Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00396/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-59998/2023, caratulado "CORNEJO ESTELA MARÍA – Reclamo Servicio Comercial COSAYSA – Facturación ; el Acta de Directorio Nº 16/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con Nota Aguas del Norte Nº 2854/2023 relativa a la Disconformidad presentada por la Sra. Estela María Cornejo en la que manifiesta su desacuerdo con la respuesta dada por la empresa a su Reclamo Nº 87264 sobre facturación. En la misma, la Prestadora informa lo siguiente:

- El catastro Nº 23008 de la ciudad de Salta se identifica internamente como Usuario N° 22645 y se abastece de agua potable mediante dos conexiones en las que se encuentran instalados los medidores N° 643428 y N° 184360, y la facturación de los servicios sanitarios se efectúa mediante sistema medido y se emite unificada con la factura del servicio eléctrico (EDESA) bajo el NIS 5005018.
- En fecha 22/8/23 la Sra. Cornejo presentó reclamo N° 87264 en el que manifiesta su desacuerdo con los importes facturados en la cuenta del Usuario N° 22645 y solicitó la anulación de la deuda registrada en dicha cuenta.
- El día 11/9/23 la Prestadora remite a la usuaria respuesta formal al mentado reclamo.
- El 13/9/23 la usuaria presentó su disconformidad mediante nota N° 87504.
- Destaca la usuaria de la referencia, por desacuerdo con los consumos, tramitó en expediente ante el ENRESP N° 267-

45204/2 (debió decir N° 267-45204/19) con Resolución N° 962/19.

- En tal sentido, entendiendo que la empresa obró de conformidad con lo establecido con la normativa vigente, solicita desestimar el reclamo de la Sra. Cornejo.

Que adjunta, en la oportunidad, copia de reclamo N° 87264, la respuesta remitida a la usuaria; Detalle de Consumos, nota N° 87504 de disconformidad, Resumen de Deuda y Resumen de Cuenta correspondiente, copia de notificación de restricción del servicio e intimación de pago de deuda. A fs. 17/18 se agrega copia de la Resolución ENRESP N° 962/19 aludida.

Que en el reclamo N° 87264 obrante a fs. 2 la usuaria manifiesta su desacuerdo con la intimación de pago y restricción de suministro entendiendo que resultan improcedentes. Señala que el 28/7/19 fue notificada de la Resolución ENRESP N° 972/19 a través de la cual se rechazaba su disconformidad sobre facturación elevada por cuanto CoSAySa había constatado que los medidores instalados en su suministro funcionaban correctamente y que el exceso se debía entonces *"(...) al consumo interno realizado en mi propiedad (...)"*. Subraya que si bien en el Ente Regulador *"(...) cerraron el expediente inmediatamente considerando que estaba todo solucionado, la facturación continuó durante los años posteriores sin ninguna causa que explique los montos exorbitantes que pretendía cobrar COSAYSA, razón por la cual y ante la falta de respuesta de ellos dejamos de pagar el agua (...)"*. Indica que en enero de 2022 reiteró su reclamo N° 49433 en el que expresaba que brotaba agua de la vereda de su propiedad, recordando que en el año 2018 *"(...) habíamos documentado en diferentes notas la facturación exorbitante que llegaba junto con la luz. Adjuntamos en la oportunidad las fotos que avalaban nuestro reclamo. La reparación de la pérdida de agua fue realizada por personal del Ente Regulador, pero dejaron rota la vereda y tuvimos que comprar el material y contratar la mano de obra para que cierren el agujero (...)"*. Concluye indicando que hasta la fecha no recibió *"(...) reintegro alguno por la facturación excesiva realizada durante los años anteriores y los gastos de reparación que deberían haber realizados por COSAYSA (...)"*.

Que en consecuencia, CoSAySa remite respuesta a la usuaria señalando, en primer término, que la facturación mensual del Usuario N° 22654

(matrícula N° 23008 de la localidad de Salta) se realiza mediante Servicio Medido, es decir, en base a los consumos registrados por los medidores instalados en la propiedad identificados con los números 643428 y 184360, ambos de media pulgada (13 mm) de diámetro. Por otro lado, resalta que mediante expediente ENRESP Nro. 267- 45204/19 se controlaron y auditaron las conexiones que abastecen al domicilio de la Sra. Cornejo, tanto por personal de la empresa como del ENRESP, sin encontrar desperfectos atribuibles a Aguas del Norte y los medidores fueron contrastados en el Banco de Pruebas del Instituto Nacional de Tecnología Industrial, resultando que ambos tenían un correcto funcionamiento. Advierte que, en relación a la reparación aludida en el mes de Enero del año 2022, la misma no tuvo incidencia alguna en el consumo y no se registraron variaciones significativas en los consumos mensuales (adjunta detalle de consumos de ambos medidores para su consideración). En este punto subraya que no existen en CoSAySa presentación alguna relacionada a la supuesta reparación de vereda ejecutada por la usuaria ni presentación donde se corra traslado de los gastos a reconocer pretendidos, con el respaldo de las correspondientes facturas que acrediten las erogaciones.

