RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-61056/2024, caratulado “Robledo Rosana Andrea– Reclamo Servicio Comercial COSAYSA – Facturación”; el Acta de Directorio Nº 52/24, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con la presentación efectuada por la Sra. Rosana A. Robledo (Usuaria N° 319059) ante este Ente Regulador en fecha 5/2/24. En la misma, manifiesta su desacuerdo con la facturación efectuada por CoSAySa respecto a los periodos 07, 08 y 09/23, solicitando el reintegro de lo abonado en exceso y el resarcimiento correspondiente. Advierte que durante dichos periodos la empresa registró y facturó un consumo exagerado e incorrecto del servicio, razón por la efectúa el reclamo correspondiente. Manifiesta que comenzó a revisar el medidor periódicamente y detecta que en el mes de Agosto de 2023 la empresa realizó el cambio del caudalímetro –sin haberle informado a la usuaria- y a partir de ese momento las mediciones vuelven a la normalidad. Por tal motivo presentó el reclamo en formato papel –como le habrían indicado en la Prestadora- solicitando el resarcimiento y reintegro de los periodos cobrados (07 y 08/23, pues el 09/23 está impago). Señala que la empresa le remitió una nota sin expresarse respecto del cambio de medidor y sin darle solución a su reclamo, razón por la cual solicita la intervención del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Adjunta a fs. 2 una planilla elaborada por la propia usuaria en la que consigna las mediciones efectuadas por ambos medidores en su suministro.

Que a fs. 3/9 rolan copias de facturas correspondientes a los periodos 08/21, 08/22, 08, 09, 10, 11 y 12/23.

Que a continuación se agrega copia del reclamo N° 87824 interpuesto por la usuaria ante la Prestadora (23/10/23), en la que cuestiona las facturaciones de los periodos 07, 08 y 09/23. Indica que *“(…) el problema radica en que el medidor en mal estado es detectado por un operario de la*

empresa, y al realizarse el cambio del mismo, la medición de consumo vuelve a la normalidad (…)".

Que a fs. 11/12 se adjunta la respuesta brindada por la Prestadora a la usuaria, cuyo cargo no luce agregado a las actuaciones. En la misma CoSAySa informa que el catastro Nº 9707 de la localidad de Cerrillos se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado actualmente el medidor Nº 15572 y la facturación de los servicios sanitarios se encuentra unificada en la facturación del servicio eléctrico bajo el NIS 5239601. Señala que en fecha 26/7/23 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, verificando que el medidor N° 186649 se encontraba empañado, lo que dificultaba -pero no impedía- la lectura, por lo que fue reemplazado por el medidor N° 15572 cuyos consumos son utilizados para la facturación de los servicios sanitarios a partir del período 09/2023.

Que continúa indicando, en atención a lo manifestado por la usuaria, que el caudalímetro recientemente instalado registró en el periodo 09/2023 un consumo similar al que venía registrando, y luego el consumo disminuye notablemente sin intervención por parte de Aguas del Norte. Destaca que las lecturas resultaron correctas y correlativas en ambos medidores. Agrega un cuadro con el detalle de lecturas, consumos reales y los consumos facturados con ambos medidores, indicando que en los periodos 04, 05 y 06/23 se facturó los promedios de periodos análogos de dos años anteriores, *"(…) más allá que las lecturas luego se verificaron correctas (...)"*. De este modo, se facturaron 29, 26 y 27 m3 respectivamente, mientras que las lecturas reales habían sido de 29, 467 y 286 m3 para dichos periodos. Por lo expuesto, la Prestadora concluye indicando que los importes facturados en la cuenta del usuario N° 319059 son correctos y corresponde su cobro. Por último, instruye a la Sra. Robledo sobre su derecho a presentar disconformidad en caso de no estar de acuerdo con la respuesta brindada por la Prestadora, todo ello en los términos de lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23. Adjunta Resumen de Deuda a fs.13.

