RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267- 62173/24, caratulado: "CONTRERAS OSCAR – ESCANDAR ANA LAURA - RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – MEDIDOR DE AGUA"; Acta de Directorio Nº 39/2025; y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se originan con la oportuna presentación de fecha 17 de Mayo del 2024, impetrado por el Sr. Oscar Maximiliano Contreras, hijo de la usuaria Ana Laura del Valle Escandar, identificada por ante COSAySA, con el número de usuario 9240, vinculado al inmueble, catastro N° 8293, por una supuesta mala conexión del medidor de agua y falta de actuación eficiente de parte de la prestadora precitada.

Asimismo, se solicita la refacturación de parte de COSAySA, de los periodos 12/2023, 01, 02, 03 y 04 del año 2024, ello, en razón de considerar que los mismos, revisten el carácter de sobrefacturados, circunstancia esta última, originada, en las incidencias *ut supra* señaladas.

Que a fs. 06, la Gerencia de Usuarios, requiere informe pormenorizado a la Distribuidora, relacionado con la presentación que diera lugar a estos obrados.

Que a fs. 08, consta respuesta, de fecha 21 de Mayo de 2024, de parte de la Prestadora, al reclamo de la usuaria N° 89031 de fs. 05.-

Que a fs. 11/12, consta planteamiento de Disconformidad de parte de la usuaria, la Sra. Escandar en relación a la repuesta de COSAYSA de fecha 21 de Mayo de 2024.

Que a fs. 13/41, la Prestadora responde al requerimiento de fs. 06 en similares términos a la nota de fecha 21 de Mayo del 2024, de fs. 08, remitida a la usuaria de autos.

Que a fs. 09, se otorgar debida intervención a la Gerencia de Agua y Saneamiento de este ENRESP, a los fines de que emita el informe propio de su competencia.

Que a fs. 42, se otorgar debida intervención a la Gerencia Económica perteneciente a este ENRESP, a los fines de que emita el informe propio de su competencia.

Que a fs. 45, la referida Gerencia Económica, emite su informe, el cual reza:

"*Conforme lo solicitado, se procedió a evaluar, la facturación de la usuaria N° 9240, que desde el periodo 02/2024 se realiza por Sistema de Renta Fija, por una única conexión. La usuaria es titular del servicio sanitario, a partir del periodo 12/2023, en el cual se facturó por Sistema Medido, en base a un consumo estimado de 25 mts³ y en el periodo siguiente, nuevamente por estimación de 27 mts³ consumidos*

"Esta modalidad de facturación, es regulada por Resolución S.I.C.S. 45/08, Anexo II inciso 2°, segundo párrafo, que limita la posibilidad de realizar estimaciones a dos ocasiones en el año y luego en el inciso 3°, ante funcionamiento erróneo del medidor y ausencia de promedio histórico consumos de los 2 años anteriores, autoriza la facturación por el sistema de Renta Fija, situación que se aplica a la usuaria a partir del periodo 02/2024."

"Ahora bien, para responder la solicitud, efectivamente la refacturación en base al histórico de consumos le sería beneficioso a la usuaria, ya que solo le correspondería el pago del Cargo Fijo para la Categoría Residencial Zona 1, para el servicio de agua y cloaca y conexión de 13 mm, en el caso del periodo 02/2024 equivalente a $ 2.246,32, más impuestos"

"El problema de lo afirmado en el párrafo anterior es que, el reporte de históricos de consumos, obrante a fojas 35, ***denota consumos en 0 desde el periodo 05/2023, cuando fue denunciada la sustracción del medidor, que en todos los periodos anteriores manifiesta consumos."***

"Todo lo hasta aquí planteado, deviene en recomendar la instalación nuevamente del medidor, repuesto oportunamente, ante el robo del anterior, que se encuentra bajo resguardo de la usuaria ***ya que su instalación fue defectuosa****."*

Que a fs. 46, se requiere, por parte de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este ENRESP, a la Prestadora, la adopción de determinadas actuaciones, relacionadas con la incidencia de autos, ello al señalarse que:

"…*Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., a efectos de solicitar la reinstalación del medidor del Usuario N° 9240, el cual se encuentra en poder de los reclamantes y no robado como se manifiesta en su nota N° 1626/24."*

"… el dueño anterior solicitó la reinstalación del medidor ya que el anterior había sido robado, tal como se ve en sus adjuntos de la Nota N° 1626/24, razón por la que al cambiar de propietarios el inmueble contaba con servicio medido. Sin embargo, la instalación de dicho medidor aparentemente no fue correcta, ya que derivó en numerosas pérdidas en el gabinete y sus consecuentes reclamos; en una de estas pérdidas, dado la envergadura de la misma, fue el mismo usuario quien retiró el medidor y cortó el agua, para que deje de perder, es por eso, que actualmente el medidor extraído está en su poder y no robado.

