Salta, 07 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nª 00474/22

VISTO:

Expediente Ente Regulador Nº 267-54246/2021, caratulado "ALBORNOZ, JUDITH – RECLAMO SERVICIO COMERCIAL COSAYSA - FACTURACIÓN"., el Acta de Directorio Nº 13/22

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con Nota Aguas del Norte Nº 2589/2021 relativa a la Disconformidad presentada por la Sra. Judith Albornoz (Usuario Nº 255911), en la que manifiesta su desacuerdo con la respuesta dada por la empresa a su Reclamo Nº 3234475 sobre facturación excesiva. En la misma, la Prestadora informa lo siguiente:

- El catastro Nº 130867 de la ciudad de Salta actualmente se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor Nº 712617.
- En fecha 8/11/21 la Usuaria se presentó en la casa central de la Compañía, oportunidad en la que manifestó se desacuerdo con los importes facturados en la cuenta del Usuario Nº 255911 y solicitó verificación de medidor existente, generándose el Reclamo Nº 3234475.
- En atención al mentado Reclamo, en fecha 9/11/21 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, constatando que el Medidor Nº 712617 se encuentra en condiciones normales y las lecturas resultan correctas y correlativas. Señala que no se observaron problemas atribuibles a la empresa.
- El día 26/3/21 la Usuaria presentó su disconformidad mediante Nota Nº 79988 (se advierte que la Compañía consigna erróneamente el nombre de la usuaria y la fecha de presentación de la disconformidad, tal como surge de fs. 3).

- En tal sentido, entendiendo que la empresa obró de conformidad con lo establecido con la normativa vigente, solicita desestimar el reclamo de la Sra. Judith Albornoz y proceder al cierre definitivo de las presentes actuaciones.

Que adjunta, en la oportunidad, copia simple de Orden de Trabajo N° 1427981 de fecha 9/11/21, copia de Disconformidad (Nota Nº 79988 de fecha 16/11/21), detalle de consumos de Usuario N° 255911, Resumen de Deuda y Resumen de Cuenta correspondientes.

Que cabe destacar que de la Orden de Trabajo aludida se desprende que se verificó el medidor del domicilio de la Usuaria de la referencia, dejando constancia de *"(...) medidor trabajo normal, domicilio sin pérdidas internas, correctas lecturas. No se observaron problemas atribuibles a la empresa (...)".*

Que por su parte, en la Disconformidad presentada por la Usuaria, solicita una *"(...) nueva y pronta verificación o lo que corresponda, por cuanto en mi domicilio no hubo mayores cambios en consumo mayores a lo usual (...)".*

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP (GAPyS) incorpora a fs. 15 el Informe pertinente. En el mismo, señala que el día 11/2/22 personal técnico de la Gerencia concurrió al domicilio de la Usuaria (fs. 16), constatándose que el Medidor Nº 712617 registra una lectura de = 2984 m3. Advierte que estando todos los grifos internos cerrados, el medidor NO registraba consumo, *"(...) por lo que se puede concluir que no hay pérdidas internas (...)".* Por otra parte, destaca que, de la documentación obrante en el expediente, se desprende que la Prestadora –mediante OT Nº 1427981 del 8/11/21- realizó el control del medidor Nº 712617 in situ con el medidor patrón Nº 82530255 (debidamente homologado por el INTI -Certificado Nº 307-3798), resultado un error de +1,50%, valor inferior al error máximo permitido de 10%.

Que a más de ello, la GAPyS indica que solicitó al INTI el contraste del mencionado medidor. Así, de fs. 14 se desprende que el *"(...) medidor de agua potable contrastado instalado en la conexión del inmueble, subregistra en condiciones de caudal mínimo y funciona correctamente en los caudales de transición y nominal, caudales previsto en la normativa vigente (...)".* Subraya que este resultado implica que el medidor registra menor volumen de agua respecto al volumen que ingresa al domicilio en caudal mínimo, **a favor del usuario**.

