

Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

01048/21

VISTO:

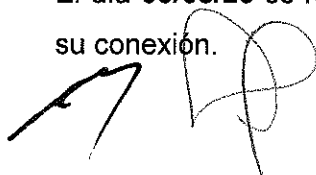
El expediente Ente Regulador N° 267-50145/2020, caratulado "VILLAGRA, Elsa Martina – Reclamo Servicio Técnico Co.S.A.ySa – Acondicionamiento de Conexión con Servicio Medido"; el Acta de Directorio N° 21/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de referencia se inician en fecha 28/08/2020 con la Nota Aguas del Norte N° 910/20, a través de la cual CoSAySa remite los antecedentes relacionados con la disconformidad manifestada por la Sra. Elsa Martina Villagra (Usuaria N° 6687) con el accionar de la Compañía respecto a la regularización de su conexión.

Que en la mencionada Nota, la Prestadora informa lo siguiente:

- El Catastro N° 5616 de la ciudad de Salta se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra actualmente instalado el Medidor N° 367195.
- En fecha **22/01/20** personal de la empresa se presentó en el domicilio de la usuaria detectando que la conexión se encontraba en directo y con pérdida de agua (OT N° 1170300).
- El **26/01/20** se procedió a romper el hormigón para sacar el gabinete, el cual se encontraba sin kit de medición, y se realizó instalación completa con Medidor N° 367195, cuyos consumos son utilizados para la facturación de los servicios sanitarios a partir del período 03/20 (OT N° 1171127 – Acta N° 4093).
- El día **03/03/20** se remitió notificación a la usuaria respecto a la regularización de su conexión.



- En fecha **12/03/20** la usuaria presentó en la Casa Central Nota N° 74119 en la que manifestó su desacuerdo con el accionar de la Compañía respecto a la regularización de su conexión.
- El **03/06/20** se remitió respuesta formal a Nota N° 74119.
- El **08/07/20**, la Sra. Villagra presentó su Disconformidad mediante Nota N° 74823, reclamo que la Prestadora solicita desestimar en el entendimiento de haber actuado de conformidad con lo establecido por la normativa aplicable.
- Destaca que los costos operativos facturados incluyeron: mano de obra por \$1543,16 (intervención de cuadrilla el día 26/01/20 entre las 7:22 y las 08.34 hs); materiales por \$4695,81 (incluye 1 conjunto de gabinete / kit + un medidor + manguera + arandelas + un precinto y alambre); y gastos generales no contemplados o imprevistos – 10% por \$623,90).
- Por último aclara que, entendiendo que no hubo intención por parte de la usuaria de evadir consumos, la Compañía procedió a refacturar el período 04/20 bonificando el importe de \$2749,76 más impuestos en concepto de Multa Conexión Irregular Servicio Medido.

Que a fs. 03 rola copia de Orden de Trabajo N° 1170300 de Verificación de Conexión Ilegal de Servicio Medido de la que se desprende la existencia de una conexión en directo con pérdida de agua en el catastro de la referencia (22/01/20). A continuación se acompaña Orden de Trabajo N° 1171127 de la que surge que se rompió el hormigón para sacar gabinete, encontrando la conexión sin kit ni medidor, por lo que se efectúa la instalación completa de medidor (26/01/20).

Que a fs. 05 obra copia de Acta de Detección y Regularización de Fraude al Sistema Medido N° 4093 de fecha 26/01/20, en la que se deja constancia de lo actuado, dejando el duplicado bajo puerta por encontrarse ausente el usuario.

Que a fs. 06 se agrega nota a la usuaria por la que la Prestadora informa de lo actuado (notificada a fs. 07), destacando que los gastos incurridos en el operativo de regularización de la conexión serán incluidos en la factura del período 04/2020 por un monto equivalente a \$6862,87 (más impuestos), a lo que se suma que -al estar tipificada la irregularidad en la conexión detectada en el art. 1° de la Res. 672/15 como una acción fraudulenta tendiente a impedir el registro de consumos- corresponde la aplicación de una sanción por \$2749,76 (más