Que a continuación se agrega reclamo N° 88125 (26/11/23) –al que la empresa debió haber dado el tratamiento de disconformidad- en el que la usuaria insiste en la existencia de un error de lectura, no habiendo

correspondencia entre el uso que daría en el inmueble y la escalada de consumo registrada. Señala que, luego que desde el periodo 07/23 tuviera semejante incremento de facturación, se percató del error, por cuanto *"(…) nunca recibí una notificación o aviso de problema de lectura o cambio de medidor por parte de vuestra empresa, lo cual me parece extraño y coincide justamente con el incremento exagerado de a medición (...)".* Por tal motivo solicita se subsane el error mencionado *"(…) con un reintegro de las facturas cobradas en los periodos 07, 08 y 09 de 2023 (…)"* (fs. 14/15).

Que frente a ello, la Prestadora remite nota a la usuaria, en la que reitera en todo los términos *"(…) lo oportunamente informado en nuestra respuesta a su Nota N° 87824 (…)".* Asimismo, adjunta nuevo resumen de deuda. Por último, indica a la Sra. Robledo que tiene derecho a presentar la disconformidad correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23 (fs. 16).

Que a fs. 18 se agrega nota Aguas del Norte N° 336/24 –fechada el 7/2/24- en la que la Distribuidora informa a la Gerencia de Usuarios del ENRESP lo siguiente: **a)** El catastro Nº 9707 de la localidad de Cerrillos, se encuentra identificado internamente con el Usuario Nº 319059 y se abastece de una única conexión, en la cual está instalado el Medidor N° 15572 por lo que posee Servicio Medido en la facturación de los servicios sanitarios. **b)** Con respecto al planteo realizado, advierte que el día 17/10/24 (cabe señalar que esta fecha contiene algún error) la usuaria se comunicó a la línea de atención manifestando su desacuerdo con la facturación, oportunidad en la que se informó sobre el incremento en los consumos que se registraron. Indica que la Sra. Robledo informó acerca haber tenido una pérdida interna. **c)** En fecha 23/10/23, la Sra. Robledo presentó la nota N° 87824, solicitando el reintegro de los importes facturados en los períodos 07, 08 y 09/.23. En virtud de la nota mencionada, el día 07/11/23 se remitió la respuesta correspondiente, informando la situación y que lo facturado resulta procedente. **d)** El día 26/11/23, la usuaria presentó la nota N° 88125, *"(…) referente a la contestación brindada oportunamente, misma que se respondió en fecha 09/01/2024, reiterando en todos los términos lo expuesto (…)".* **e)** Manifiesta que, de acuerdo con lo informado por nuestro personal, el medidor N° 186649 se encontraba empañado, lo que dificultaba su lectura, aunque no la impedía. A

causa de esto, el día 27/07/23 se procedió al cambio del caudalímetro, quedando en su lugar el medidor N° 15572 cuyos registros se utilizan para la facturación de los servicios sanitarios a partir del período 09/23. **f)** Debido a la dificultad mencionada, señala que los periodos 05 y 06/23 fueron facturados teniendo en cuenta un consumo promedio de periodos análogos, a pesar de que las lecturas registradas fueran corroboradas como correctas con posterioridad. **g)** Advierte que, de acuerdo al histórico de consumos adjunto, para el periodo 09/23 se registra una lectura similar a las que fueran registradas previo al recambio y luego disminuyen notablemente a partir del periodo 10/23 sin intervención alguna por parte de CoSAySa. **h)** Por todo lo dicho, concluye manifestando que la facturación es correcta y por tal, corresponde su cobro; razón por la cual solicita desestimar el reclamo de la Sra. Robledo y proceder al archivo de las actuaciones.

