Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01047/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-52292/2021, caratulado "COLQUE. Félix Eleuterio – Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Facturación"; el Acta de Directorio Nº 21/21, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con la presentación realizada el día 14/04/21 ante este Ente Regulador, por el Usuario Sr. Félix Eleuterio Colque (Usuario 62897), en la que solicita se analice el reclamo realizado ante la empresa Co.S.A.ySa por las facturaciones efectuadas desde fecha 11/2019 por considerarlas excesivas (fs.1). En la nota agregada a fs. 2, el usuario manifiesta que luego de solicitar un plan de pago con la empresa en el mes de octubre de 2020, se presentó ante las oficinas de la misma por considerar que el consumo era excesivo, oportunidad en la que personal de la misma le manifestó que efectuarían una inspección a su domicilio, lo que ocurrió en fecha 19/03/21 *"(...) comentándome el personal de inspección que se tendría que refacturar el importe por uno menor (...)".*

Que continúa el usuario expresando que se apersonó ante las oficinas de la Prestadora *"(...) haciendo notar que la información que me dieron fue que los próximos meses la boleta de agua vendría con un importe menor, más precisamente desde mayo, y que al verificar años anteriores me informan que contaban con un subsidio, puesto que soy pensionado por incapacidad y que luego del 11/2019 se me refacturó el importe quitándome el beneficio e incrementando el valor hasta la fecha (...)".* A raíz de esto, el Sr. Colque solicita se revea su situación *"(...) primeramente que se me anule el plan de pago realizado el mes 10/20 (...) segundo que se me refacturen las boletas desde 11/19 hasta la fecha (...)"* . Por último, luego de subrayar las dificultades económicas que le acarrea afrontar el pago de las facturas, solicita que se le brinde una solución *"(...) como así también se tengan en cuenta las boletas que*

ya hice efectivo el pago (...)". Agrega copia de Acta de Aguas del Norte de fecha 19/03/21 de la que surgen los parámetros de facturación a fs. 3.

Que a fs. 4, la Gerencia de Usuarios de este Ente Regulador corre traslado de la Disconformidad del usuario a la Prestadora por el plazo de 5 días, a efectos de que remita a este Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Res. Nº 913/15).

Que a fs. 5 obra Nota Aguas del Norte Nº 896/21 dando cumplimiento a lo requerido por este Organismo informando lo siguiente:

- El catastro Nª 72965 de la ciudad de Salta se encuentra identificado internamente con el usuario Nº 62896 y se abastece con una única conexión, facturando los servicios sanitarios a través del sistema No Medido.
- Respecto a la presentación realizada por el usuario, el día 16/03/21, el mismo interpuso reclamo Nª 3114986, solicitando que se releve el inmueble a los fines de verificar los parámetros del mismo.
- En respuesta al citado reclamo, el día 19/03/21 se presentó en el lugar un inspector modificando los parámetros que le corresponden al inmueble, según lo que consta en el acta de relevamiento que se adjunta a la presente.
- Por último, destaca que atento a los cambios realizados, se refacturaron los períodos 04/2020 a 03/2021, teniendo en cuenta para ello los parámetros actuales.

Que a fs. 6 rola copia del reclamo Nº 3114986, del que se desprende que el usuario solicita se verifiquen los parámetros del domicilio por encontrarse en desacuerdo con los consumos equivalentes. Se agrega copia de Acta de Constatación, Planilla de Actualización de Parámetros, Resumen de Cuenta y Resumen de Deuda del usuario (fs. 6/13).

Que a fs. 13 vta. se remiten las actuaciones a la Gerencia Económica de este Organismo a efectos de verificar la correcta facturación y continuidad.

Que a fs. 15 se incorpora copia de Reclamo Nª 77341 en el que el usuario solicita la refacturación de las facturas desde fecha 11/19 por resultar incorrecto el importe abonado, destacando que en fecha 10/2020 efectuó un plan de pago cuya anulación solicita.

Que a fs. 18 se incorpora nota de la mentada Gerencia Económica a la Prestadora en la que informa, en base a la documentación que obra en las presentes actuaciones, que: 1) Tomando en cuenta el art 46º del Decreto 3652, indica que en los casos en los que el error de facturación fuera imputable al Prestador, se deberá proceder a la refacturación de los servicios mal facturados, por lo tanto Co.S.A.ySa deberá realizar refacturación de la cuenta del usuario Nº 62897 según los parámetros del inmueble en cuestión y relevamiento efectuado por la Prestadora (superficie construida 101 a 200 m2) desde el periodo 11/2013 (periodo en el que comenzó a facturar como superficie construida en los parámetros 301ª 350 m2) hasta la fecha; 2) Tomando en cuenta el art 47º del mencionado decreto, indica que en los casos que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario, y este hubiere abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reitegrarle la diferencia correspondiente con intereses con mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, por tanto, Co.S.A.ySa deberá efectuar reintegro más intereses por importes cobrados. Finaliza destacando que una vez que se practiquen los ajustes en cuestión remita la documentación de respaldo correspondiente a fin de proceder a su control.