"Por ello, se solicita a esa Prestadora que, en un término no superior a 10 (diez) días hábiles, a partir de la recepción de la presente, proceda a:

- *Coordinar con el afectado para que pueda entregar el caudalimetro sustraído.*
- *Reinstalar correctamente el Medidor N° 16780.*
- *Refacturar los períodos que facturó bajo el régimen de "renta fija" conforme a los históricos de consumo si es que ello resultase favorable al Usuario.*
- *Remitir a este Ente Regulador, informe detallado de la totalidad de las actuaciones."*

Que a fs. 47, la Prestadora responde al requerimiento de fs. 46 que:

"Por la presente nos dirigimos a usted a fin de dar respuesta a lo solicitado por el ENRESP en el marco del Expediente de la referencia. En tal sentido, informamos que el día 12/08/2024 se presentó nuestro personal en el domicilio, reinstalando el medidor No 16780.

Asimismo, se modificó el usuario pasando la facturación a servicio medido, vigente a partir del periodo 09/2024.

Por otro lado, destacamos que no es posible refacturar los periodos solicitados debido a que el medidor anterior que poseía el inmueble habla sido retirado por terceros ajenos a esta Compañía, por lo que los meses posteriores a este hecho fueron facturados con promedios de consumos de periodos análogos.

Con motivo de lo anterior, comunicamos que no existen datos reales de los cuales sacar promedios, motivo por el cual se facturaron los periodos 03 a 08/2024 con renta fija.

En virtud de lo expuesto concluimos con que la facturación es correcta y, por tal corresponde su cobro."

Que a fs. 50, consta nueva intervención de la Gerencia de Agua y Saneamiento de este ENRESP, la que en su dictamen concluye que:

"*En cuanto a la refacturación de los periodos anteriores, tanto la Gerencia Económica a fs. 45, como la Prestadora a fs. 47, informan que no sería correcto, ya que no existen datos reales de los cuales sacar promedios; razón por la que se sugiere, salvo mejor criterio,* ***aplicar una sanción menor a favor del Usuario que subsane de alguna forma el perjuicio ocasionado por Aguas del Norte en su accionar****."*

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones, la Gerencia de Usuarios del Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta- teniendo en cuenta lo constatado e informado por la

Gerencia Económica y Gerencia de Agua y Saneamiento de este ENRESP (fs. 45 y 46 y 50 respectivamente), considera que corresponde **DECLARAR ABSTRACTO** el planteamiento de Disconformidad impetrado en autos, presentado por la usuaria Ana Laura del Valle Escandar, respecto de una de las cuestiones relacionadas con el medidor instalado en el inmueble de su propiedad, ello, en virtud de haberse otorgado solución a las presupuestos facticos que dieran origen a la misma.

Que en cuanto al planteamiento de refacturación de los periodos 12/2023, 01, 02, 03 y 04 del año 2024, es criterio de esta Gerencia de Usuarios, que no resulta procedente hacer lugar al mismo, ello, atento a las conclusiones (que compartimos) a las que coincidentemente arribaron tanto las Gerencias Económica (fs. 45) de Agua Potable y Saneamiento (fs. 50) de este ENRESP, todo lo cual, al no contarse con datos reales, de los cuales extraer los promedios, que eventualmente permitirían brindar una respuesta exacta al referido planteamiento.

Que no obstante lo precedentemente señalado, en el sentido de haber quedado resuelto el fondo de la cuestión, la Gerencia de Usuarios, considera pertinente proceder al análisis, del tratamiento otorgado por parte de la Prestadora, tanto a la Disconformidad planteada por la usuaria, como a los requerimientos generados desde este ENRESP, tendientes a la debida y eficiente tramitación de presentes obrados.

Que en esa inteligencia, deviene en oportuno destacar lo establecido por el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos (Resolución Ente Regulador Nº 1.200/23), respecto de cuestiones como las en autos traídas a consideración.

En ese entendimiento, el artículo 6° del mentado cuerpo normativo establece que: "*RECLAMOS POR FACTURACIÓN: 6.1. Para el supuesto de cuestionamientos sobre facturación, las PRESTADORAS según el caso, y conjuntamente con el expediente, deberán acompañar al ENRESP, la siguiente documentación e información: a) Actas de constatación dé estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del USUARIO involucrado.- b) Informe sobre la verificación del medidor efectuada en el domicilio (in situ), la que deberá realizarse mediante un procedimiento de*

suficiente rigor técnico, aprobado por este Ente Regulador.- c) Resultados de los contrastes de medidor realizados "in situ" (efectuados con medidores patrón certificados), en Laboratorio, sea del INTI o de la Distribuidora, según se trate de Servicios Sanitarios Eléctrico respectivamente - d) Registros de consumo de los últimos 24 meses, teniendo en cuenta la fecha del reclamo y los posteriores hasta el momento de la remisión de las actuaciones al ENRESP.- e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado para su cálculo, en casos de recupero de energía. 6.2. En los casos en que un Prestador de servicios públicos facturase sumas ? conceptos indebidos ? reclamare el pago de facturas ya abonadas, el USUARIO que haya (presentado el reclamo, podrá abonar únicamente los conceptos no reclamados, hasta tanto se resuelva su reclamo: debiendo la PRESTADORA abstenerse, por igual término, de realizar cortes o restricción del servicio motivados en la facturación objetada por el reclamante"