Que continúa informando la GAPyS que, del historial de consumo actualizado obrante a fs. 17/18, se advierte que los consumos crecieron gradualmente desde el periodo 08/21 (35 m3) hasta el 11/21 (72 m3), para luego disminuir a valores de 28 m3 en el periodo 02/22. Aclara que en el GESP, la Prestadora informa que el medidor fue retirado en fecha 9/12/21 a fin de realizar el contraste en el INTI y fue reinstalado el día 11/1/22, por lo que el consumo correspondiente al periodo 01/22 es 0,00 m3. Manifiesta que **la evolución del histórico de consumo es compatible con la existencia de una pérdida interna que habría sido reparada entre el 29/10/21 y el 8/11/21** (el destacado nos pertenece). Por otra parte, indica que si atendemos a la última lectura de 2959 m3 del 27/1/22 consignada en el histórico de consumos y teniendo en cuenta la lectura del medidor del 11/2/22 (fecha de la inspección del ENRESP) de 2984 m3, resulta que el consumo del periodo comprendido entre el 27/1/22 y el 11/2/22 fue de 25 m3 en 16 días, lo que representa un consumo mensual de 46,8 m3, *"(...) consumo superior a los consumos promedios de este inmueble, de acuerdo a la mayoría de los consumos registrados históricamente (...)".*

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica, la misma informa que a fs. 15 se encuentra el informe técnico de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento que es coincidente con el presentado a fs. 1 por Aguas del Norte. Por último, indica que la Gerencia Económica controló la correcta facturación de la cuenta de la Usuaria, la cual se corresponde al histórico de consumo remitido por la empresa y a los cuadros tarifarios vigentes

Que reunida toda la información necesaria, corresponde 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 Artículo 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.....".*

Que siendo ello así, la facturación por servicios sanitarios debe realizarse conforme los consumos registrados por el medidor, siempre y cuando registre correctamente. En el presente caso, surge de la verificación "in situ" efectuada por la empresa con el medidor patrón Nº 82530255 (debidamente homologado por el INTI -Certificado Nº 307-3798) (fs. 2), que el mismo funcionaba dentro de los parámetros admitidos. Asímismo, del contraste en laboratorio del INTI efectuado a solicitud de la GAPyS, se desprende que el Medidor Nº 712617 instalado en la conexión del inmueble, "(...) *subregistra en condiciones de caudal mínimo y funciona correctamente en los caudales de transición y nominal, caudales previsto en la normativa vigente (...)*". Tal como lo señala la GAPyS en su Informe a fs. 15, esto implica que el medidor registra menor volumen de agua respecto al volumen que ingresa al domicilio en caudal mínimo, **a favor del usuario**.

Que una vez aclarado lo anterior, es menester destacar que la verificación realizada con un medidor patrón homologado responde a un acto plenamente técnico y libre de subjetividades; siendo el mismo un elemento probatorio suficiente, para presumir que la escalada de consumo denunciada obedece a requerimientos propios del suministro o la existencia de pérdidas internas, por los que la Prestataria no debe responder. Al respecto cabe señalar lo informado por la Gerencia de Agua Potable y saneamiento a fs. 15, en relación a que **la evolución del histórico de consumo es compatible con la existencia de una pérdida interna que habría sido reparada entre el 29/10/21 y el 8/11/21.**

Que por otra parte, conforme lo destaca la Gerencia de Económica, la facturación efectuada por la Prestadora en la cuenta de la Usuaria se ajusta al histórico de consumo remitido por la empresa y a los cuadros tarifarios vigentes

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 de este ENRESP; la verificación del funcionamiento del medidor realizada in situ y en el laboratorio del INTI y considerando que la Prestadora ha actuado en todo momento conforme a la normativa vigente, 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 Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto

00474/22

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Judith Albornoz, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-54246/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CMO
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

CHS
Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS