Salta, 28 JUL 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01103/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-50388/2020, caratulado "CRESPO, Walter Eduardo – Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Facturación Períodos 6 y 7/2020"; el Acta de Directorio Nº 23/2021, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan mediante la Disconformidad del Usuario Walter Eduardo Crespo -presentada ante este Ente Regulador vía mail en fecha 3/10/2020- frente a la respuesta dada por la empresa Co.S.A.ySa a su reclamo por facturación correspondiente a los periodos 06 y 07/2020.

Que en la misma, el Sr. Crespo (Usuario Nº 58138) transcribe el reclamo presentado oportunamente ante la Prestadora en fecha 18/9/20, en el que impugna *"(...) los exorbitantes consumos facturados en los períodos 06 y 07 del año 2020 (325 y 270 metros cúbicos respectivamente) (...)"*. Señala que el consumo de agua en la propiedad se corresponde a la de una familia con 4 hijos, destacando que en la planta baja del inmueble funcionan dos locales comerciales – razón por la cual abona tarifa comercial- con un solo baño cada uno, siendo el consumo promedio 60 metros cúbicos mensuales. Manifiesta que ante los consumos facturados en los periodos 06 y 07/2020 solicitó a la empresa efectuar una verificación interna del inmueble *"(...) según surge del reclamo Nº 3002376. Ante tal situación y luego de esperar más de un mes, se presentó personal de la empresa y lo único a lo que se limitó el funcionario fue a "comprobar el correcto funcionamiento" del medidor sin realizar verificación alguna en el interior del inmueble para constatar fugas o pérdidas (...)"*. El usuario niega la existencia de fugas o pérdidas de agua tanto en su inmueble como en los locales comerciales, por lo que entiende que los consumos registrados podrían imputarse a un mal funcionamiento del medidor de la empresa que *"(...)bien pudo haberse advertido luego del reclamo y reparado sin nosotros habernos enterado (...)"*. Cuestiona la respuesta brindada por la empresa en el sentido de que el

problema radica en el interior del inmueble, *"(...) cuando ni siquiera entraron a verificar el interior del mismo (...)".*

Que a fs. 6 rola Nota Aguas del Norte Nº 1196/2020 remitida al ENRESP 5/11/20 en la que informa lo siguiente:

- El catastro N° 67806 de la ciudad de Salta se encuentra identificado internamente con el Usuario Nº 58138 y se abastece de una única conexión, en la cual está instalado el Medidor Nº 46033 por lo que posee Servicio Medido en la facturación de los servicios sanitarios.
- En fecha 12/08/20 la Sra. Mariela Giménez realiza el reclamo Nº 3002376 en el cual solicita la verificación del funcionamiento del medidor por estar en desacuerdo con los montos facturados en la cuenta del usuario.
- El día 07/09/20, en respuesta al reclamo mencionado, personal de esta empresa realizó la verificación correspondiente, corroborando el correcto funcionamiento del medidor y que las lecturas son correctas. Por otro lado, se pudo observar que el usuario comparte consumos con dos locales comerciales.
- El 18/9/20 el Sr. Crespo remite Nota Nº 75590 en la que deja de manifiesto su desacuerdo con los consumos facturados.
- En fecha 2/11/20 se remitió al usuario la respuesta correspondiente a la nota mencionada.

Que asimismo, la Prestadora destaca que los consumos del inmueble se encontraban normalizados al momento de que su personal realizara cualquier intervención. Por último, y en vistas a que el inconveniente que ocasionó el aumento de los consumos se encuentra superado, Co.S.A.ySa tomó la decisión comercial de refacturar los períodos 06 y 07/20, teniendo en cuenta para ello un consumo de 100m3, generándose así nuevos comprobantes de pago.

Que a fs. 07 obra copia de Reclamo Nº 3002376 –de fecha 12/8/20 por la cual el Usuario Nº 58138 solicita se verifique el funcionamiento del medidor, requiriendo que la empresa se comunique para concordar visita.

Que a fs. 08 se incorpora Orden de Trabajo 1250245 –suscripta por el Sr. Crespo- de la que se desprende que en fecha 7/9/20 se verificó el medidor del inmueble de la referencia, encontrándose en condiciones normales con lecturas correctas.

Que a fs. 09/12 se agrega Reclamo Nº 75590 presentado ante la Prestadora en fecha 18/9/20, detallado ut supra.

