



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2024 - Año del 75° Aniversario de la gratuidad universitaria en la República Argentina

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2022-17441451-GDEBA-DGAADA - ABSA STA REMISION DE FACTURAS EN FORMATO DIGITAL

VISTO el Marco Regulatorio Provincial de los Servicios Públicos Sanitarios de Agua Potable y Desagües Cloacales establecido por el Decreto N° 878/2003, ratificado por artículo 33 de la Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03 y reglamentado por Decreto N° 3.289/04; los Contratos de Concesión del Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales de las Zonas de Concesión N° 1 y N° 2; el Decreto N° 517/02 y el Expediente EX-2022-17441451-GDEBA-DGAADA y

CONSIDERANDO:

Que Aguas Bonaerenses S.A. solicitó autorización para sustituir el envío de las facturas impresas en formato papel por la remisión en formato digital a los correos electrónicos declarados o denunciados de los Usuarios del servicio (IF-2022-17441470-GDEBA-DGAADA - orden 3);

Que en su solicitud, el Prestador informa que implementó oportunamente la oficina virtual por medio de su página web incluyendo “*entre otros servicios*” el de adhesión a la factura digital, habiendo recibido más de ciento cuarenta y seis mil (146.000) adhesiones voluntarias;

Que el Concesionario manifiesta que, en cualquier instancia, el Usuario puede darse de baja de la recepción digital de la misma, volviendo a la instancia anterior, en formato papel y sin ningún costo adicional, como se encuentra enmarcado en la normativa vigente;

Que en esta instancia y en función que la implementación de la citada adhesión ha sido exitosa, es intención de la Prestadora comenzar a enviar las facturas a los correos electrónicos que los usuarios hayan declarado o denunciado oportunamente, con lo cual garantizarían la recepción de la misma y de este modo dejar de enviarlas en formato papel, adhiriendo de esta manera a los conceptos vertidos por la Ley N° 14.472/13;

Que en orden 7 (IF-2022-17662385-GDEBA-DPTALADA) toman intervención conjunta la Dirección Legal y Económica y el Departamento de Asuntos Legales informando que el servicio público de agua potable y desagües cloacales en la Provincia de Buenos Aires se encuentra regulado por el Decreto N° 878/03, modificado por Decreto N° 2.231/03, ratificado por la Ley N° 13.154 y reglamentado por Decreto N° 3.289/04;

Que dicho Marco Regulatorio pone a cargo del Organismo de Control todo lo relativo al control del servicio y se traduce en el ejercicio de la fiscalización en lo relacionado con la calidad y eficiencia en la prestación del servicio y la protección de los derechos de los Usuarios;

Que conforme lo establecido en el Contrato de Concesión aplicable al Prestador Aguas Bonaerenses S.A., entre los Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación al pago del Servicio recibido se informa: “...51. *Recibir la factura en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago. A ese efecto, cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.* 52. *Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos, cualquier alteración en los períodos de facturación que resulte aprobada por el Organismo Regulador. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos...*”;

Que resulta una obligación de la empresa utilizar los medios eficaces y eficientes para la distribución de las facturas, por cuanto la normativa vigente pone en cabeza de la Prestataria, la obligación de entregar las facturas en el domicilio del usuario en el plazo señalado;

Que teniendo en mira, las nuevas posibilidades que ofrece la tecnología en beneficio de los usuarios y del cuidado del medio ambiente, no existen objeciones tendientes a otorgar la mencionada autorización, ello en la medida que se ponga en conocimiento del usuario que al momento de adherir a dicho servicio, el mismo asume la responsabilidad de mantener actualizada la dirección de correo electrónico en la que desea recibir la facturación de la empresa, como así también comunicar cualquier cambio en el mismo, pudiendo en cualquier instancia, volver al sistema anterior en forma papel y sin ningún costo adicional;

Que a orden 28 (PV-2022-27233512-GDEBA-SSGDMJGM) la Subsecretaría de Gobierno Digital acoge con beneplácito la medida impulsada, informando que la misma responde a los principios promovidos y objetivos planteados por el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la provincia de Buenos Aires (Ley N° 14.828/16);

