Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01049/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-48429/2020, caratulado "DI PAULI, Humberto Fernando – Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Facturación y Multa Período 10/2019"; el Acta de Directorio Nº 21/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de referencia se inician con la Nota Aguas del Norte Nº 114/20, en fecha 30/1/2020, a través de la cual CoSAySa remite los antecedentes relacionados con la disconformidad manifestada por el Sr. Humberto Fernando Di Pauli (Usuario Nº 9488) respecto de la Nota Nº 72174 enviada a éste oportunamente.

Que en la mencionada Nota Nº 114/20, la Prestadora informa lo siguiente:

- El Catastro Nº 8572 de la ciudad de Salta se identifica internamente como usuario Nº 9488 y la facturación de los servicios sanitarios se efectúa mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el medidor Nº 965.
- En fecha **29/07/19** personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión y verificó que el medidor se encontraba invertido y procedió a colocarlo en la posición correcta dejándolo en óptimas condiciones. Asimismo se detectó una pérdida de agua, la cual afectó el consumo facturado en el usuario, labrándose Acta Nº 3741.
- El **18/09/20** se notificó al usuario sobre los gastos incurridos en dicho procedimiento.
- El día **07/10/2019** el usuario presentó en la Casa Central Nota Nº 72174 en la que manifestó el descargo correspondiente a la regularización de su conexión.

- En fecha **06/11/2019** se remitió respuesta formal a Nota Nº 72174 en la que se informó que la Compañía procederá a facturar en el período 10/2019 un importe de $1054,26 (más impuestos) correspondientes a los gastos incurridos en la regularización de su conexión y un importe de $2391,10 (más impuestos) correspondiente a Multa por Conexión Irregular Servicio Medido.
- Por último informa que, en fecha **26/11/2019**, el Sr. Di Pauli presentó su Disconformidad mediante Nota Nº 72849, reclamo que la Prestadora solicita desestimar en el entendimiento de haber actuado de conformidad con lo establecido por la normativa aplicable.

Que a fs. 02 rola copia de las fotografías tomadas por la Prestadora relativas a la regularización de la Conexión de Usuario Nº 9488 –antes y después de la misma-, de conformidad con lo exigido en el inc. 1 del art. 2º del Reglamento de Procedimiento de Detección y Regularización de Fraude al Sistema Medido, Resolución Ente Regulador Nº672/15.

Que a continuación, a fs. 03, obra copia de Acta de Detección y Regularización de Fraude al Sistema Medido Nº003741 de la que se desprende la existencia de medidor invertido y las tareas realizadas en orden a su regularización. El mencionado documento se encuentra suscripto por el Sr. Rogelio Vera en calidad de encargado de obra, en un todo de acuerdo con el inc. 3 del Art. 2º de Res. Nº 672/15. A fs. 5 se agrega nota al usuario por la que la Prestadora informa de lo actuado, destacando que los gastos incurridos en dicho operativo serán incluídos en la factura del período 10/2019 por un monto equivalente a $1054,26 (más impuestos) a lo que deberá sumarse que -al estar tipificada la irregularidad en la conexión detectada en el art. 1ª de la Res. 672/15 como una acción fraudulenta tendiente a impedir el registro de consumos- corresponde la aplicación de una sanción por $2391,10 (más impuestos). Destaca lo ordenado por el marco Regulatorio (Decreto Nº3652/10), que en su art. 28º 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 *"(...) Así 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 al usuario sobre el plazo de 5 días para recurrir ante la empresa en caso de disconformidad.

Que a fs.4 se incorpora copia de Nota Nº 72174 de fecha 07/10/19, a través de la cual el usuario de la referencia efectúa su descargo. En la misma, niega rotundamente *"(...) haber manipulado el medidor de alguna forma incurriendo en alguna falta, ya que el inmueble se encuentra en construcción desde hace más de un año teniendo habilitado solamente un caño de agua en la supuesta fecha de infracción (...)".* Cuestiona a su vez que no se especifica adecuadamente la función o cargo del personal interviniente y su correspondiente capacitación. Por último, argumenta que no se detalla *"(...) que significa medidor invertido y cuál es su efecto en el inmueble, también se tiene en cuenta que no presenta ninguna prueba ya sea un precinto violado o algún intento de manipulación del medidor o testigo alguno de lo declarado por el personal de la compañía (...)".* En consecuencia, solicita la nulidad de las actuaciones llevadas adelante por la Prestadora.

Que en respuesta al Descargo efectuado por el usuario, la Prestadora remite Nota Nº 72174 (notificada el 12/11/19), informándole que, de acuerdo a la normativa aplicable *"(...) el usuario debe mantener las instalaciones en buen estado de conservación y los gabinetes y/o locales en los que se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición libres de obstáculos que imposibiliten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del usuario, la que deberá ser probada por el Prestador, se produjera deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de su propiedad, aquel abonará el costo de reparación y/o reposición de los mismos. Cuando el usuario advierta que las instalaciones del Concesionario (incluyendo el medidor), no presenten el estado habitual y/o normal deberá comunicarlo al Concesionario en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros. En cualquier oportunidad en que el usuario advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento del Concesionario (...)".*

Que continúa diciendo 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 Nº 672/15. Informa que en fecha 25/7/19 *"(...) nuestro personal se presentó en el*

domicilio en cuestión, oportunidad en la que se detectó el medidor invertido. Por este motivo, en fecha 30/07/19 se procedió a colocarlo correctamente 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 periodo 10/2019. Por último, pone en conocimiento del usuario su derecho a recurrir en caso Disconformidad y los plazos pertinentes.