Que a fs. 38 obra respuesta de de Co.S.A.ySa al Reclamo Nº 75590 en la que le informa, en primer lugar, que el Catastro Nº 67806 de la ciudad de Salta se identifica internamente como Usuario Nº 58138 y se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor Nº 46033. Asimismo, le informa que en fecha 7/9/20 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó que el Medidor Nº 46033 se encuentra en óptimas condiciones y que las lecturas registradas resultan correctas y correlativas. Destaca que no se observaron inconvenientes atribuibles a la compañía, por lo que se dejó la recomendación de verificar las instalaciones sanitarias internas. Al respecto, subraya que el mantenimiento y reparación de las instalaciones sanitarias internas de un inmueble corresponden a su propietario, y por lo tanto, toda responsabilidad sobre inconvenientes en las mismas resulta ajena a la Compañía y corresponde al propietario abonar el total de agua potable consumida por el inmueble, aún cuando la misma se deba a pérdidas internas visibles o no visibles, puesto que el consumo efectivamente existió.

Que por otra parte, continúa la Empresa, cabe destacar que el consumo registrado por el caudalímetro instalado en el inmueble se encontraba normalizado al momento de efectuar el reclamo, sin que hubiera existido intervención alguna de su parte.

Que asimismo, CoSAySa manifiesta al Usuario que la Compañía tomó la decisión comercial de refacturar los períodos 06 y 07/20 teniendo en cuenta un consumo de 100m3, por lo que se generaron nuevas facturas de dichos periodos; por último, informa sobre su derecho a presentar Disconformidad con la respuesta dada por la Prestadora y los plazos pertinentes.

Que a fs. 13/21 obra Histórico de Consumos, Resumen de Cuenta y Estado de Deuda relativo al Usuario Nº 58138.

Que a fs. 22/24 rola nueva Disconformidad presentada ante este Ente Regulador por el usuario de la referencia en fecha 28/12/20, en contra de la decisión adoptada por Aguas del Norte en fecha 2/11/2020. En la misma, el Sr. Crespo cuestiona la posición inicial de la empresa de presumir que el consumo excesivo de agua se debió a cuestiones internas atribuibles al propietario y no al medidor existente en el mismo. Reitera que la empresa no verificó la existencia de posibles pérdidas en el domicilio, aún cuando esa opción fue expresamente ofrecida como parte del ejercicio de su defensa. *"(...) Esta negativa y la presunción de parte de la empresa de que el exceso de consumo es atribuible a mi condición de usuario, ponen en mi cabeza una prueba imposible de acreditar ya que frente a tal negativa, solo puedo limitarme a afirmar que tales pérdidas imputadas "no existen" colocándome en una posición de inferioridad al no poder ejercer adecuadamente mi defensa y sin que se aplique en el presente caso el principio "in dubio pro consumidor" (...)"*. Cuestiona la decisión de la compañía de refacturar los periodos cuestionados teniendo en cuenta un consumo de 100 m3, cuando lo normal siempre fue 60m3, lo que a su entender daría cuenta del obrar arbitrario de la misma. Por último, menciona lo dispuesto por el art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor (24240) que dispone que *"cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de los dos (2) años anteriores, se presume que existe un error de facturación"*.

Que giradas las presentes actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS), la misma solicita el contraste del medidor correspondiente por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), arrojando como resultado que *"(...) el micromedidor de agua potable contrastado sub-registra en condiciones de caudal mínimo, es decir registra un volumen menor de agua que el volumen real que atraviesa el medidor, a favor del usuario. Asimismo funciona correctamente en caudales de transición y nominal (...)"* (fs. 27/29). Asimismo, del Informe de la GAPyS incorporado a fs. detalla lo siguiente:

- El sistema desde donde se abastece el domicilio del usuario no presenta incidencias en el servicio de agua potable de tipo estructural.

- Del Histórico de Consumo se observa que en los períodos 06 y 07/20 hubo un marcado aumento en el consumo registrado por el micromedidor. En los 12 períodos anteriores el promedio de consumo es de 63 m3 y en los períodos posteriores el consumo promedio es de 69m3, situación compatible con una pérdida interna que fue reparada.
- De las distintas intervenciones de Aguas del Norte no se advierte que el medidor registre consumo constante.
- El 19/02/21 personal técnico de la GAPyS realizó una visita de asesoramiento e inspección técnica, verificando que el medidor no registra consumo continuo.
- Para verificar el correcto funcionamiento del micromedidor Nº 46033 se le realizó en contraste en el laboratorio del INTI verificándose que el mismo sub registra, a favor del usuario, en condiciones de caudal mínimo.

Que a fs. 32 rola Nota Aguas del Norte Nº 450/2021 por la que la Prestadora remite a este Ente Regulador copia de los antecedentes (fs. 33/48) de la Disconformidad presentada por el Usuario a la respuesta dada por la empresa a su Nota Nº 75590, e informa lo siguiente:

- El catastro Nº 67806 se identifica internamente como Usuario Nº 58138 y la facturación de los servicios sanitarios se efectúa mediante Sistema Medido.
- En fecha 12/8/20 el Usuario se comunicó con nuestro Centro de Atención Telefónica manifestando su desacuerdo con el consumo registrado y solicitó verificación del medidor. Por tal motivo se generó el Reclamo Nº 3002376.
- En fecha 7/9/20 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó el medidor en condición normal y con lecturas correctas. Se sugirió al usuario verificar instalaciones internas.
- En fecha 18/9/20 el Sr. Walter Crespo presentó en nuestra Casa Central Nota Nº 75590.