Que adjunta, en la oportunidad, copia de consulta N° 3622650 del 17/10/23 (en la que se consignó que la Sra. Robledo informó consumos elevados y que tenía una pérdida interna en el domicilio, por lo que se aconsejó presentar nota informando que ya solucionó la misma), copia de los antecedentes detallados ut supra, Histórico de Consumos del Usuario Nº 319059 y resumen de deuda y de cuenta correspondiente (fs. 19/32).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP, en fecha 2/4/24 la misma cursa nota a CoSAySa solicitando remita copia de Orden de Trabajo labrada al momento del retiro del medidor N° 186649 en el domicilio de la usuaria y la correspondiente Acta de Instalación del Medidor N° 15572 (fs. 34).

Que en consecuencia, en fecha 15/5/24 y mediante nota Aguas del Norte N° 1050/25, la Prestadora remite *“(…) copia del acta correspondiente a la orden de trabajo N° 1714107, de fecha 26/07/2023, la que corresponde al retiro del medidor N° 186649 (empañado) e instalación del medidor N° 15572 (…)”*. Así, a fs. 36 rola Orden de Trabajo N° 1714107 (del 26/7/23) en la que se deja constancia que se cambió medidor por ilegible, sin otras precisiones ni rúbrica alguna.

Que frente a ello, en fecha 17/5/24 la Gerencia Económica remite nota a Prestadora informando que, atendiendo a que el reemplazo del

medidor en el domicilio del usuario N° 319059 el día 26/07/23 *"(…) fue motivado por encontrarse empañado, y siendo que en la OT 1714107 no es posible registrar la lectura al momento del cambio por estar ilegible, es que se considera que los registros de los periodos 07, 08, y 09 (tomadas entre 17/06 y 18/08) no son confiables y podrían no ser correctas (…)"*. En consecuencia, y atento a que esa Prestadora no aportó documentación que pruebe la veracidad de los consumos, ordena refacturar los periodos mencionados (07, 08 y 09/23), en base al promedio de consumo de los mismos meses de los dos años anteriores. Por último, señala que deberá remitir a este ENRESP la documentación de respaldo pertinente.

Que a fs. 38 se agrega nota Aguas del Norte N° 1229/24 a través de la cual la empresa reitera lo informado sobre el medidor N° 186649 respecto a que presentaba dificultades para la lectura, pero no estaba ilegible. Advierte que los registros facturados en el periodo 09/23 fueron registrados por el medidor N° 15572, *"(…) el cual con un registro de sólo 23 días acusó un consumo de 322 m3 (…)".* Señala que *"(…) por similitud de dos medidores, y luego la disminución del registro mensual sin intervención de COSAYSA, se desprende que el incremento estuvo relacionado con algún problema interno en la propiedad ajeno a esta empresa (…)"*. En consecuencia, señala que *"(…) no podemos atender a la solicitud de refacturar los períodos 07, 08 y 09/2023 con promedio de análogos sobre todo considerando que el consumo del periodo 09/2023 fue registrado por el Medidor N° 15572, cuyo funcionamiento y visibilidad, no están cuestionándose (…)".* Solicita se desestime el reclamo de la Sra. Rosana Andrea Robledo y se proceda al cierre definitivo de las presentes actuaciones.

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 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, la facturación por servicios sanitarios debe realizarse conforme los consumos registrados por el medidor, siempre y cuando registre correctamente. En el presente caso, de las constancias de autos surge que la propia Prestadora reconoce que el medidor N° 186649 se encontraba empañado y por tal motivo en fecha 26/7/23 procedió a reemplazarlo (OT 1714107 a fs. 36). Sin embargo, aun cuando desde la Gerencia Económica se le solicitó Acta de la Instalación del nuevo medidor, CoSAySa no adjuntó documentación alguna en tal sentido.

