RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-64596/2025, caratulado " SÁNCHEZ ANA ANTONIA Y JURCICH BLADIMIR - Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Facturación"; el Acta de Directorio Nº 32/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan mediante Nota Aguas del Norte Nº 42/25 a través de la cual la Prestadora eleva a este Ente Regulador las actuaciones referidas a la Disconformidad presentada por el Usuario Nº 82223, Sra. Ana Antonia Sánchez en carácter de sobrina del Sr. Bladimir Jurcich, respecto a las facturaciones efectuadas en su cuenta. En la misma, informa lo siguiente: **1)** El Catastro Nº 92130 del Dpto. Capital se identifica internamente como Usuario Nº 82223 y se abastece de agua potable mediante una conexión en la que se encuentra instalado el Medidor Nº 146634, 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 33108447. La Titularidad del Inmueble como la titularidad postal se encuentran a nombre del Sr. Jurcich Bladimir; **2)** En fecha 31/7/24 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó que el medidor registra consumo constante, el gabinete no registra pérdidas de agua, por lo que deduce la posible existencia de pérdida de agua no visible en las instalaciones sanitarias internas. Indica que las lecturas resultaron correctas y correlativas (OT Nº1890816); **3)** El día 19/8/24 técnicos de CoSaySa se presentaron en el domicilio en cuestión reparando conexión en vereda y dejando la misma en óptimas condiciones (OT Nº 1901183). Destaca que, por las características especiales de la conexión que abastece al usuario que nos ocupa, esta intervención en rigor se efectuó sobre las instalaciones internas del Usuario; **4)** En fechas 9/9/24 y 17/9/24 la usuaria presentó Reclamos Nº 90843 y 90899 en las que manifestó su desacuerdo con el accionar de la Prestadora y con el consumo facturado en su cuenta; **5)** El 11/11/24 se envió respuesta formal a Notas Nº 90843 y 90899, y: **6)** En fecha 11/4/24 (debió decir 5/12/24) la usuaria presentó su disconformidad.

Que a continuación adjunta copia de Detalle de Consumos y Resúmenes de Cuenta y Deuda del usuario de la referencia.

Que de Orden Trabajo N° 1890816 se desprende que en fecha 31/7/24 se dejó constancia que *"(…) medidor registra consumo, lectura correcta, gabinete sin pérdida, usuario no responde el teléfono y ausente en el domicilio, posible pérdida interna (…)".* A su turno, en Orden de Trabajo N° 1901183 (17/8/24) se asentó que *"(…) se realizó reparación de cañería domiciliaria ½ en vereda, quedando sin pérdida. Apertura tapada provisoria y señalizada (…)".*

Que en fecha 9/9/24 la Sra. Sánchez presenta reclamo N° 90843 en el que solicita *"(…) la bonificación en la facturación por haber sido excesivo el daño económico por la pérdida de agua detectada (…)".* A continuación rola reclamo N° 90899 en el que adjunta la factura correspondiente al periodo 08/24 para ser agregada al N° 90843.

Que frente a ello, CoSAySa responde a la usuaria en nota fechada el día 11/11/24 (cuyo acuse de recibo no obra en autos). En la misma, destaca que el inmueble correspondiente al Catastro N° 92130 de esta Ciudad se abastece de agua potable mediante una única conexión en la que se encuentra instalado el Medidor N° 146634, y la facturación de los servicios sanitarios se emite unificada con la factura del Servicio eléctrico EDESA bajo el NIS 3108447. Asimismo, le informa que el 19/8/24 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la reparó pérdida de agua en la conexión domiciliaria de la vivienda, dejando la conexión en óptimas condiciones. Subraya que la conexión que abastece de agua potable a su vivienda es considerada como conexión especial con el caudalímetro instalado lejos del frente de la propiedad. En tal sentido, indica que la reparación efectuada en fecha 19/8/24 se considera como reparación de pérdidas en instalaciones sanitarias internas. No obstante, manifiesta que la compañía tomó la decisión comercial de refacturar en la cuenta del Usuario N° 82223 los períodos 06 a 09/2024 teniendo en cuenta el 50% del consumo real facturado en dichos períodos, por lo que se generó un crédito a favor de $41.924,94, importe que será descontado en forma automática en su facturación mensual y hasta agotarse el mismo. Adjunta Resumen de Deuda e instruye a la usuaria sobre su derecho a presentar su disconformidad a la respuesta brindada por

la Prestadora en los términos de la Res. ENRESP N° 1200/23.

