Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00955/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60096/23, caratulado "MARCAIDA LUZ - Reclamo Servicio Comercial Co.SA.ySa – Recategorización"; el Acta de Directorio Nº 31/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con la presentación realizada por la Sra. Luz Marcaida (Usuaria N° 287551) ante este Ente Regulador (6/10/23), en la que cuestiona la facturación como no residencial de su suministro. Señala que el inmueble es una casa de familia, y que *"(...) si bien en algún momento del 2022 intenté alquilar una habitación de mi vivienda de mi vivienda al turismo, esto no funcionó y actualmente solamente se usa como mi vivienda personal en donde ocasionalmente recibo familiares y amigos (...)"*. Señala que advirtió que se le estaba cobrando como no residencial cuando en el mes de septiembre – periodo que denuncia haber tenido un servicio deficiente- la facturación le resultó alta y en consulta con vecinos se dio cuenta de la situación. En consecuencia solicita se le reintegre la diferencia que habría abonado por haber estado categorizada como usuaria no residencial. Adjunta copias de las facturas correspondientes a los periodo 05 al 09/2023 y capturas de pantalla de reclamos efectuados –via whatsapp- ante la Prestadora por corte y baja presión en su suministro como así también de entrega de agua en camión cisterna (fs. 2/11).

Que ante ello, la Gerencia de Usuarios corre traslado de la presentación de la usuaria a la Prestadora, de conformidad con lo establecido en la Res. ENRESP N° 913 (Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (fs. 12).

Que así las cosas, a fs. 13/14 se agrega Nota Aguas del Norte N° 3156/23 a través de la cual la Prestadora informa lo siguiente:

- El catastro N° 150.230 de la Ciudad de Salta se encuentra identificado internamente con el Usuario N° 287551 y se

abastece de una única conexión, en la cual está instalado el Medidor N° 302530 por lo que posee Servicio Medido en la facturación de los servicios sanitarios.

- La usuaria realizó dos presentaciones ante la empresa bajo notas N° 87678 y N° 87866, en las cuales manifiesta desacuerdo ante la recategorización del inmueble.
- En fecha 12/10/23, personal de la Prestadora se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que realizó relevamiento del inmueble, determinando los parámetros de facturación que le corresponden al Catastro Nº 150230. En virtud a ello, y a lo establecido en la normativa vigente, la facturación mensual de los servicios sanitarios correspondientes al Usuario Nº 287551 se efectuará a partir de 11/23 de acuerdo a los parámetros que detalla, con categoría residencial.
- Destacamos que el cambio a hospedaje fue notificado oportunamente por el fedatario de la empresa quién entregó la notificación en buzón luego de dos visitas sin respuestas. Por otro lado, se verificó que la propiedad se alquilaba en diferentes plataformas y aplicaciones de celular bajo la denominación "Casa de Luz" y se observaron comentarios de huéspedes, en esta mismas plataformas, desde Diciembre de 2021 hasta Septiembre de 2023, por lo que la empresa considera que no corresponde ajuste alguno en la facturado en relación a la categoría del inmueble, la cual operó con actividad Hospedaje desde el periodo 05/2023 hasta el período 10/2023.
- Destaca que en fechas 19/11/21 y 16/07/22 la Sra. Luz Marcaida solicitó mediante reclamos N° 3239653 y 3372060 entrega de agua a domicilio aclarando que el inmueble en cuestión se trata de un hospedaje.
- En fecha 31/10/2023 se envió a la usuaria respuesta formal a sus escritos mediante correo electrónico.

- En tal sentido, solicita desestimar el reclamo de la usuaria, en el entendimiento de haber obrado de acuerdo a la normativa vigente.

Que a fs. 15 obra reclamo N° 87678 (5/10/23) en el que la usuaria solicita la refacturación en razón de estar categorizada como no residencial – sin saber desde cuándo- y que si bien en algún momento intentó alquilar una habitación para el turismo, actualmente la vivienda es utilizada como su vivienda y ocasionalmente aloja amigos y familiares.