Que a orden 36 luce dictamen emitido por Asesoría General de Gobierno (ACTA-2022-32322699-GDEBA-AGG), informado que mediante los Decretos N° 508/02 y N° 517/02 (ratificado por Ley N° 12.989) se dispuso la rescisión del contrato de concesión de Azurix Buenos Aires S.A. y la constitución de una Sociedad Anónima –denominada Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA)–, para que asuma la prestación del servicio en el área oportunamente concesionada por aquella firma, motivando la sanción de un nuevo Marco Regulatorio para el servicio de agua potable y cloacas;

Que el servicio público de agua potable y desagües cloacales en la Provincia de Buenos Aires se encuentra regulado por el Decreto N° 878/03 convalidado por el artículo 33 de la Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2.231/03, y reglamentado por Decreto N° 3.289/04 y los contratos de concesión aplicables a las zonas de concesión provincial;

Que conforme lo establecido en el Reglamento del Usuario, Anexo I, aprobado por la Resolución N° 29/2002: “44. *Derechos y obligaciones con relación al pago y facturación del Servicio.* 44.1. *Derechos del USUARIO.* 44.1.2. *Recibir: ... 44.1.2.2. la factura en el domicilio declarado sin costo adicional con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los diez (10) días corridos, sin perjuicio de la obligación de pago en caso de no recibirla en tiempo oportuno*” y “60. *Notificaciones. En todos los casos donde sea obligación del PRESTADOR notificar al USUARIO cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de una factura atrasada, la misma deberá realizarse en el inmueble servido o domicilio al que se remita la factura y que aseguren la debida imposición al USUARIO de lo que se le pretenda notificar. En aquellos casos en que el inmueble estuviera deshabitado cuya dirección de facturación fuera el mismo sitio, se considerará notificado de situaciones generales del servicio mediante los avisos públicos que realice la empresa*”;

Que la Autoridad del Agua ha asumido las misiones y funciones que el señalado marco regulatorio acuerda al ex OCABA, conforme lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 14.989, esta norma dispuso a fines del año 2018 “*Suprimir el Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (O.C.A.B.A) y determinar que la Autoridad de Control de la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales será la Autoridad*”

del Agua (A.D.A), quien absorberá todas las funciones atribuidas al O.C.A.B.A, sin que ello implique la supresión de las competencias, obligaciones, misiones y funciones ya atribuidas al A.D.A.”;

Que la Ley N° 14.745 optimiza y descentraliza las tareas de contralor respecto de la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales, asignadas al Organismo de Control de Aguas de la Provincia de Buenos Aires con el objeto de coadyuvar a la necesidad de optimizar los mecanismos de control del servicio público y los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución Provincia;

Que finalmente, la Ley N° 13.133 (Texto Actualizado con las modificaciones introducidas por Ley N° 13730, N° 14393, N° 14514, N° 14640, N° 14652 y N° 15078) que en el CAPÍTULO V establece los objetivos del control de servicios públicos, así como la participación del gobierno de la provincia en los directorios de los Entes Reguladores de Servicios Públicos;

Que preliminarmente señala que la consulta realizada entraña una problemática que afecta los derechos de las personas usuarias del servicio públicos de agua potable y desagües cloacales, teniendo la prestataria la obligación de adoptar medidas tendientes a que los usuarios conozcan adecuadamente sus consumos de agua con inmediatez e información adecuada permitiéndoles, en su caso, corregir conductas de consumo;

Que en ese marco, el Organismo Asesor comunica que la modalidad de factura digital por adhesión conlleva necesariamente a introducir cambios en el sistema comercial y por lo tanto un cambio de metodología para las y los usuarios, lo cual implica establecer claramente las condiciones de entrega de las facturas (domicilio postal o constituido) y que las personas usuarias podrán optar en forma expresa por recibir sus facturas en soporte de papel en el domicilio postal o constituido o en soporte magnético (factura digital) a la casilla de correo electrónico informada por éstas, los efectos de la recepción, la difusión de la metodología, quien asumirá los costos de la implementación, el funcionamiento de la oficina virtual (incorporación de tecnología en modalidad Web y App Mobile), la notificación de deuda a través de la emisión de un aviso de deuda, la notificación de cortes de servicio, etc.;

Que por lo expuesto, considera que para tal implementación de cambio de modalidad deberá proyectarse un acto administrativo que establezca claramente las modificaciones que se pretenden introducir en atención a la posible afectación de los derechos de las personas usuarias del servicio público;