Que seguidamente se adjunta la disconformidad de la usuaria (5/12/24) reiterando los términos de su reclamo. Indica que para *"(…) la refacturación Aguas del Norte consideró solo los últimos 4 meses, cuando las pérdidas según el historial de consumo del Sr Jurcich (jubilado de 93 años) se remontan al año 2022, y el consumo histórico, era de 4 a 5 mts3. La empresa considera que la reparación se hizo en "instalaciones sanitarias internas", esta última pérdida de agua estaba en la vereda a la salida del medidor que uds instalaron a casi 50 mts de la vivienda que recibe el servicio (…) No siendo ésta la primera vez que el usuario sufre la rotura de un caño (…) solicitamos el traslado del medidor a la vereda de la vivienda, para no tener que asumir el costo de lo que significa otra rotura de caño (…)"*.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento del ENRESP (GAPyS) para su intervención, la misma remite nota a la empresa en la que indica que analizó el histórico de reclamos del usuario de la referencia obrante en la base GESP, advirtiendo que en reiteradas oportunidades solicitó a esa Prestataria el traslado del medidor de agua potable a la vereda frente a su domicilio, el cual actualmente se encuentra en la esquina a unos 30 m. Asimismo puntualiza que en la Orden de Trabajo N° 994567 (21/11/18), personal técnico de esa Prestataria manifiesta *"Se verificó gabinete en pared y el mismo se puede trasladar a piso frente del Us con vereda con baldozas con vainillas (casa o Dpto Nº 1 del pasillo) Us informa que la conexión entra por al lado de medidor de Luz desde el gabinete hacia el Us hay unos 20 metros aprox."*. En consecuencia requiere a esa Prestataria: a) Ratifique o rectifique la factibilidad del cambio de ubicación del medidor de agua del usuario Nº 82.223 al frente de su domicilio, y; b) Dado el tiempo transcurrido, y que las pérdidas que ocurren entre el medidor y la vivienda inciden directamente en el consumo que registra el medidor del usuario, evalúe ejecutar a su cargo el cambio de ubicación (IF TEC 267 - GAPYS N° 197 – 2025).

Que en respuesta a lo requerido, la Prestadora remite en fecha 31/3/25 Nota Aguas del Norte N° 530/25, en la cual informa que el usuario no posee redes frente al domicilio y medidor se encuentra en un acceso privado, no en la vía pública. Agrega plano correspondiente.

Que asi las cosas, la GAPyS agrega su correspondiente informe técnico (IF TEC 267 - GAPYS N° 260 – 2025). En el mismo, señala primeramente que *"(…) el Usuario Nº 82.223 (matrícula Nº 92.130) se encuentra dentro de una subdivisión de propiedad horizontal (las matriculas Nº 92.131, 92.132 y 92.133 también forman parte de esta P.H.), su frente da a un pasillo común (según se denomina en plano DGI) o calle privada, a unos 25 metros de la calle Luis Patrón Costas (…)".* Indica que esta calle privada no cuenta con redes de distribución de agua potable, y en consecuencia, está conectado a la red de calle Luis Patrón Costas, con el medidor instalado sobre línea municipal del Catastro 92.133 (esta matrícula tiene frente a calle L. P. Costas y a la calle privada). Adjunta Plano aprobado por la Dirección General de Inmuebles de la Provincia. Manifiesta que a este tipo de conexiones, el Marco Regulatorio las denomina "conexiones especiales", y el mantenimiento corresponde al propietario de la vivienda, en este caso, el tramo desde el medidor hasta la vivienda corresponde al usuario (agrega croquis de ubicación, con lo que sería la traza de la conexión especial). Frente a ello, indica que *"(…) esta área técnica comparte lo expresado por la CoSAySa, exceptuando mejor criterio técnico, respecto a que la conexión domiciliaria identificada con el Nº 82.223, se trata de una conexión especial, y su mantenimiento corresponde al propietario de la vivienda (…)"*.