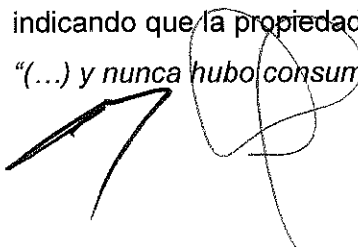
01048/21

impuestos). Destaca lo ordenado por el marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10), que en su art. 28° establece la obligación de los usuarios de mantener intactos los precintos o elementos de seguridad que garanticen la no manipulación del medidor, denunciando cualquier acción o intervención que realicen sobre el mismo, personas ajenas a la empresa "(...) Asi también el gabinete en donde se aloja el medidor debe encontrarse libre de escombros, material de construcción y todo tipo de elementos que impidan la apertura del gabinete a fin de posibilitar la libre toma de la lectura, como así también su mantenimiento y/o verificaciones en próximas visitas, conservando el estado correcto del mismo (...)". Por último comunica a la usuaria sobre el plazo de 5 días para recurrir ante la empresa en caso de disconformidad.

Que a fs. 8 se presenta la Sra. Villagra solicitando copias de las actuaciones referidas a Acta N° 4093 a la que se le asigna el N° 74119.

Que en respuesta, la empresa remite Nota por la que reitera la normativa relativa a los deberes de los usuarios respecto a las instalaciones propias y del Concesionario, subrayando que la Compañía tiene el Poder de Policía referido a las instalaciones sanitarias de los servicios de agua potable y desagües cloacales, y es en virtud del mismo que tiene la potestad de corregir situaciones no reglamentarias, de conformidad con lo establecido en la Res. Ente Regulador N° 672/15. Informa que en fecha 22/01/20 "(...) nuestro personal se presentó en el inmueble en cuestión, observando una conexión irregular en directo a la red con pérdida de agua (...)", razón por la que en fecha 26/01/20 se rompió el hormigón para sacar el gabinete sin kit ni medidor y se realizó la instalación completa del medidor N° 367195, cuyos consumos son utilizados para la facturación de los servicios sanitarios a partir del período 03/20 (adjunta fotografías, de conformidad con lo establecido en el art 2° de la Res. N° 672/15). Continúa informando que posteriormente personal de la Compañía niveló y amuró el gabinete, dejando el mismo en óptimas condiciones. Por tal razón, reitera lo dicho respecto a los gastos de regularización y la sanción por Conexión Irregular en Servicio Medido a cobrar al usuario en el período 04/2020. Por último, pone en conocimiento de la usuaria su derecho a recurrir en caso Disconformidad y los plazos pertinentes (fs. 9/10).

Que a fs. 9 rola la correspondiente Disconformidad de la usuaria, indicando que la propiedad es un galpón de depósito que se encuentra deshabitado "(...) y nunca hubo consumo en el mismo, tal como se puede verificar en el histórico



obstante en sus registros, y aún luego de haber sido instalado un nuevo medidor el consumo sigue siendo cero (...) remarco este hecho dado que de su parte en un afán de perjudicarme pretenden cobrarme gastos por medidor nuevo, instalación y aparte una multa, lo cual en principio ya demuestra un proceder abusivo y arbitrario de su parte (...). Insiste en la idea de que ante la falta de consumo mal puede hablarse de beneficio frente a una supuesta maniobra fraudulenta, argumentado además que en casos de hurtos de estos elementos de medición por terceros es de práctica común que la empresa los reemplace sin cargo alguno al usuario del servicio damnificado. Acompaña denuncia policial de hurto N° C002 – 1176/2020 efectuada con posterioridad a los trabajos efectuados por la prestataria de detección y regularización del servicio. Por último, invoca "(...) el principio rector que rige en materia de Derecho del Consumidor "en caso de una duda razonable, se obliga a fallar a favor del consumidor" (...)", razón por la cual pide se desestimen las actuaciones llevadas adelante por la Prestadora. Por último, luego de señalar que en fecha 13/03/20 CO.S.A.ySa se negó a recibir su Disconformidad alegando razones sanitarias, solicita se tenga por presentada la misma en tiempo y forma.

Que a fs. 13 se agrega copia de Denuncia Penal C002-1176/2020 efectuada por la usuaria ante la Comisaría 2ª de la ciudad de Salta -en fecha 15/3/20- por hurto de medidor correspondiente al catastro N°5616, argumentando que dicha situación no había sido advertida por la denunciante antes de que la empresa CO.S,AySa realizara una inspección al domicilio por encontrarse tal propiedad dehabitada.