- El día 2/11/20 se envió respuesta formal a la Nota Nº 75590
- El 28/12/20 el usuario presentó su Disconformidad mediante Nota Nº 76484.
- En fecha 15/1/21 por solicitud del ENRESP se retiró el Medidor Nº 46033 para análisis en el Banco de Pruebas INTI. En dicha oportunidad se observó que el medidor arrojó resultados dentro de los rangos normales de funcionamiento.
- El día 29/1/21 se reinstaló el medidor en el inmueble.

Que por último, y en el entendimiento de haber actuado conforme a derecho la Prestadora solicita desestimar el reclamo del Sr. Walter Eduardo Crespo y proceder al archivo de las actuaciones.

Que tomando la intervención que le corresponde, a fs. 49, en fecha 18/3/21 la Gerencia Económica de este Ente Regulador, analiza las actuaciones e informa que *"(...) la facturación del usuario Nº 58138 se realiza por Sistema Medido, siendo su facturación acorde a los consumos informados por la Prestadora a fs. 41, mientras que 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 indica que en la visita realizada por CoSAySa al domicilio del usuario en fecha 7/9/20 (OT Nº 1250245) a fs. 8) el personal de la empresa manifiesta que el medidor se encuentra en condiciones normales y que las lecturas son correctas. Observa, al respecto, que a la fecha del reclamo del usuario, como así también de verificación por parte de la empresa, los consumos ya habían disminuido considerablemente, ubicándose en los valores normales.

Que por otra parte, la mentada Gerencia indica que la Prestadora no efectuó verificación "in situ". No obstante se informa al usuario (en el acta mencionada anteriormente), que cuenta con la posibilidad de solicitar la verificación del funcionamiento del medidor en el banco de pruebas del INTI. Asimismo, señala 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 continúa subrayando que, según el informe de la GAPyS de fs. 31, de las distintas intervenciones de CoSAySa, no se advierte que el medidor registre consumo continuo. Además el medidor fue retirado del domicilio para verificar su funcionamiento en el banco de pruebas del INTI, dando como resultado que el mismo subregistra en condiciones de caudal mínimo. Observa, por lo demás, que por decisión comercial CoSAySa efectuó la refacturación de los periodos 06 y 07/2020 considerando un consumo de 100 m3, siendo la misma correcta.

Que por todo lo expuesto anteriormente, concluye que no existen argumentos que hagan presumir un error en la 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 Nº 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 8º inc. I*)* del mismo cuerpo normativo establece: "*El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados...*"; mientras que el Articulo 51º 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 de Agua Potable y Saneamiento y 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. Lo dicho surge si atendemos a que tanto de la verificación del medidor efectuada en su oportunidad por la Prestadora, como al momento de verificación por parte de Personal Técnico de la GAPyS, como del contraste realizado en laboratorio del INTI al medidor correspondiente al suministro (procedimiento del mayor rigor científico para la

verificación de su buen funcionamiento), el mismo funcionaba correctamente, todo lo cual hace caer la presunción a favor del usuario prevista en el art 31° de ley N° 24240. Más aún del resultado del contraste del medidor efectuado en el laboratorio del INTI se desprende que el medidor en cuestión subregistra en condiciones de caudal mínimo, lo cual beneficia al Usuario. Cabe destacar que si atendemos al Histórico de Consumo, al momento en el que la Prestadora efectúa la primera verificación del medidor (7/9/20) los consumos ya habían caído considerablemente a los valores normales, todo lo cual hace presumir la existencia de una pérdida interna que habría sido reparada o el uso efectivo del recurso. Asimismo, y tal como lo puntualiza la Gerencia Económica en su informe a fs. 49, 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 no obstante lo dicho, cabe destacar que la Compañía, por decisión comercial y en atención a que el problema que ocasionó los consumos se encontraba superado, procedió a refacturar los períodos 06 y 07/2020 del usuario N° 58138 teniendo en cuenta un consumo de 100 m3, por lo que se generaron nuevas facturas para dichos periodos, lo cual supone un beneficio a favor del Usuario, si atendemos a que los consumos reales fueron de 325 y 270 m3 respectivamente.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; lo informado por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento y la Gerencia Económica; las verificaciones efectuadas por CoSAySa y por la GAPyS y los resultados arrojados por el contraste del medidor en el Laboratorio del INTI, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por el usuario.

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, Walter Eduardo Crespo, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-50388/2020; en

los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: 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 PUBLICOS

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