**RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR**

**VISTO:**

El expediente Ente Regulador Nº 267-63698/2024, caratulado: " MAMANÍ AMELIA – Reclamo Servicio Comercial COSAYSA – Facturación*";* el Acta de Directorio Nº 22/2025, y,

**CONSIDERANDO:**

Que estas actuaciones se originan con Nota Aguas del Norte Nº 2334/2024 a través de la cual la Prestadora remite los antecedentes de la disconformidad presentada por la usuaria Amelia Mamaní (Usuario Aguas del Norte N° 340461) a la respuesta dada por la CoSAySa a su reclamo N° 3770916, informando lo siguiente: **1)** el catastro N° 13806 de General Güemes se identifica internamente como Usuario N° 340461 y se abastece de agua potable mediante una conexión en la que se encuentra instalado el medidor N° 77984, y la facturación de los servicios sanitarios se efectúa mediante Sistema Medido y se emite unificada con la factura del servicio eléctrico bajo el NIS 5275496. La Titularidad del Inmueble se encuentra registrada a nombre de Instituto Provincial de Desarrollo Urbano y Viviendas y la titularidad Postal se encuentran a nombre del Sr. Quiroga Eloy Oreste Damian; **2)** El pasado 1/7/24 la Sra. Mamani Amelia manifestó su desacuerdo con el consumo facturado en la cuenta del Usuario Nº 340461 por lo que se generó Reclamo N° 3770916; **3)** En atención a dicho reclamo, en fecha 2/7/24 personal de la compañía se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó la existencia de pérdida de agua -visible- en las instalaciones sanitarias internas. Destaca que se informó al usuario respecto a la verificación (OT N° 1878221); **4)** En fecha 26/7/24 la usuaria se presentó en la oficina comercial de la empresa manifestando la existencia de pérdida de agua en el gabinete, por lo que se generó reclamo N° 3786391; **5)** En cumplimiento al mismo, en fecha 31/7/24 se realizó reparación de pérdida de agua localizada en el gabinete de la vivienda la cual afectó el consumo registrado por el Medidor N°77984 (OT N° 1891362); **6)** En fecha 30/7/24 la usuaria presentó Nota N° 1011571 solicitando refacturación de los períodos afectados por pérdida interna ya reparada; **7)** El día 12/8/24 se efectuó toma de lectura (OT N° 1899853); **8)** El día 14/8/24 se

envía a la usuaria respuesta formal a su Nota N° 1011571 en la que se informó sobre la refacturación de los Períodos 05 a 07/2024; **9)** El 5/9/2024 la Sra. Mamani Amelia presentó su disconformidad mediante Nota N° 1011580, y**; 10)** Entendiendo que la empresa obró de conformidad con lo establecido con la normativa vigente, solicita desestimar el reclamo de la Sra. Amelia Mamaní y proceder al archivo de las actuaciones.

Que la Prestadora adjunta, en la oportunidad, Histórico de Consumos de la cuenta del Usuario Nº 340461, reclamos Nº 3770916, 3786391 y 1011571, copias de Órdenes de Trabajo Nº 1878221, 1891362 y 1899853, respuesta al reclamo N° 1011571, disconformidad de la usuaria y Resúmenes de Deuda y Cuenta correspondientes.

Que así, del reclamo Nº 3770916 (1/7/24) se desprende que la usuaria cuestiona los consumos elevados de su inmueble. A continuación se agrega Orden de Trabajo N° 1878221 en la que se deja constancia que en fecha 2/7/24 de detectó *"(…) pérdida interna visible, se da aviso al usuario que tiene que reparar la pérdida, en el codo pasando el medidor (…)".*

Que se agrega reclamo N° 3786391 (26/7/24) en la que la usuaria manifiesta pérdida de agua en el gabinete. Frente a ello, a través de Orden de Trabajo N° 1891362 se deja asentado que se lo reparó, indicando *"(…) si afecta consumo (…)"*.

Que con posterioridad, en fecha 30/7/24 la usuaria solicita la refacturación de los periodos 05,06 y 07, informando que reparó la pérdida interna domiciliaria (reclamo N° 1011571). En la Orden de Trabajo N° 1899853 se verifica lecturas correctas (12/8/24). A continuación, se adjunta la respuesta dada por la Prestadora a su pedido de refacturación. En la misma, destaca que el mantenimiento y reparación de las instalaciones sanitarias internas de un inmueble corresponde a su propietario, y por lo tanto la responsabilidad sobre inconvenientes en las mismas resulta ajena a la empresa. Así las cosas, indica que en los casos como los de la usuaria en cuestión corresponde al propietaria abonar el total de agua potable consumida por el inmueble. No obstante, señala que *"(…) en vista a la buena voluntad que se aprecia de iniciar la reparación de dicha pérdida de agua y dado que el consumo registrado por el medidor N° 77984 está disminuyendo, hemos tomado la decisión comercial*

*–por única vez- de refacturar el consumo de dichos periodos (…) al 50% cada uno (…)"* (adjunta nuevo resumen de deuda). Por último, informa a la Sra Mamaní sobre su derecho a disconformarse con la respuesta dada por la Prestadora, en los términos de lo establecido en los artículos 7º y 9º de la Resolución ENRESP N° 1200/23.