Que a fs. 15/19 la Prestadora agrega copia de Histórico de Consumos, Resumen de Deuda y Resumen de Cuenta correspondientes a la usuaria N° 6687.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP para su intervención la misma emite informe a fs. 20 en el que expresa que luego del análisis de la documentación obrante, se desprende que del Histórico de Consumos a fs. 15 "(...)prácticamente no registra consumos antes y después de reacondicionamiento de la conexión con un nuevo medidor (...) por tal motivo se evidencia que no hubo intención por parte del usuario de fraguar consumos (...)". Por otra parte informa que, en la OT N° 1171127, Aguas del Norte señala que el tiempo de ejecución del trabajo realizado es de 1.15 hs. con dos operarios, entendiendo que resulta razonable para las tareas denunciadas por la



01048/21

Prestadora como ejecutadas en la regularización de la conexión domiciliaria. Por último, respecto de los materiales por un valor de \$4695,81 consignados en el Acta N° 4093 y OT 1171127 entiende asimismo que resultan de un valor razonable.

Que tomada la intervención que le compete a la Gerencia Económica de este Ente Regulador, la misma emite informe a fs. 21. En el mismo, indica que se procedió a analizar la facturación del período 04/20 (fs.19) verificando que en la misma se encuentran incluidos los importes de \$6862,87 y \$2749,47 (sin impuestos ni tasas) correspondientes a los "Gastos de operación conexión servicio medido" y "Multa conexión irregular servicio medido" respectivamente.

Que en relación a la multa aplicada, la mentada Gerencia entiende que el monto facturado en tal concepto es correcto conforme a lo establecido en la Res. N° 672/15 y a los valores determinados a partir del período 01/20. Sin embargo, señala que no obstante ello, por una decisión comercial de la Prestadora dicho monto fue cancelado mediante un crédito por entender que no hubo intención por parte de la usuaria de evadir consumos.

Que continúa manifestando que, en lo referente al importe restante, que asciende a \$6862,87 (más impuestos), compuesto por \$1543,16 de mano de obra, \$ 4695,81 de materiales y \$623,90 de gastos generales corresponde hacer consideraciones. Respecto a los materiales y al tiempo de ejecución insumido en la regularización de la conexión, destaca que luego que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Organismo considerara que resultan razonables se verificó, mediante el cruce de recibos de sueldo de empleados de la misma categoría disponibles en Expte. N° 44871/18 (Revisión Tarifaria mayores costos a 08/2018), que el monto determinado es consistente. En cuanto a la suma de \$623,90 facturado en concepto de "Gastos Generales no contemplados o imprevistos" manifiesta que no correspondería su cobro, debido a que dicho concepto se encuentra contemplado dentro de los costos que se reconoce a la Prestadora en cada incremento tarifario.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia Jurídica de este Organismo, considera menester citar la normativa vigente aplicable al caso. En este sentido, el Art. 8º, Inc. 1) del Marco Regulatorio de Agua, aprobado por Decreto Provincial N° 3.652 que establece: "*El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados...*". Mientras que el Artículo 44º dispone: "*El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria en todos los*

casos siempre que ello sea técnica y económicamente viable". A la vez que el Art. 51º de igual cuerpo normativo, 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 artículo 28º inc. f) del mismo cuerpo normativo, establece entre las obligaciones de los usuarios, la siguiente: "Mantener intactos los precintos, o cualquier elemento de seguridad, que garanticen la no manipulación del micromedidor de agua potable y las condiciones idóneas para la toma de lectura del mismo, denunciando al PRESTADOR cualquier acción o intervención que realicen sobre el micromedidor personas ajenas a la Empresa."

Que asimismo, es necesario traer a colación lo dispuesto mediante Resolución Ente Regulador Nº 672/15, la cual tipifica las acciones fraudulentas tendientes a impedir el correcto registro de los consumos. En su artículo 1º define al fraude al sistema medido cuando sostiene que "es toda acción u operación efectuada, por cualquier persona ajena a la PRESTADORA, tendiente a impedir, por cualquier medio y forma, el correcto registro de los consumos, reales y efectivos, por parte del medidor de agua potable instalado en un inmueble determinado." Estas acciones, dependiendo de su reincidencia son pasibles de sanciones (Multas) y del cobro de los gastos que insuma la regularización de la conexión.