Que a fs. 19 se agrega Nota Aguas del Norte Nº 1134/21 en respuesta a lo solicitado por la Gerencia Económica de este Ente Regulador, informando que, en primer lugar, el día 3/10/2013 personal de la compañía realizó el relevamiento correspondiente a partir del cual se actualizaron los parámetros de facturación. Manifiesta que el relevamiento en cuestión -que se adjunta a fs. 20- se encuentra debidamente conformado por la copropietaria del inmueble sin presentar discrepancia alguna hasta este año. Por lo expuesto, la Prestadora sostiene que la facturación se realizó en forma correcta *"(...) y el ajuste retroactivo de 12 meses a partir del período 03/2021 se ajusta a la normativa vigente (...)".*

Que a continuación, la Gerencia Económica de este Organismo emite el correspondiente informe, en el que, luego de analizar los antecedentes del caso, y reiterando lo dicho oportunamente a Co.S.A.ySa respecto a lo establecido en los arts.

46° y 47° del Decreto N° 3652, solicita a la Gerencia Jurídica de este Organismo que ordene la refacturación correspondiente conforme lo establecido en el informe a fs. 18.

Que llegados a este punto, corresponde analizar el encuadre normativo de la cuestión traída a conocimiento de este Organismo.

Que en este sentido, corresponde tener presente lo establecido por el artículo 8° inc. i) del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta (Decreto N° 3652/10), que 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..."*.

Que por su parte, el art 52° relativo a facturación establece que *"(...) El PRESTADOR deberá confeccionar las facturas con los importes del suministro agua y cloacas cuando corresponda (...) "Los valores a aplicar son los que surgen del Régimen Tarifario"*, siendo una de las modalidades de servicios a facturar el Servicio No Medido o Renta Fija.

Que en concordancia con lo anterior, la Resolución Ente Regulador N° 55/2017 determina en el Anexo III como se factura a los usuarios no medidos -como es el caso que nos ocupa- en este sentido se debe tener en cuenta la siguiente fórmula de cálculo:

Factura Básica (FB) = Cargo Fijo + P ($/m3) * Consumo Equivalente (m3).

Este sistema de Renta Fija toma para el cálculo:

Coeficiente Monetario

Coeficiente Zonal

Coeficiente de Construcción

Coeficiente de Extensión

Coeficiente de Consumo

Coeficiente de Servicio

Adicional por Actividad

Cuota Pileta

Que asimismo, cabe traer a colación lo dispuesto por el artículo 46° del Marco Regulatorio, que establece: *"Si por el error de facturación del servicio imputable*

al PRESTADOR, se hubiera facturado al Usuario una suma superior a la que le corresponde pagar, se deberá proceder a la refacturación de los servicios mal facturados desde el momento en que se determine el error. El PRESTADOR refacturará un lapso no mayor a un año calendario, salvo que por las particularidades del caso el ENRESP ordene refacturar un período mayor." (el subrayado nos pertenece).

Que por otra parte, el art. 47º del mismo cuerpo normativo, en lo que respecta, establece *"(...) que en los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si este hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el Prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los intereses que el Prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución (...)".*

Que cabe señalar que en el Acta de Verificación de parámetros suscripta en fecha 3/10/13 se consignaron erróneamente los parámetros del inmueble de manera que la tarifa aplicada al usuario no se corresponde con la situación catastral del mismo, resultando un consumo equivalente superior al que debería. Esta situación no es advertida por el usuario sino hasta el mes de marzo de 2021, oportunidad en la que la Prestadora, ante el reclamo del Sr. Colque efectuó una nueva verificación de los parámetros correspondientes, resultando que los mismos dan lugar a un consumo equivalente que resulta beneficioso para el usuario. De lo dicho surge que el Usuario Nº 62897 estuvo pagando sumas superiores a las que le hubieran correspondido de aplicarse correctamente los parámetros del inmueble. Cabe resaltar la buena fe del usuario en cuestión, quien incluso en fecha 10/2020 solicitó un plan de pago en orden a dar cumplimiento con el pago de las facturas adeudadas, sin advertir que la facturación aplicada era superior a la que le correspondía de acuerdo a las características de su inmueble.

Que en consecuencia, y teniendo en cuenta que por las particularidades del caso -en el que la Prestadora tomó erróneamente los parámetros para calcular el consumo equivalente propio del Sistema No Medido o Renta Fija-, corresponde ordenar a la Prestadora a que proceda a la refacturación de los servicios abonados por el usuario por el período comprendido entre el 11/13 (período en el que comenzó a facturar como superficie construida en los parámetros 301 a 350 m2) a la fecha, debiendo reintegrarle al mismo la diferencia correspondiente con más los

intereses que el Prestador cobra por mora calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, tal como se lo solicitara la Gerencia Económica del ENRESP.

Que por último, cabe señalar que una vez que se practiquen los ajustes en cuestión la Prestadora deberá remitir a este Organismo la documentación de respaldo correspondiente a fin de proceder a su control.

Que atento a lo dicho, a la normativa precedentemente citada y analizando todo lo obrado, esta Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por el usuario y ordenar a la Prestadora a que proceda a la refacturación de los servicios abonados por el usuario por el período comprendido entre el 11/13 (período en el que comenzó a facturar como superficie construida en los parámetros 301 a 350 m2) a la fecha, debiendo reintegrarle al mismo la diferencia correspondiente con más los intereses que el Prestador cobra por mora calculados desde la fecha de pago.

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°: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por el usuario, Sr. COLQUE, Félix Eleuterio, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-52292/2021, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a que proceda a la refacturación de los servicios abonados por el usuario por el período comprendido entre el 11/13 (período en el que comenzó a facturar como superficie construida en los parámetros 301 a 350 m2) a la fecha, debiendo reintegrarle al mismo la diferencia correspondiente con más los intereses que el Prestador cobra por mora calculados desde la fecha de pago.

01047/21

ARTICULO 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