Que en consecuencia, se agrega la disconformidad de la usuaria, en la que destaca que la pérdida no fue interna sino en la parte exterior del gabinete y no era importante como la *"(…) del lado externo a la llave del gabinete (…)"*.

Que a continuación, desde la Gerencia Jurídica del ENRESP se remite nota a la Prestadora, indicando que del análisis las actuaciones *"(…) se desprende que la usuaria, en fecha 1/7/24, efectuó el reclamo N° 3770916 por estar en desacuerdo con el consumo facturado en su cuenta. Frente a ello, a través de OT N° 1878221 (2/7/24) la Prestadora verificó la existencia de una pérdida visible en las instalaciones internas, todo lo cual fue notificado a la reclamante. Sin embargo, el día 26/7/24, luego que la Sra. Mamani efectuara el reclamo N° 378691, la Prestadora -a través de OT N° 1891362- constata una pérdida en el gabinete, la que, tal como se desprende de Nota Aguas del Norte N° 2334 afectó el consumo registrado por el medidor N° 77984 (…)"*. En consecuencia, se advierte que si bien la empresa en fecha 14/8/24 -luego que la Sra. Mamani manifestara que reparó la pérdida interna- refacturó los periodos 05, 06 y 07/2024 tomando el 50% de los consumos registrados, a tenor de la coexistencia de una pérdida imputable a la Prestadora y, atendiendo a los términos del 2° párrafo del art. 46 del Decreto N° 3652/10, CoSAySa deberá proceder a refacturar los periodos cuestionados tomando para ello el promedio de idénticos periodos de los últimos dos años anteriores. Así las cosas, se le otorga un plazo de 5 días al efecto, debiendo asimismo remitir a este Organismo de Control la documentación respaldatoria que avale la refacturación realizada (con la memoria de cálculo correspondiente).

Que con posterioridad se agrega Nota Aguas del Norte N° 2512/24 en la que indica: **a)** no hubo coexistencia de pérdidas; **b)** el alto consumo fue producto de una fuga interna, reconocida por la usuaria y con coincidencia en las lecturas de los meses de marzo a junio de 2024, y; **c)** la

pérdida en gabinete fue denunciada en fecha 26/7/24 y solucionada ese mismo día, *"(...) y destacamos que el consumo entre el 18/06 y el 18/07 fue de 23 m3 y el consumo entre el 18/07 y el 19/08 fue de 25 m3, es decir, cualquier incidencia de la pérdida en el gabinete fue mínima (….)*". Entiende que *"(…) de haber alguna incidencia en la pérdida del gabinete, hubiera estado reflejada en el periodo 09/24 donde se registró un consumo de 25 m3 y el promedio de análogos es de 35,5 m3 por lo que no corresponde ajuste alguno (…)".*

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 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 a su turno el art. 46 del mentado decreto indica: " *Facturación Errónea: En aquellos casos en que se hubiera facturado erróneamente el servicio por errores imputables al PRESTADOR, cobrando al Usuario sumas inferiores a la que le corresponde, el PRESTADOR no podrá reclamar el pago retroactivo de diferencias al Usuario que hubiera pagado de buena fe, salvo autorización expresa del ENRESP, y con las condiciones que éste fije. Si por el error de facturación del servicio imputable al PRESTADOR, se hubiera facturado al Usuario una suma superior a la que le corresponde pagar, se deberá proceder a la refacturación de los servicios mal facturados desde el momento en que se determine el error. El PRESTADOR refacturará un lapso no mayor a un año calendario, salvo que por las particularidades del caso el ENRESP ordene refacturar un período mayor. Si el Usuario hubiera abonado dichos períodos, el PRESTADOR deberá reintegrar al Usuario la diferencia con más los intereses que cobra por mora*".

