



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN

087

SANTA FE,

30 MAY 2017

VISTO:

El Expediente N° 2-006416/15, iniciado con motivo de la presentación realizada por una persona que solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante Aguas Santafesinas S.A. a los fines que la misma proceda a refacturar los períodos desde abril de 2015 por desacuerdos en la medición que viene realizando la Empresa en su domicilio, los que considera erróneos y excesivos, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1^a y 22^a de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en lo que aquí respecta debemos decir que, en fecha 11 de Mayo de 2015, se presenta una persona en nuestra Institución con el objeto de iniciar un reclamo ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe por lo que considera una desatención al reclamo que viene realizando desde el mes de abril ante la Empresa Aguas Santafesinas;

Que, manifiesta que ha llevado a cabo diversas gestiones a los fines de lograr que la Empresa ASSA. S.A. refacture los bimestres 2, 3 y 4 del año 2015, haciendo lo respectivo ante el ENRESS.;

Que, bajo el Nro. de Requerimiento C-2015-8080 deja asentado su reclamo ante Aguas Santafesinas por desacuerdo en el consumo,

Que, hace lo suyo en el ENRESS., bajo el Reclamo N° 1.378 en fecha

24/04/2015;

JK



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, a su turno acompaña copias de las facturas confeccionadas por Aguas Santafesinas S.A., a los fines de graficar su planteo, dado que existe un desfase muy grande entre lo facturado como consumido en los períodos 6/2014 y 01/2015 y lo facturado en los períodos 02/2015 y 03/2015. (\$ 211.25, \$ 46.99, \$ 1.285.98, \$ 2.779.24, respectivamente);

Que, Aguas Santafesinas contesta al reclamo notificándole, en fecha 4 de Mayo de 2015, que: *“...se realizó la inspección al medidor matrícula MANU 140402649, verificándose que el mismo no presenta anomalías en su funcionamiento. Por lo tanto, se constata que el volumen facturado es el real consumido por el medidor antes mencionado, no correspondiendo ajuste alguno”* (fs. 8);

Que, en fecha 6 de Junio de 2015, vuelven a comunicarse con la peticionante notificándole, en esta oportunidad, que: *“...el testeo realizado conjuntamente con el ENRESS al medidor matrícula MANU 140402649 arrojó un error del 3%. Dicho error está por debajo del nivel de tolerancia en el porcentaje de error de un caudalímetro (+/- 6%). Luego de analizar los trámites anteriores y los consumos registrados, se ratifica la facturación emitida por Aguas Santafesinas SA.”* (fs. 9)

Que, según lo informado por el Instructor a cargo del expte., desde el mes de Abril del año 2015, la Defensoría del Pueblo viene realizando gestiones tendientes a que se refacturen los bimestres cuestionados (2/3 y 4 del año 2015), si correspondiere, evitando diversos cortes del servicio, invocando el cumplimiento de los arts. 22 y 23 del anexo 1.2.10 (Reglamento del Usuario) de la Ley 11.220 (Regulación de la prestación del Servicio de Agua Potable en la Provincia de Santa Fe) en cuanto a la obligación por parte de la prestadora de notificar al usuario su incorporación al sistema de micro medición para verificar instalaciones internas y la puesta en cero del medidor;

PL



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, en fecha 14 de Julio del año 2016, esta Defensoría recepcionó nota del Ente Regulador informando que el expediente en cuestión se encontraba en trámite para dictar resolución;

Que, en fecha 02 de Noviembre de 2016 nos comunicamos con la presentante del reclamo a los fines de averiguar el estado del trámite. La misma nos informa que, a la fecha, no se habían expedido sobre el particular y que Aguas Santafesinas contaba con un mes para responder;

Que, hasta la fecha no se ha recepcionado copia de la Resolución emitida por el Ente Regulador sobre el particular;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: De acuerdo a las consideraciones de hecho y de derecho consignadas supra, RECOMENDAR A AGUAS SANTAFESINAS S.A., arbitre todos los medios a su disposición a los fines de dar una respuesta satisfactoria al reclamo de la peticionante.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR, asimismo, al ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS, se expida a la mayor brevedad posible, dado el tiempo transcurrido, acerca del planteo de refacturación de los períodos mencionados en los

72



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

considerandos, procurando brindar una respuesta lo más acorde posible a los requerimientos de la persona iniciadora de las actuaciones.

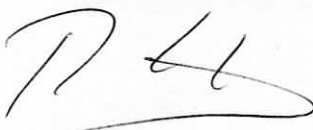
ARTÍCULO 4º: Remitir copia de la presente Resolución al Sr. PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA AGUAS SANTAFESINAS S.A. (ASSA.) y al del ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ENRESS), a sus efectos.

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo,

— ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.




Dr. RAÚL A. LAMBERTO
DEFENSOR DEL PUEBLO
PROVINCIA DE SANTA FE