Que por todo lo expuesto, la Prestadora indica que los montos facturados en la cuenta del Usuario N° 22654 resultan correctos y corresponde su cobro, como así también los intereses generados por la falta de pago de los mismos, por lo que no existen argumentos para efectuar algún tipo de ajuste en la cuenta ni considerar nula la deuda registrada. También destaca que la deuda es anterior al incidente del año 2022 citado por la usuaria. Continúa manifestado que adjunta Resumen de Deuda actualizado del Usuario N° 22654, señalando la posibilidad de efectuar un Plan de Pagos. Por último, informa sobre el derecho de la usuaria a disconformarse con la respuesta dada por la Prestadora de conformidad con lo establecido en la Res. ENRESP N° 913/15 y el plazo para hacerlo.

Que frente a ello, la usuaria presenta su disconformidad, reiterando los términos de su reclamo. Cuestiona la modalidad en la que la empresa tomaría las lecturas de los medidores en los casos de facturación con Sistema Medido, señalando que las fotografías de los medidores no le parecen *"(...) una forma fehaciente de registro del consumo que realizan los ciudadanos (...)"*. Indica asimismo que el Expte. N° 267-45204/19 aludido por la empresa no es confiable *"(...) ya que desde el año 2018 dejaban un papel sin tocar el timbre en el que decía que la pérdida era interna (...)"*, indicando la necesidad de que comparezca el propietario para

expresar su punto de vista. Agrega que, *"(...) en cuanto a la reparación realizada, esto ocurre después de 5 años en el que hemos detectado una intención de cobro abusiva y (...) hemos documentado perfectamente con fotos que fueron elevadas al Ente Regulador de Salta y a Aguas del Norte donde uds pueden y podrían perfectamente calcular el valor de la obra y reintegrar un importe por todos los inconvenientes de medición poco confiable y reparación posterior de vereda y paredes (...)"*. Reniega de la gestión de la empresa Aguas del Norte, aludiendo a la calidad del servicio brindado y a la falta de trasparencia en el manejo de los fondos, indicando que acudirá a la justicia por daños y perjuicios.

Que del resumen de deuda incorporado a fs. 8 se desprende que la deuda reclamada por la Prestadora se corresponde a los periodos 12/2020, 06, 10, 11 y 12/2021, 02, 03, 04 y 12/2022 y 01,02 y 03/2023, con sus correspondientes intereses.

Que asimismo, de la Resolución ENRESP N° 962/19 (dictada en el marco de Expte N° 267-45204/19) -referida tanto por la usuaria como por la Prestadora- se desprende que en la oportunidad se rechazó la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Cornejo respecto a su reclamo de facturación elevada. Entre los considerandos que fundamentan dicha Resolución –la cual quedó firme y consentida en tanto la usuaria no presentó recurso alguno en su oportunidad- , se destacan: *"(...) la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento emite informe a fs. 26/26 manifestando que el dia 14/02/19 que personal técnico de dicha Gerencia concurrió al domicilio de Los Arces N° 78 de Barrio Ferroviario de Salta Capital, constatando que los medidores 184360 y 184361 no registran pérdidas (atento a que estando la llave maestra abierta no registran consumo) (...)"*; *"(...) Que agrega que los consumos registrados por el medidor 184360 en los períodos reclamados son semejantes a los registrados en períodos análogos, sólo llama atención el consumo del período 10/18 que resultó de 81 m3, que se debería al llenado una pileta cuyas medidas son 4m x 8m x 0.8 (Volumen: 25 m3) (...)"*; *"(...) que se solicitó la verificación del medidor por parte del INTI. Al respecto concluye que el medidor de agua potable contrastado 184360,* ***subregistra*** *en caudal mínimo y funciona correctamente en caudales de transición y nominal, caudales de ensayo previstos en la normativa vigente. Agrega que estos resultados implican que el medidor registra un volumen menor de agua respecto al volumen que ingresa al domicilio en condiciones de caudal mínimo, a favor del usuario (...)"*; *"(...) que los consumos registrados por el medidor 184361 no son*

motivo del reclamo, atento a que del histórico de consumo que rola a fs. 19, en donde se observan consumos bajos. Igualmente , tanto la Prestadora como el INTI realizaron el contraste de este medidor, resultando que subregistra en caudal mínimo (...)".

