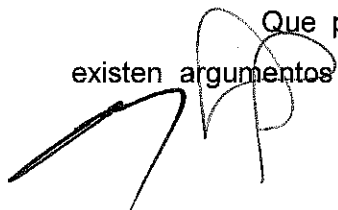
Que el 8/7/12, la Prestadora remite Nota Aguas del Norte N°1547/21 a través de la cual remite parte de la documentación requerida, a saber: Nota Aguas del Norte 1263/21, Disconformidad del Usuario (Reclamo N° 76680 del 18/1/21), Nota de respuesta a Reclamo N° 76680 y acuse de recibo (fs. 13/16).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica de este Organismo, a fs. 18 se agrega el correspondiente Informe. En el mismo, se indica que se procedió a verificar la facturación por servicios sanitarios llevada a cabo por CoSAySa para los periodos 10/2020 a 03/2021 al Usuario N° 79727. De dicho análisis se observa que la facturación se realiza por Sistema Medido, siendo ésta acorde a los consumos informados por la Prestadora a fs. 4. Asimismo, el cargo fijo facturado es correcto conforme al diámetro de conexión que posee el inmueble, el cual es informado en los discos de facturación remitidos mensualmente a este Organismo, siendo la tarifa aplicada la que corresponde de acuerdo a la categoría que reviste el usuario.

Que destaca que en la visita realizada por CoSAySa al domicilio del Usuario en fechas 29/12/20 y 15/1/21 (fs. 2/3), el personal de la empresa manifiesta que las lecturas son correctas, que el medidor se encuentra en condiciones normales y que no se detectan problemas inherentes a la Prestadora. Se observa al respecto que, a la fecha del reclamo del usuario, como así también de verificación por parte de la empresa, los consumos disminuyen.

Que por otra parte, la citada Gerencia advierte que la Prestadora no efectuó la verificación "in situ" del medidor N° 39334, no obstante lo cual informó al Usuario (en las actas mencionadas anteriormente), que cuenta con la posibilidad de solicitar la verificación del funcionamiento del medidor en el banco de pruebas del INTI. Por último, destaca que se cotejaron las lecturas detalladas en la Orden de Trabajo incorporada al expediente con las del histórico de Consumo, descartando que hayan existido errores en la toma de las mismas.

Que por todo lo expuesto, la Gerencia Económica concluye que no existen argumentos que hagan presumir un error de lectura o en la facturación,



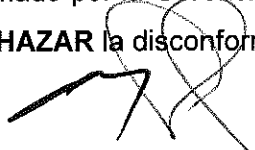
pudiendo deberse el incremento reclamado al uso efectivo del recurso o a pérdidas internas en el inmueble.

Que reunida toda la información necesaria, corresponde a esta Gerencia Jurídica 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.....”*. En la misma línea, su art. 8° inc. i) reza *“El Prestador podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin”*

Que siendo ello así, cabe destacar que tal como lo señaló la Gerencia Económica de este Organismo, y conforme surge de las actuaciones, no existen elementos que hagan presumir un error en la lectura o en la facturación de la cuenta del Usuario, pudiendo deberse el incremento reclamado al uso efectivo del recurso o a pérdidas internas en el inmueble. Lo dicho surge si atendemos a que de la verificación efectuada en su oportunidad por la Prestadora, el medidor funcionaba correctamente. Asimismo, y tal como lo puntualiza la Gerencia Económica en su informe a fs. 18, se cotejaron las lecturas detalladas en la Orden de Trabajo incorporada al expediente con las del histórico de consumo, descartando que hayan existido errores en la toma de las mismas. Asimismo: a) la facturación efectuada por la Prestadora es acorde a los consumos informados a fs. 4; b) el cargo fijo facturado es correcto conforme al diámetro de conexión que posee el inmueble, el cual es informado en los discos de facturación remitidos mensualmente a este Organismo y, 3) la tarifa aplicada la que corresponde de acuerdo a la categoría que reviste el usuario.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; y lo informado por la Gerencia Económica, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por el usuario.



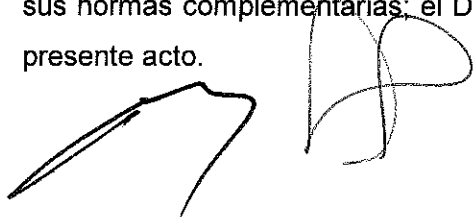
01198/21

Que no obstante lo dicho, cabe destacar que la Compañía, no obstante haber sido intimada por este Organismo a la remisión de la totalidad de los antecedentes del reclamo de la referencia -por cuanto a través de Nota Aguas del Norte N° 1263/21 había remitido documentación insuficiente-, omite remitir los reclamos efectuados por el usuario (a los cuales sólo alude en mentada Nota).

Que al respecto, cabe destacar que el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios (Res. N° ENRESP 913/15) en su art. 9.2 establece expresamente la documentación que la Prestadora debe remitir a este Organismo en caso de Disconformidad del Usuario, y en particular: 1) Reclamo y prueba aportada por el reclamante; 2) Respuesta; 3) Actas; 4) Disconformidad; 5) Nota de elevación; 6) Descargo; 7) Toda otra documentación probatoria pertinente.

Que por todo lo expuesto, habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la respuesta dada al mismo, 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"*. Así las cosas, y atento a las irregularidades detectadas y descriptas en las líneas anteriores, se deberá **APLICAR UNA SANCIÓN MENOR** a Co.S.A.ySA a favor del Ente Regulador consistente en una Multa de un valor equivalente a **120 veces "p"**, debiendo acreditarse dicha suma en la cuenta corriente del ENRESP N°310000043012938 (Pesos) del Banco Macro S.A.-

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;

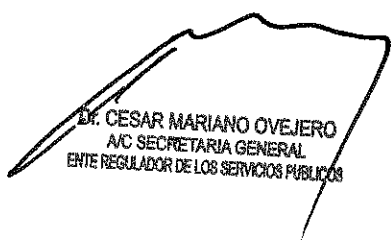
**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

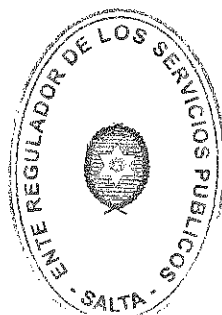
ARTÍCULO 1º: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario, Sr. FLORES Sergio Gustavo, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-52728/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: APLICAR UNA SANCIÓN MENOR a Co.S.A.ySA a favor del Ente Regulador consistente en una Multa de un valor equivalente a **120 veces "p"**, considerado "p" en su valor de \$ 9,9250; esto es, por la suma esto es \$1191 (pesos mil ciento noventa y uno), debiendo acreditarse dicha suma en la cuenta corriente del ENRESP N°310000043012938 (Pesos) del Banco Macro S.A; por los motivos expuestos en los considerandos 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: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar


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




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