Que cabe recordar que el art. 8º el Marco Regulatorio señala que: *"Son deberes y atribuciones del PRESTADOR los que a continuación se enumeran, sin perjuicio de otros que pudieren fijarse: a) El PRESTADOR deberá conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos".*

Que se advierte que de las constancias de autos se desprende que se verificaron pérdidas en el gabinete de la usuaria, las que primeramente, al decir de Aguas del Norte en la OT N° 1878221 de fecha 2/7/24, serían imputables a la usuaria, *"(…) en el codo pasando el medidor (…)".* Sin embargo, en fecha 26/7/24 la Sra. Mamaní efectúa un nuevo reclamo en el que denuncia pérdida en el gabinete, la cual es reparada por la Prestadora el mismo 26/7/24, dejando asentado que efectivamente dicha pérdida afectaba el consumo. Destacamos que la usuaria efectuó las reparaciones que le competían, antes del 30/7/24, oportunidad en la solicita la refacturación. Así las cosas, Aguas del Norte admite tal reparación y atendiendo a *"buena voluntad de la usuaria"* accede a refacturar los periodos 05, 06 y 07/24 al 50%.

Que dicho esto, cabe hacer algunas consideraciones. En primer lugar, cabe destacar que del Histórico de Consumos se desprende con claridad que las pérdidas detectadas afectaron los consumos también del periodo 04/24, pues es desde abril/24 que se detecta un salto más que significativo de los mismos (pasa de 23 m3 en marzo a 94 m3 en abril). Seguidamente, y luego de las reparaciones efectuadas, tanto por la usuaria como por la Prestadora, se evidencia una normalización de los consumos, bajando nuevamente al orden de los 25 m3 mensuales. Dicho esto, si bien la Prestadora indica que la pérdida que le era imputable (reparada el 26/7/24, dejando expresa constancia que afectaba consumo en OT N° 1891362) no coexistió con la reconocida con la usuaria, lo cierto es que no existe elemento probatorio alguno en autos que pueda determinar desde cuándo existía ni el grado de incidencia de la misma en la escalada de consumos en el suministro de la Sra. Mamaní. La afirmación efectuada por CoSAySa respecto a que la pérdida en el gabinete fue reparada en el mismo día que fuera denunciada por la usuaria, no resulta suficiente para determinar desde cuándo existía dicha pérdida, de manera de desvirtuar su incidencia en los consumos de los

periodos 04, 05, 06 y 07/24.

Que en consecuencia, cabe señalar que la Prestadora debe circunscribirse a realizar aportes probatorios certeros, concluyentes y técnicamente conducentes. En efecto se observa un actuar poco diligente en el tratamiento otorgado al reclamo impetrado en autos, demostrando en consecuencia, falta de responsabilidad en sus deberes. Por consiguiente, no es menor advertir que recae principalmente sobre la parte que dispone de los mejores medios para aportarla la carga de la prueba. En el caso que nos ocupa, la Prestadora posee una evidente superioridad tanto en términos cognitivos como probatorios, ya que los elementos fundamentales para determinar la relación directa entre las pérdidas detectadas en la escalada de consumo de la usuaria. En este sentido, corresponde a la Prestadora, en virtud de sus conocimientos técnicos y operativos, acreditar y demostrar que la pérdida que ocasionó el consumo elevado registrado por el medidor no le era atribuible.

Que por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la normativa vigente; y conforme a las constancias de autos, la Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por la usuaria, ordenando a CoSAySa a refacturar los periodos 04, 05, 06 y 07/24 de la cuenta de la Usuaria N° 340461, tomando para ello el promedio de idénticos periodos de los últimos dos años anteriores, debiendo asimismo remitir a este Organismo de Control la documentación respaldatoria que avale la refacturación realizada (con la memoria de cálculo correspondiente).

Que por todo lo expuesto y, de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias; este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR**

**DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por la usuaria, Sra. AMELIA MAMANÍ, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-63698/2024; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º: ORDENAR a CoSAySa** a refacturar los periodos 04, 05, 06 y 07/24 de la cuenta de la Usuaria N° 340461, tomando para ello el promedio de idénticos periodos de los pasados dos últimos años, debiendo asimismo remitir a este Organismo de Control la documentación respaldatoria que avale la refacturación realizada (con la memoria de cálculo correspondiente); por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3°: ESTABLECER** que una vez efectuada la refacturación dispuesta, CoSAySa deberá proceder, en caso de existir deudas por servicio sanitario, a aplicar el monto resultante, con más los intereses correspondientes, a cancelar los periodos más antiguos y el saldo como crédito automático; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4°: ORDENAR** a CoSAySa que en el término de cinco (5) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR,** Registrar, y oportunamente Archivar.-

| RESO 267 - DP N° 831 - 2025 | 23/05/2025 |
| --- | --- |
| N° de Documento | Fecha |

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 23/05/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 23/05/2025