RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-65309/2025, caratulado: " QUIÑONERO ROLDÁN ARIEL – Reclamo Servicio Comercial COSAYSA – Facturación*";* el Acta de Directorio Nº 35/2025, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se originan con Nota Aguas del Norte Nº 476/2025 a través de la cual la Prestadora remite los antecedentes de la disconformidad presentada por el usuario Ariel Quiñonero Roldán (Usuario Aguas del Norte N° 132374) a la respuesta dada por la CoSAySa a su reclamo N° 3896347, informando lo siguiente: **1)** El Catastro N° 896 -casa de familia- de la Localidad de El Carril se identifica internamente como Usuario N° 132374 y se abastece de agua potable mediante una conexión en la que se encuentra actualmente instalado el Medidor N° 157194, y la facturación de los servicios sanitarios se efectúa desde el Período 10/2024 mediante Sistema Medido y se emite unificada con la factura del servicio eléctrico -EDESA- bajo el NIS 5026003. La Titularidad del Inmueble como la titularidad Postal se encuentran a nombre del Sr. Roldan Robustiano; **2)** En fecha 6/2/25 -mediante reclamo N° 3896347- el usuario manifestó su desacuerdo con consumo registrado para la facturación de los servicios sanitarios correspondientes al período 01/2025 e informó que el inmueble no cuenta con pérdidas de agua en instalaciones sanitarias internas; **3)** En atención a dicho reclamo, el día 10/2/25 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó que el Medidor N° 157194 no registra consumo constante y las lecturas resultan correctas y correlativas; **4)** En fecha 11/3/25 el Sr. Ariel F. Quiñonero Roldán presentó su Disconformidad mediante Nota N° 92663**; 5)** Posteriormente se envió al usuario respuesta formal a su Nota N° 92663, y; **6)** Entendiendo que la empresa obró de conformidad con lo establecido con la normativa vigente, solicita desestimar el reclamo del Sr. Ariel Quiñonero Roldán y proceder al archivo de las actuaciones.

Que la Prestadora adjunta, en la oportunidad, Histórico de Consumos de la cuenta del Usuario Nº 132374, reclamo Nº 3896347, copia de Orden de Trabajo Nº 1991327 (10/2/25), disconformidad del usuario y Resúmenes de Deuda y Cuenta correspondientes. A posteriori, y a pedido de la Gerencia Jurídica, se agrega la respuesta que habría brindado la Prestadora al reclamo de la referencia.

Que así, del reclamo Nº 3896347 (6/2/25) se desprende que el usuario cuestiona los consumos elevados del periodo 01/25. Manifiesta que no posee pérdidas internas.

Que a continuación se agrega Orden de Trabajo N° 1991327 en la que se deja constancia que en fecha 10/2/25 se verificó *"(…) Medidor N° 157194 – Lectura N° 389 sin consumo constante, funcionando correctamente. Se debe chequear lecturas. Usuario ausente a la hora de la visita (…)".*

Que seguidamente rola la disconformidad del usuario (reclamo N° 92663 de fecha 11/3/25) en la que solicita la intervención de este Ente Regulador.

Que tal como se señaló ut supra, a posteriori se agrega la respuesta que habría brindado la empresa al usuario (cuyo cargo no obra en autos). En la misma, Aguas del Norte expresa que personal de la empresa visitó el domicilio y realizó un control del funcionamiento del medidor comprobando que funciona dentro de los parámetros normales, según lo consignado en Orden de Trabajo N° 1991327. Señala que los consumos para el periodo 01/25 *"(…) fueron registrados con promedio por encontrarse el medidor Nº 157194 tapado por materiales al momento de realizar la lectura. Por tal motivo, hemos corregido esta situación realizando la refacturación de los periodos 01 y 02/2025 con un consumo estimado de 10 m3, cuyo crédito se encuentra disponible en su cuenta corriente (…)"*. Finalmente le informa que, según lo estipulan los artículos 7º y 9º de la Resolución ENRESP Nº 1200/23, el usuario podrá presentar su disconformidad con la respuesta dada por la empresa, en los términos del mentado "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Res. ENRESP N° 1200/23).