Que a continuación toma intervención la Gerencia Económica del ENRESP (IF ECO 267 - GE N° 186 – 2025), quien primeramente verificó la facturación por servicios sanitarios llevada a cabo por CoSAySa para el usuario N° 82223. De dicho análisis, observa que *"(…) la facturación se realiza por Sistema Medido agua y cloaca con una conexión, siendo acorde a los consumos informados por la Prestadora, mientras que el cargo fijo facturado es correcto, conforme el diámetro 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 (…)".* Advierte que la Distribuidora informa que en 19/8/24, su personal realizó reparaciones en el domicilio en cuestión por perdidas que, al estar situadas luego de la línea municipal, son consideradas internas y por lo tanto responsabilidad del usuario, criterio respaldado en el informe IF TEC 267 - GAPYS N° 260 – 2025. No obstante la responsabilidad del usuario por el mantenimiento de su instalación,

señala que la Prestadora tomó la decisión comercial de refacturar los periodos 06 a 09/24 en base al 50% del consumo registrado, generando un crédito total -con impuestos incluidos- calculado en forma correcta de $ 41.924,94, el cual se aplicó a la cancelación de los cargos de $ 8.215,27 del periodo 12/24, restando un saldo a favor del usuario de $ 33.709,67, reflejado en el Resumen de Deuda adjunto para ser acreditado en las próximas facturas.

Que reunida toda la información necesaria, corresponde a esta Gerencia Jurídica 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 Articulo 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….."……".* En la misma línea, su art. 8° inc. i) reza *"El Prestador podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin".*

Que asimismo, el mentado Decreto define como *"CONEXIÓN DOMICILIARIA": La constituida por la prolongación de las instalaciones internas, desde la línea municipal y/o punto de provisión, hasta la redes distribuidoras de agua o colectora cloacal.*

Que así las cosas, atendiendo a que de las constancias de autos surge que la pérdida detectada se encuentra dentro de lo que el Marco Regulatorio define como conexión domiciliaria (conforme Orden de Trabajo N° 1901183 e Informe de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento IF TEC 267 - GAPYS N° 260 – 2025, y de acuerdo al croquis adjunto), la Empresa no resulta responsable por aquella, y corresponde al usuario abonar los consumos registrados por el medidor instalado en su suministro. Cabe recordar que *"(…) el Usuario Nº 82.223 (matrícula Nº 92.130) se encuentra dentro de una subdivisión de propiedad horizontal (las matriculas Nº 92.131, 92.132 y*

92.133 también forman parte de esta P.H.), su frente da a un pasillo común (según se denomina en plano DGI) o calle privada, a unos 25 metros de la calle Luis Patrón Costas (…)"; dicha calle privada no cuenta con redes de distribución de agua potable, y en consecuencia, está conectado a la red de calle Luis Patrón Costas, con el medidor instalado sobre línea municipal del Catastro 92.133.

Que a ello se suma que la Gerencia Económica del ENRESP constató que *"(…) la facturación se realiza por Sistema Medido agua y cloaca con una conexión, siendo acorde a los consumos informados por la Prestadora, mientras que el cargo fijo facturado es correcto, conforme el diámetro 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 (…)".* Dicho todo esto, corresponde resaltar que la Distribuidora tomó la decisión comercial de refacturar los periodos 06 a 09/24 en base al 50% del consumo registrado (en beneficio del usuario), generando un crédito total -con impuestos incluidos- calculado en forma correcta de $ 41.924,94, el cual se aplicó a la cancelación de los cargos de $ 8.215,27 del periodo 12/24, restando un saldo a favor del usuario de $ 33.709,67, reflejado en el Resumen de Deuda adjunto para ser acreditado en las próximas facturas.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; y lo informado por las Gerencias de Agua Potable y Saneamiento (IF TEC 267 - GAPYS N° 260 – 2025) y la Económica del ENRESP (IF ECO 267 - GE N° 186 – 2025), la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad planteada por la Sra. Sánchez.

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°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. ANA ANTONIA SÁNCHEZ (titular del suministro: Sr. Bladimir Jurcich), tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-64596/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

RESO 267 - DP N° 1184 - 2025	21/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 18/07/2025
- López Fleming, Ricardo Jerónimo - Vicepresidencia el 21/07/2025