Que a continuación se agrega reclamo N° 87866 (26/10/23) en el que cuestiona la facturación del periodo 07/23 por considerarla elevada manifestando que no tiene pérdidas internas y el servicio fue deficiente, indicando que tuvo que comprar una bomba extra por el mal servicio que presta la empresa. Señala que *"(…) con el servicio que dan (si se puede llamar así porque prácticamente no hay tal servicio) me parece una vergüenza que me cobren de más, con lo que vuelvo a solicitar la reducción del servicio (…)".*

Que a fs. 17 rola Acta de comprobación de fecha 25/10/23 en la que se deja constancia que *"(…) se visualiza como casa de familia. Se actualizan parámetros en general (usuario presentó plano) Pidió ingresar al domicilio para verificar la misma. Usuaria muy molesta porque no tiene agua-presión y facturación alta. Pide se verifique consumos anteriores (…)".*

Que de fs. 18/20 se desprende que el inmueble se promocionaba en la plataforma "Planet Hotels" con comentarios que datan del mes 11/21 al 7/23. A posteriori se agregan copias de reclamos Ns°. 3239653 (19/11/21) y 3372060 (16/7/22) en los que la usuaria solicita reparto de agua por corte, señalando que se encuentra alojando huéspedes.

Que a fs. 24/26 se agrega la respuesta dada por la Prestadora a los reclamos Ns° 87678 y 87866. En la misma, informa que en virtud de relevamiento efectuado en fecha 12/10/23 se determinaron los nuevos parámetros de facturación, que describe (categoría residencial). Destaca que *"(…) el cambio a hospedaje fue notificado por nuestro fedatario postal oportunamente, quién entregó la notificación en buzón luego de dos visitas sin respuestas. Por otro lado, se verificó que la propiedad se alquilaba en diferentes plataformas y aplicaciones de celular bajo la denominación "Casa de Luz y se observaron comentarios de huéspedes, en esta mismas plataformas, desde Diciembre de 2021 hasta*

Septiembre de 2023, por lo que entendemos que no corresponde ajuste alguno en la facturado en relación a la categoría del inmueble, la cual operó con actividad Hospedaje desde el período 05/2023 hasta el período 10/2023 (…)". Por otro lado, remite detalle de los consumos registrados por el medidor N° 302530, desde el periodo 12/22 al 11/23. Destaca que *"(…) el consumo utilizado para la facturación de los servicios sanitarios del Periodo 09/2023 (12 m3) corresponden a lecturas de fecha 06/07/2023 al 07/08/23, valor que se encuentra dentro de los promedios en la propiedad, por lo que los importes facturados en su cuenta son correctos y corresponde su cobro. Le recordamos que este período (09/2023) se aplicó un incremento tarifario según lo autorizado por la Resolución ENRESP N° 1221/2023 (...)".* Adjunta resumen de deuda e informa a la usuaria sobre su derecho a presentar disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta dada a sus reclamos, todo ello en el marco de lo dispuesto en la Res. ENRESP N° 913/15.

Que frente a ello, la Gerencia de Usuarios remite nota a la usuaria detallando lo informado por la Prestadora en nota Aguas del Norte N° 3156/23. Notificada de ella, la usuaria señala que sus canillas no llegan a 10, que nunca recibió notificación del cambio de categoría tarifaria y que remitirá nueva presentación al ENRESP (fs. 27).

Que así las cosas, a fs. 28/30 la usuaria, en fecha 7/11/23, la Sra. Marcaida efectúa nueva presentación ante este Organismo de Control. En la misma, cuestiona la categoría de hostal que la Prestadora le habría dado a su inmueble. Señala que en *"(…) algún momento y en pocas ocasiones he alquilado parte de mi propiedad (50 mtrs cuadrados de 140 mtrs cuadrados de construcción), si corroboran no está permitido alquilar actualmente, está desactivado para tal fin en este momento (…)".* Entiende que es injusto que se le haya cobrado el servicio como "no residencial" sin siquiera haberla notificado del cambio de categoría tarifaria, pues ella revisa su buzón y nunca encontró notificación alguna. Agrega print de pantalla de consulta efectuada ante este Ente Regulador a fs. 31.