Que a fs. 9 rola la correspondiente Disconformidad del usuario, de fecha 26/11/19, reiterando los puntos de su descargo.

Que a fs. 10/15 la Prestadora agrega copia de Histórico de Consumos, Resumen de Deuda y Resumen de Cuenta correspondientes al usuario Nº 9488.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP a efectos de expedirse sobre la pertinencia de los rubros detallados a fs. 7 (horas de trabajo, cómputos y presupuesto), la misma emite informe a fs. 16 en la que expresa que *"(...) a fs. 7 de este expediente se detallan los costos de mano de obra, gastos generales y multa que la Prestadora aplicó al usuario para regularizar la conexión. El mismo detalle no incluye los materiales, por lo que no se pidió apertura del ítem (...)".* Agrega que tal como se desprende de Acta Nº 3741 el tiempo de ejecución de la tarea de regularización de la conexión fue de 54 minutos con un operario y un capataz, por lo que *"(...) esta Gerencia considera razonable el tiempo empleado y el costo de la mano de obra (...)".*

Que a fs. 16 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Económica de este Organismo a efectos de verificar y evaluar la facturación aplicada al usuario de la referencia.

Que a continuación, a fs. 17/20, se incorporan copias de comunicaciones a la Prestadora en orden a que remitan detalle de lo cobrado en los gastos incurridos para la regularización de la conexión correspondiente a la mano de obra, de forma discriminada para el operario y el capataz, adjuntando los recibos de sueldos.

Que luego del análisis pertinente, a fs. 23 rola Informe de la citada Gerencia Económica, dirigida al Gerente Comercial de CO.S.A.ySa, indicando que se examinó la planilla provista por la Prestadora en la que se detallan los conceptos y montos por los que la firma facturó en el periodo 10/19 un importe de $3613,08

correspondientes a gastos incurridos en la regularización de la conexión y en concepto de Multa Conexión Irregular de Servicio. Subraya que el importe de $2391,10 correspondiente a la Multa es correcto –de acuerdo a los valores correspondientes a julio/2019 y lo establecido en Res. Nº 672/15. Respecto a los gastos de regularización de la conexión -siendo que el tiempo de mano de obra es razonable (de acuerdo a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP)- la Gerencia Económica constató el costo de cada operario, acorde a los recibos de sueldos proporcionados por la empresa, resultando un importe superior al solicitado en un monto de $72,67, razón por la que solicita se realice una nota de crédito por tal importe a favor del usuario. Agrega el correspondiente cuadro de cálculo.

Que a fs. 24 se adjunta Nota Aguas del Norte Nª 261/21 dirigida a la Gerencia Económica de este Ente Regulador en la que aclara que ha definido un criterio homogéneo y equitativo al momento de calcular la hora hombre para transferir los costos operativos de los usuarios, *"(...) es decir, no se toma rigurosamente lo enunciado en el recibo de sueldo del mes en el que se ejecutaron los trabajos, sino un promedio salarial que vuelve más justo el cálculo para la compañía y para los usuarios (...)".* Detalla características del régimen de las guardias rotativas de las cuadrillas operativas de la sección fraudes, considerando que los importes facturados son correctos y por tal corresponde su cobro.

Que al respecto, la Gerencia Económica de este Organismo emite nuevo informe en el que reitera lo dicho en su Informe a fs. 23, indicando que existe una diferencia a favor del usuario de $72,67.

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. I) del Marco Regulatorio de Agua, aprobado por Decreto Provincial Nº 3.652 que establece: *"El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados..."*. Mientras que el Articulo 44° 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 asimismo, en cuanto a los trabajos de regularización de la conexión y su costo a cargo del usuario, vale reiterar lo manifestado por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Organismo en tanto se expide sobre la razonabilidad del tiempo empleado y el costo de la mano de obra. Sin embargo, y tal como se desprende de los Informes de la Gerencia Económica antes mencionada, respecto del monto de $1221,98 fijado por la empresa, y tras el análisis de los recibos de sueldos proporcionados por CO.S.A.ySa, existe una diferencia a favor del usuario de $72,67, 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 el usuario, 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 del usuario por la suma de $72,67, la que deberá agregarse en la próxima facturación de aquél.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 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, Sr. HUMBERTO FERNANDO DI PAULI, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-48429/2020; 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 del usuario por la suma de $72,67 (pesos setenta y dos con 67/100), la que deberá agregarse en la próxima facturación de aquél.

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.

ARTICULO 4°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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