Que resulta importante destacar que el art. 2º de la mentada Resolución establece el Procedimiento de Detección y Regularización del Fraude al Sistema Medido de Agua Potable: "En caso de verificarse casos de fraude al sistema medido y sin perjuicio de la aplicación de la sanción correspondiente, el PRESTADOR deberá proceder de la siguiente manera:

- 1) Tomará fotografías que corroboren la existencia de la irregularidad detectada, la que constituirá prueba fehaciente de la misma.
- 2) Procederá a labrar Actas Técnicas, por triplicado, en forma completa y adecuada, con detalles que permita identificar al Usuario lo constatado en tal oportunidad y las tareas realizadas y/o a realizar, haciendo entrega, en ese mismo acto, de una copia del Acta al Usuario.



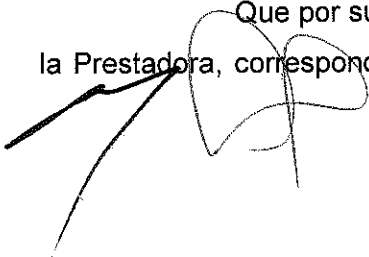
01048/21

- 3) *En caso que el Acta no fuera recibida personalmente por el Usuario, el notificador deberá dejar constancia de ello en la copia, con más el número de documento de identidad y el vínculo o relación entre la persona que la reciba y el destinatario.*
- 4) *En caso de negativa del Usuario a recibir el Acta, o cuando no se encuentre en el lugar de la notificación, y ninguna de las otras personas de la casa quieran recibirla, el personal de la Prestadora procederá a dejarla en el buzón o bajo puerta, dejando constancia de ello en todos los ejemplares.*
- 5) *Toda actuación posterior a la primera intervención, deberá igualmente ser registrada en material fotográfico y en las respectivas Actas Técnicas de las que deberá dejar copia al Usuario.*
- 6) *Ejecutar, en la conexión fraudulenta, todas las tareas necesarias y conducentes a los fines de la regularización de lo constatado.*
- 7) *Notificar por escrito al Usuario, informándole lo actuado, los gastos a pagar en concepto de normalización de la conexión y/o medidor, el consumo presunto y la sanción aplicable; como así también le hará conocer su derecho a interponer Disconformidad ante el Prestador sobre lo informado o lo actuado.*
- 8) *El plazo para interponer Disconformidad será de cinco (5) días, a contar desde el día siguiente a la recepción de la notificación objetada..."*

Que llegados a este punto, toca adecuar los hechos descriptos en el presente expediente a la normativa anteriormente transcrita.

Que cabe destacar que tal como se puntualizó detalladamente, el Procedimiento de Detección y Regularización de Fraude al Sistema Medido de Agua Potable fue cumplimentado por la Prestadora en un todo de acuerdo con lo establecido por el art 2º de Res. N° 672/15, extrayendo las fotografías probatorias de la infracción y labrando el acta correspondiente, todo lo cual fue notificado al usuario oportunamente (fs. 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 10).

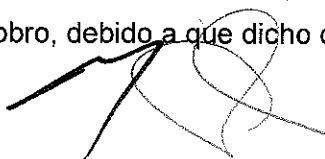
Que por su parte, en lo que respecta a la sanción de multa fijada por la Prestadora, corresponde destacar que la misma resulta de aplicación en virtud



de lo establecido en el art 8º Res. Nº 672/15, en tanto que la conexión en directo efectuada en el caso (sin el kit de conexión/medidor correspondiente) –acreditada en las fotografías acompañadas a fs. 9/10- resulta un supuesto de fraude al Sistema Medido. Sin embargo, por una decisión comercial, la Prestadora procedió a refacturar el período 04/2020 bonificando el importe de \$2749,76 más impuestos por el concepto de “Multa Conexión Irregular Servicio Medido” entendiendo que no hubo intención por parte de la usuaria de evadir consumos, luego de analizar el histórico de consumos de la misma.