Que a continuación se agrega la respuesta dada por la Prestadora a los reclamos N° 87678 y 87866 y copias de facturas del servicio correspondientes a los periodos 05 al 09/2023. Agrega, asimismo, el original de la nota remitida por este Organismo en fecha 3/11/23, en la que la usuaria efectúa las siguientes anotaciones: *"(…) con respecto a que yo dije que mi casa era un hospedaje, puede ser que en mi desesperación por tener servicio haya dicho esto, pero nunca mi casa*

fue un hostal (...) aclaro también que huno una persona alojada a cambio de cuidar a mi perro (...)".

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica para su debida intervención, a fs. 44 se agrega el correspondiente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, indica que *"(....) el anexo I de la Resolución SICS N° 45/08 considera inmueble residencial a aquellos en los que existan viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar. Para la determinación del destino o uso principal del inmueble y por lo tanto del servicio de agua potable, no se considera como único parámetro el porcentaje de m2 destinados a la actividad, sino también al uso del recurso en sl (agua potable y servicios sanitarios). Siendo que una parte considerable del inmueble se afectaba al hospedaje comercial, consideramos la categorización aplicada es correcta (...)".* Por último señala que se verificó la facturación de los periodos 09/2023 y 11/2023 *"(...) constatando que las mismas son correctas en su cálculo conforme parámetros de facturación del usuario (No Residencial, luego residencial) (...)".*

Que reunida toda la información necesaria, corresponde analizar las presentes actuaciones desde su encuadre normativo. Al respecto cabe tener presente lo establecido por el artículo 2.1. del Anexo I de la Resolución N° 45/08 de la Secretaria de Comercio, Industria y Servicios de Salta, que dispone: "Categoría Residencial: se considerarán inmuebles residenciales a aquellos en los que existan viviendas particulares **cuyo destino o uso principal** sea alojar personas que constituyan un hogar. A los efectos del presente Régimen Tarifario los términos "vivienda particular" y "hogar" se entenderán de acuerdo a las definiciones del Censo Nacional de Población y Vivienda de 1991**".** Dicho esto, resulta acertada la interpretación efectuada por la Gerencia Económica en relación a que la superficie del inmueble afectada a uno u otro destino no resulta el único indicador para determinar su carácter de residencial o no, por cuanto debe darse especial atención a la actividad comercial desarrollada, y por tanto, al uso de los servicios sanitarios que se da en el inmueble.

Que así las cosas, y tal como se desprende de las presentes actuaciones (fs. 18/23), la usuaria efectivamente ejercía en el inmueble una actividad – hospedaje – que habilitaba a la empresa a la recategorización como comercial, tal como lo expresa la Gerencia Económica en su informe a fs. 44. Cabe

señalar que la propia Sra. Marcaida reconoce haber afectado su inmueble a hospedar comercialmente a turistas (fs. 1, 15, 22, 23, 28/30).

Que no obstante lo dicho, se advierte que no obra en el expediente constancia alguna de la notificación fehaciente efectuada por la empresa a la Sra. Marcaida sobre la recategorización tarifaria a No Residencial efectuada en su oportunidad, existiendo meras afirmaciones de CoSAySa sobre que *"(...) el cambio a hospedaje fue notificado oportunamente por el fedatario de la empresa quién entregó la notificación en buzón luego de dos visitas sin respuestas (...)".*Así las cosas, las facturaciones correspondientes a los periodos 05 al 10/23 en la cuenta de la Usuaria N° 287551 – efectuadas como No Residencial- adolecen de vicios de forma, toda vez que la modificación en la categoría tarifaria de la misma no fue comunicada debidamente a la Sra. Marcaida.

Que por otro lado cabe destacar que, en lo que respecta a la calidad del servicio prestado por la Prestadora y la solicitud de reducción de facturación aludida por la usuaria, que en el Organismo tramitan actuaciones bajo Expte. ENRESP N° 56187/22, en la que se dictó Res. N° 340/24 que luce agregada a fs. 45/47.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; y de acuerdo a las constancias de autos entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por la Sra. Marcaida Luz, por lo que la Prestadora deberá proceder a refacturar los periodos 05 al 10/2023 como RESIDENCIAL.

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 la usuaria, Sra. Luz Marcaida, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60096/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00955/24

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a refacturar los periodos 05 al 10/2023 como RESIDENCIAL en la cuenta de la Usuaria Nº 287551; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

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.

ARTÍCULO 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 PUBLICOS

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

0095124