Que a esto se suma que, tal como se desprende de la respuesta dada a la usuaria a su reclamo N° 87824, y atendiendo a la falla en los periodos 04, 05 y 06/23, se facturó los promedios de periodos análogos de dos años anteriores, *"(…) más allá que las lecturas luego se verificaron correctas (...)".* Se advierte que en la O.T. aludida, se consigna que se cambió el medidor y que la lectura actual se encontraba "ilegible", por lo que no existe documentación respaldatoria alguna que dé cuenta de la afirmación sobre *"lo correcto"* de las lecturas. Tal circunstancia fue atendida por la Gerencia Económica, quien a fs. 37 solicitó a la Prestadora la refacturación correspondiente indicando que, atendiendo a que el cambio de medidor *"(…) fue motivado por encontrarse empañado, y siendo que en la OT 1714107 no es posible registrar la lectura al momento del cambio por estar ilegible, es que se considera que los registros de los periodos 07, 08, y 09 (tomadas entre 17/06 y 18/08) no son confiables y podrían no ser correctas (…)".*

Que a más de ello, se destaca que en las presentes actuaciones no obra constancia alguna de notificación a la usuaria ni del cambio de medidor efectuado en fecha 26/7/24, ni de la facturación estimada de los periodos 04, 05 y 06/23 -que no se hicieron en base a lectura reales-, de manera de posibilitar a la Sra. Robledo tener conocimiento de los inconvenientes detectados por la Prestadora para, en su caso, tomar la medidas que estime procedentes.

Que esta discrepancia de elementos valorativos, plantea entonces, una duda razonable que debe ser apreciada de conformidad a los principios jurídicos vigentes aplicables a la materia.

Que sobre el particular tiene dicho la Sala IV de la Cámara de Apelaciones de la Provincia de Salta, que "*Desde la perspectiva del usuario resulta gravitante la protección genérica establecida en los arts. 42 de la Const. Nacional y 31 de la Const. Pcial. y en concreto la previsión del art. 30 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de aplicación complementaria y directa al régimen de los servicios públicos domiciliarios en virtud de lo que dispone el art. 25, según el cual cabe presumir la imputabilidad a la empresa de la interrupción o alteración del servicio, a menos que demuestre lo contrario. Ello así en virtud de la situación de supremacía de las prestadoras con respecto a los usuarios y que además poseen los conocimientos y medios técnicos para acreditar que no son responsables por las fallas o privaciones del servicio (cf. doctrina y jurisprudencia citados, esta Sala, fallo citado), lo que en el caso no ha ocurrido.*". (Sala IV, in re: "EDESA S.A. vs. ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – RECURSO DE APELACIÓN DIRECTA" Expte. CAM-63230/02, sentencia de fecha 29 de octubre de 2.003, T. XXV, F. 831/833).

Que en ese sentido, el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Salta, conformado por la Ley Nº 6.819 y las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley N° 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que en tal inteligencia, las declaraciones, objetivos y funciones incorporados al marco legal no pueden entenderse sino como una declaración de deberes y reconocimiento de derechos, so pretexto de desnaturalizar esta categoría jurídica llamada Ley (Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios, Ediciones La Rocca, Capítulo del servicio público a cargo de Carlos

A. ECHEVESTI, página 258.)

Que en ese orden, el Ente Regulador de los Servicios Públicos, ha tomado como pauta rectora en el dictado de sus resoluciones el principio “In Dubio Pro Consumidor”, por imperio de lo establecido en el art. 3 de la Ley 24.240, que “…se integra por los tres aspectos fundamentales del “in dubio pro damnato”, en: a) La apreciación de los hechos, desde la ejecución del contrato hasta la ejecución del contrato (Fe de errata: por error en la edición, entiéndase: en a) la apreciación de los hechos, desde las tratativas hasta la ejecución del contrato); b) La aplicación del Derecho, a fin de dar el enfoque más conveniente al consumidor, cuando no exista certeza con respecto a quien resulta legitimo titular de derechos e intereses; c) La doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que determinan que la carga de la prueba recae en quien se encuentra en mejores condiciones de aportarla, poniendo la prueba en cabeza de quien le resulta más fácil, más cómodo o más barato, atendiendo siempre a las circunstancias del caso y al desequilibrio de fuerzas que generan situaciones económicas o fácticas. (Flavio Ismael Lowenrosen, “Sentido, alcances y naturaleza de la figura de “In Dubio Pro Consumidor”, www.eldial.com.ar).