A su turno el artículo 9° del mismo cuerpo normativo prescribe que: "…..*9.2. En caso de disconformidad del USUARIO (actual o potencial), las PRESTADORAS deberán remitir al ENRESP, en los términos fijados en el presente, la totalidad de las actuaciones correspondientes, en original o copia, enteramente legible firmada por el responsable interviniente y en orden cronológico respetando los márgenes y el tamaño de letra fijado por el Ente Regulador a efecto. 9.2.1. En tal sentido, deberá remitirse en su totalidad la documentación referente al reclamo, y en particular: 1) Reclamo y prueba aportada por el reclamante; 2) Respuesta; 3) Actas; 4) Disconformidad; 5) Nota de elevación; 6) Descargo; 7) Toda otra documentación probatoria pertinente. 9.3. EI ENRESP procederá a la sustanciación de la disconformidad deducida, a cuyos efectos podrá: requerir informes, aclaraciones, documentación y/o disponer toda otra medida que resulte conducente a la solución del reclamo. Asimismo, y a igual fin, podrá-convocar a Audiencia de Conciliación y/o Informativa, conforme e: procedimiento fijado en el artículo 14 del presente.- 9.4. Si, como resultado de la gestión de cualquiera de las Gerencias del ENRESP se lograse la resolución satisfactoria del reclamo por parte del USUARIO, se Ce elevarán las actuaciones al Directorio, para su toma de conocimiento y posterior archivo definitivo 9.5.Concluida la sustanciación del*

reclamo, el Directorio del Ente Regulador resolverá determinando, la procedencia -total o parcial- del reclamo, o su rechazo, indicando la conducta a seguir por las partes y el plazo para su cumplimiento; sin perjuicio de las sanciones que pudieren corresponder a las PRESTADORAS por incumplimientos eventualmente constatados. 9.6. Ante supuestos de solución temprana del reclamo y/o evacuación de los motivos que generasen las eventuales presentaciones, el ENRESP podrá disponer el cierre y archivo expedito de las actuaciones, previa notificación simple al USUARIO y a la PRESTADORA con tal prevención.-

Que de su parte el artículo 11º del mencionado Reglamento estatuye que: *"El régimen de sanciones menores por faltas detectadas en el marco de los procedimientos dispuestos en el presente Reglamento se regirá por las siguientes reglas: 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 presente Reglamento. 11.2. Las sanciones consistirán en Apercibimientos y Multas que no superen el valor de 2.041 veces "p"…"*

Que de las resultas del total tramite del presente expediente se colige que, si bien se otorgó respuesta al objeto de las incidencias planteadas en autos por los reclamantes de autos, es dable poner de resalto que, para el logro de tal extremo, aquellos, debieron desandar sendos reclamos e inclusive generar las actuaciones por antes este Organismo, y que pesar de ellas, la Prestadora, aun impuesta de la existencia de la Disconformidad deducida en estos obrados, continuó con su infundada postura de afirmar aquello que genero dicha instancia (Disconformidad).

Que solo, a partir de lo denunciado en consecuencia por parte de los reclamantes de autos, y que motivo las pertinentes intervenciones de diferentes Gerencias (fs. 45, 46 y 50) pertenecientes a este ENRESP, es que se logró que la Prestadora se avenga a lo legalmente impuesto.

Que una conducta tal, no solo genera los desgastes incensario de los recursos del estado, en aras de brindar la eficiente solución a lo pretendido por los reclamantes de autos, sino que definitivamente engendro, las lógicas aflicciones emocionales a la señora Ana Laura del Valle Escandar y su hijo Oscar Contreras, lo que motivo sus presentaciones por ante este Organismo, ello lo cual, sin perjuicio de la disponibilidad económica, en que debió incurrir la usuaria en cuestión, con el fin de evitar autogenerarse mayores perjuicios en sus recursos materiales, ello ante, la respuesta negativa, a sus oportunos reclamos por ante COSAYSA, por las incidencias en autos denunciadas.

Que atento a la normativa vigente, y los antecedentes obrantes en autos; la Gerencia de Usurarios perteneciente al Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta, considera que corresponde **APLICAR** a EDESA S.A. una sanción menor a favor de la usuaria consistente en una suma equivalente a 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. Se deja establecido que dicha multa deberá aplicarse en la primera facturación posterior al dictado de la presente y el saldo como crédito automático.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad a lo establecido en la Ley 6.835, sus normas complementarias y concordantes; 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: DECLARAR ABSTRACTO el reclamo presentado por el usuario Sr. Oscar Contreras, como asimismo la Disconformidad impetrada por la Sra. Ana Laura del Valle Escandar, ambos tramitados bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 62173/24, por los motivos expuestos en los considerandos

de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA S.A., una sanción menor a favor de los usurarios de autos, consistente en una suma equivalente a 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. Se deja establecido que dicha multa deberá aplicarse en la primera facturación posterior al dictado de la presente y el saldo como crédito automático; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a EDESA S.A. que, en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 2º, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.

RESO 267 - DP N° 1486 - 2025	02/09/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 02/09/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 02/09/2025