Que giradas las actuaciones a la Gerencia Económica del ENRESP para su intervención, se agrega IF ECO 267 - GE N° 160 – 2025. En el mismo, indica en primer lugar que procedió a verificar la facturación por servicios sanitarios del usuario Nº 132.374. De dicho análisis, observa que la misma se realiza por Sistema Medido, siendo que en el período 01/2025 se le facturó un consumo estimado de 38 m3, lo que originó el reclamo del usuario. Por tal motivo, advierte que *"(…) la Prestadora procedió a refacturar el período 01 y 02/2025 con un consumo de 10 m3, adecuando los consumos a la lectura realizada en fecha 15/01/25, generando un crédito automático a favor del usuario de $ 26.033,33, el cual puede observarse en el Resumen de deuda de página 13, dado que ambas facturas se encontraban abonadas (…)"*. Destaca que, según informa COSAYSA en su Nota Nº 92663, la estimación del período 01/2025 obedeció a la imposibilidad de tomar la lectura, ya que el medidor se encontraba obstruido con materiales (situación a la que el usuario no hace referencia y sobre la cual la Prestadora no aporta documentación alguna). En cuanto a la refacturación realizada, la Gerencia Económica indica que los cálculos son correctos, siendo el cargo fijo el que corresponde según el diámetro de la conexión y la categoría que reviste el usuario, los cuales se encuentran detallados en los archivos de facturación remitidos mensualmente a este Organismo. Por último informa que la empresa aplicó intereses por mora a favor del usuario por un importe de $ 589,09, no así la indemnización prevista en el art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor, quedando para esa Gerencia evaluar su correspondencia.

Que reunida toda la información necesaria, corresponde a la 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 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 por otra parte, el art. 47 del mismo cuerpo normativo, en lo que respecta, establece *"(…) que en los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si este hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el Prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los intereses que el Prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al Usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) de importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente (…)"*.

Que dicho esto, cabe señalar que si bien la empresa manifiesta que el consumo registrado en el periodo 01/25 habría sido estimado en razón que el "medidor se encontraba obstruido con materiales", la empresa no presenta documentación alguna que acredite tal circunstancia. Se advierte 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 CoSAySa, en virtud de sus conocimientos técnicos y operativos, acreditar la imposibilidad de tomar la lectura correspondiente.

Que así las cosas, y recogida que fuera posteriormente la lectura correspondiente, se advierte que la empresa procedió a refacturar los periodos 01 y 02/25 –ya abonados por el usuario- en base a las mismas , *"(…) generando un crédito automático a favor del usuario de $ 26.033,33 (…)"* con más los intereses por mora calculados correctamente conforme lo determina la Gerencia Económica del ENRESP en IF ECO 267 - GE N° 160 – 2025, pero sin haber aplicado la indemnización prevista en el art 47 del Decreto N° 3652 conforme Ley de Defensa del Consumidor, esto es *"con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) de importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente"*

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 el usuario, ordenando a CoSAySa a indemnizar al Sr. Quiñonero Roldán con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) de importe cobrado o reclamado indebidamente, debiendo asimismo remitir a este Organismo de Control la documentación respaldatoria 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 el usuario, Sr. Ariel Quiñonero Roldán, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-65309/2025; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a CoSAySa a indemnizar al Sr. Quiñonero Roldán con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) de importe cobrado o reclamado indebidamente, debiendo asimismo remitir a este Organismo de Control la documentación respaldatoria correspondiente; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a CoSAySa que en el término de cinco (5) 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 4º: NOTIFICAR, Registrar, y oportunamente Archivar.-

RESO 267 - DP N° 1302 - 2025	01/08/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Carecchio Marcelo Daniel - Gerencia Jurídica el 31/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 01/08/2025