Que siguiendo con esta línea de fundamentos, la Gerencia Jurídica considera que la Prestadora no debe limitarse a realizar manifestaciones unilaterales, sino que precisamente –en su propio interés y beneficio- debe acreditar una conducta diligente, y en consecuencia, confirmar su falta de responsabilidad. En el presente la documentación aportada por la empresa (OT N° 1714107) no sólo no resulta suficiente para excluir su responsabilidad en la facturación elevada reclamada por la usuaria sino que incluso afirma que la lectura del medidor se encontraba ilegible.

Que como se ha dicho, la carga de la prueba pesa mayormente sobre la parte que cuenta con mejores medios para aportarla. En el presente caso, la Distribuidora cuenta con una superioridad cognitiva y probatoria evidente puesto que los elementos centrales para establecer la relación directa del hecho causante del daño (incidencia que produce una sobre tensión) se encuentran en su poder.

Que debe entenderse que es CoSAySa quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de acreditar y probar que los altos consumos denunciados por la usuaria no le son atribuibles.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente, las constancias de autos y, en especial lo informado por la Gerencia de Económica del ENRESP; la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por la usuaria, y en consecuencia **ORDENAR** a CoSAySa a refacturar los periodos 07, 08 y 09 tomando para ello el promedio de idénticos periodos de los últimos dos años anteriores, de conformidad con lo establecido en el art. 2° párrafo del art. 46 del Decreto N° 3652/10.

Que sin perjuicio de lo anterior, se advierte que el tratamiento dado por la Prestadora al reclamo de la usuaria infringe los términos de lo establecido en la Res. ENRESP N° 1200/23 toda vez que debió haber dado tratamiento de disconformidad a lo que consignó como reclamo N° 88125 (fs. 14), remitiendo las actuaciones a este ENRESP para su consideración. No obstante, la Prestadora remitió nueva nota a la Sra. Robledo reiterando los términos de la respuesta dada a su reclamo N° 87824 (fs. 16) y sólo en atención a que este ENRESP -a instancias de la usuaria- solicitó la remisión de los antecedentes del caso, remitió la documentación pertinente a este Órgano de Control.

Que por todo lo expuesto y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable ante la extemporánea respuesta dada al usuario, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el artículo 11 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1200/23), el cual establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado 11.1: “*Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio*

del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte, de conformidad a lo establecido en el Artículo 6.3. del Reglamento"; y en consecuencia, la Gerencia Jurídica recomienda **APLICAR** a la Prestadora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a 400 (cuatrocientos) veces el valor de "p" al momento de la notificación de la Resolución correspondiente, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático.

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. Rosana A. Robledo, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61056/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: ORDENAR a CoSAySa a refacturar los periodos 07, 08 y 09 tomando para ello el promedio de idénticos periodos de los últimos dos años anteriores, de conformidad con lo establecido en el art. 2° párrafo del art. 46 del Decreto N° 3652/10; por los motivos y en los términos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 3º: APLICAR a la Prestadora una sanción menor, consistente en una multa a favor de la usuaria, equivalente a 400 (cuatrocientos) veces el valor de "p" al momento de la notificación de la Resolución correspondiente, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado. En caso que el suministro registre deuda, dicho importe se deberá aplicar a la

cancelación de los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático; todo ello, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a la Empresa que en el término de cinco (5) días de notificada la presente, remita a este Ente Regulador constancia el cumplimiento de lo aquí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 5º: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar. -

El documento fue firmado electrónicamente por: Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 05/12/2024 Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 05/12/2024