Que tomando la intervención que le corresponde, la Gerencia Económica del ENRESP incorpora a fs. 19 el informe pertinente. En el mismo, la mentada Gerencia informa que procedió a verificar la facturación por servicios sanitarios llevada a cabo por CoSAySa para la Usuaria N° 22654. De dicho análisis, se observa que la facturación se realiza por Sistema Medido agua y cloaca con dos conexiones, siendo acorde a los consumos informados por la Prestadora a fojas 5 vta. y 6, mientras que los cargos fijos facturados son correctos, conforme los diámetros de conexión que posee el inmueble y la categoría que reviste el usuario, los cuales son informados en discos de facturación remitidos mensualmente a este Organismo. Asimismo, informa que en el Expte ENRESP N° 267-45204/19, se emitió Resolución ENRESP N° 962/19 (fojas 17), en donde se trató la misma situación planteada por la usuaria y se hace referencia a la visita que la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento realizó al domicilio, constatando que los medidores instalados no registran pérdidas y que tanto la Prestadora como el INTI realizaron contrastes confirmando el normal funcionamiento. Continúa señalando que a fecha 22/09/2023, la usuaria presenta una deuda de $ 60.593,00 más intereses por mora de $ 88.578,54, según consta en el resumen de deuda a fojas 8.

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 8° inc. l*)* del mismo cuerpo normativo establece: *"El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados..."*; mientras que el Articulo 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 siendo ello así, se advierte que, tal como lo señala la Gerencia Económica en su informe a fs. 23, la facturación efectuada a la usuaria se efectuó

correctamente, y la deuda reclamada por la Prestadora fue calculada de acuerdo a la normativa vigente.

Que asimismo, vale reiterar que si bien la usuaria manifiesta no estar de acuerdo con la Resolución ENRESP N° 962/19 (dictada en el marco de Expte N° 267-45204/19) -razón por la cual, de acuerdo a sus dichos, dejó de pagar el servicio de agua potable- el citado instrumento se encuentra firme y consentido por la usuaria desde el momento que no presentó recurso alguno, no obstante haber sido notificada al efecto. Así las cosas, y tal como le fuera notificado a la Prestadora y a la usuaria, contra la referida Resolución sólo caben los siguientes recursos, a saber: a) Recurso de Aclaratoria conforme art. 176 de la Ley N° 5348 (dentro de los tres días de notificada), y; b) Recurso de Apelación, con arreglo a las prescripciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia conforme art 14 de la Ley N° 6835 (dentro de los cinco días de notificada). No habiendo hecho uso la usuaria de su derecho a recurrir, insistimos en que la Resolución en cuestión quedó firme y consentida, y resulta inadmisible invocar posteriormente estar en desacuerdo con lo decidido para fundamentar la falta de pago.

Que a más de ello, cabe señalar que la resolución adoptada en su oportunidad, se encuentra más que fundada, tal como se desprende de los considerandos transcriptos ut supra. Si bien la usuaria entiende que la facturación resulta excesiva, lo cierto es que ambos medidores fueron contrastados contra patrones homologados por el INTI en su oportunidad, resultando incluso que uno de ellos subregistra en uno de los caudales de norma. 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.

Que en cuanto a lo manifestado por la usuaria respecto a que en el año 2022 el Ente Regulador arregló la pérdida en vereda, dejando pendiente la reposición de la vereda, se advierte que este Organismo no efectúa reparaciones por cuanto esto es una obligación de la Prestadora (en los casos en los que las pérdidas correspondientes les son imputables). Ahora bien, si existen actuaciones en las cuales la usuaria solicitó se reconozcan los gastos incurridos en la reparación de la vereda por su cuenta (con la documentación respaldatoria correspondiente), dicho

reconocimiento se determinará, en su caso, en dichas actuaciones, no pudiendo invocarse para compensar la deuda reclamada por la Prestadora en el Expte. de la referencia.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; lo informado por la Gerencia Económica del ENRESP; y considerando que la Prestadora ha actuado conforme a la normativa vigente, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por la usuaria.

Que en virtud de todo lo expresado, 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 la usuaria, Sra. Estela María Cornejo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-59998/2023; 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 -

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

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