Que en cuanto a los trabajos de regularización de la conexión y su costo a cargo de la usuaria, corresponde destacar aquí el deber de cuidado que pesa sobre la usuaria de velar por *“Mantener intactos los precintos, o cualquier elemento de seguridad, que garanticen la no manipulación del micromedidor de agua potable y las condiciones idóneas para la toma de lectura del mismo, denunciando al PRESTADOR cualquier acción o intervención que realicen sobre el micromedidor personas ajenas a la Empresa.”*, razón por la cual los gastos relativos a la regularización de la conexión pesan sobre la usuaria, quien en definitiva, resultaría la única beneficiaria de la sustracción del medidor y la posterior conexión directa del servicio, aún cuando del histórico de consumos no se advierta diferencia en los metros cúbicos consumidos antes y después de la regularización. Aquí resulta importante destacar que la denuncia policial de hurto del medidor radicada por la Sra. Villagra es posterior a las tareas de detección de la conexión irregular y regularización la misma por la Prestadora.

Que en consecuencia, cabe resaltar lo dicho por la Gerencia Económica del ENRESP en lo relativo a los “Gastos de operación conexión servicio medido” cobrados por la Prestadora (fs.21). Tal gasto –imputado a la usuaria- asciende a \$6862,87 (más impuestos) compuesto por \$1543,16 de mano de obra, \$ 4695,81 de materiales y \$623,90 de gastos generales. Respecto a los materiales y al tiempo de ejecución insumido en la regularización de la conexión, la mentada Gerencia destaca que luego que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Organismo considerara que resultan razonables se verificó, mediante el cruce de recibos de sueldo de empleados de la misma categoría disponibles en Expte. Nº 44871/18 (Revisión Tarifaria mayores costos a 08/2018), que el monto determinado es consistente. En cuanto a la suma de \$623,90 facturado en concepto de “Gastos Generales no contemplados o imprevistos” manifiesta que no correspondería su cobro, debido a que dicho concepto se encuentra contemplado dentro de los costos



01048/21

que se reconoce a la Prestadora en los costos que deberá cubrir la usuaria en concepto de regularización de la conexión. En consecuencia existe una diferencia a favor de la usuaria de \$623,90, por la que la Prestadora deberá efectuar la correspondiente Nota de Crédito.

Que atento a lo dicho, a la normativa precedentemente citada y analizando todo lo obrado, esta Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por la usuaria, sin perjuicio de lo cual, y en mérito a lo informado por la Gerencia Económica de este Organismo, deberá ordenarse a la Prestadora a efectuar una Nota de Crédito a favor de la Sra. Villagra por la suma de \$623,90, la que deberá agregarse en la próxima facturación de aquella.

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 la usuaria, Sra. VILLAGRA, ELSA MARTINA, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-267-50145/2020; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

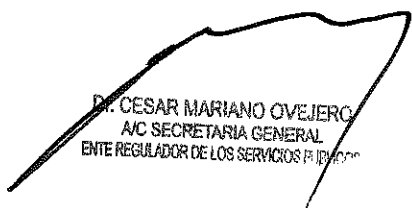
ARTÍCULO 2º: **ORDENAR** a Co.S.A.ySa a efectuar una Nota de Crédito a favor de la usuaria por la suma de \$623,90 (pesos seiscientos veintitrés con 90/100), la que deberá agregarse en la próxima facturación de aquella.

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

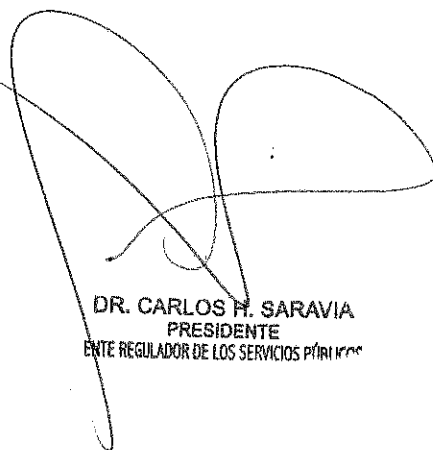
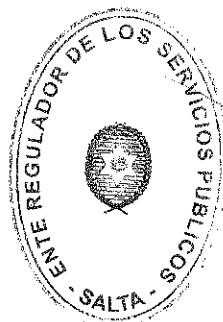


Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: 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