Que en virtud de lo dictaminado por Asesoría General de Gobierno, esta Autoridad solicita al Concesionario, por nota NO-2022-32723487-GDEBA-DLYEADA, informar lo indicado por el Organismo Asesor (orden 39);

Que, en respuesta al requerimiento de esta Autoridad, a orden 41 Aguas Bonaerenses S.A. cumple en informar las condiciones y modalidades bajo las cuales se prestará este nuevo servicio (IF-2022-34429076-GDEBA-DLYEADA);

Que analizada la misma, se advierte que no se encontrarían resguardados los derechos de las personas usuarias del servicio público de agua potable y desagües cloacales. Ello, toda vez que la modalidad de factura digital por adhesión conlleva necesariamente a introducir cambios en el sistema comercial y por lo tanto un cambio de metodología para las y los usuarios, lo cual *“... implica establecer claramente las condiciones de entrega de las facturas (domicilio postal o constituido) y que las personas usuarias podrán optar en forma expresa por recibir sus facturas en soporte de papel en el domicilio postal o constituido o en soporte magnético (factura digital) a la casilla de correo electrónico informada por éstas, los efectos de la recepción, la difusión de la metodología, quien asumirá los costos de la implementación, el funcionamiento de la oficina virtual (incorporación de tecnología en modalidad Web y App Mobile), la notificación de deuda a través de la emisión de un aviso de deuda, la notificación de cortes de servicio, etc.”;*

Que, por lo expuesto, a orden 53 se solicitó por nota NO-2023-16209124-GDEBA-ADA que el Concesionario elabore y remita a esta Autoridad del Agua un Manual o Reglamento que incluya en forma clara y precisa, las condiciones y modalidades bajo las cuales se prestará este nuevo servicio, en miras de preservar los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires;

Que en respuesta a la misma, a orden 55 Aguas Bonaerenses S.A. cumple en informar las condiciones y modalidades bajo las cuales se prestará este nuevo servicio de adhesión a la Factura Digital, una vez que ello sea aprobado por esta Autoridad (IF-2023-18255554-GDEBA-DGAADA);

Que destaca, con la adhesión al Servicio de "Factura Digital" las personas usuarias de Aguas Bonaerenses S.A. optan de forma expresa por remplazar la recepción de factura en formato papel por la recepción vía correo electrónico de: notificaciones de facturas en formato digital, facturas en formato digital e información de interés relacionada con el servicio público que presta Aguas Bonaerenses S.A.;

Que asimismo aclara, consecuentemente con esta opción, las personas usuarias deben garantizar un espacio mínimo disponible de 500 kb en su buzón de correo electrónico, a los fines de tener capacidad de memoria suficiente;

Que agrega, este servicio es gratuito e implica que el Usuario comenzará a recibir la factura por e-mail y dejará de recibir la factura en soporte papel por correo postal. No obstante, podrá además descargar las facturas de la Oficina Virtual o solicitar copia de manera presencial, en las Oficinas Comerciales;

Que señala, la adhesión al servicio será acompañada con una notificación a la persona usuaria donde se detalla toda la información necesaria para su correcta utilización. La adhesión podrá ser requerida por los canales de Atención al Usuario, a saber: Centro de Atención Telefónica, Centros de Atención Personalizada y Oficina Virtual (<https://oficinavirtual.aguasbonaerenses.com.ar/login>). De la misma manera podrá solicitar en cualquier momento la baja del Servicio de Factura Digital;

Que informa, enviará la factura en formato digital a la dirección de correo electrónico que el Usuario informe. Será responsabilidad del Usuario mantener actualizada la dirección de correo electrónico. En caso de que requiera modificarla deberá hacerlo a través de cualquiera de los canales de atención que están a disposición del Usuario. En caso de que la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario no pueda ser registrada y/o validada por el Sistema, Aguas Bonaerenses S.A. continuará enviando la factura en soporte papel por correo postal a partir del siguiente proceso de facturación;

Que manifiesta, de verificarse un cambio de Titularidad del Servicio, el envío de factura al correo electrónico designado será automáticamente suspendido y se enviará mediante correo postal en soporte papel, hasta tanto el nuevo Titular opte por el Servicio de Factura Digital;

Que, por otra parte, agrega la adhesión a factura digital no está asociada al servicio de oficina virtual, funcionan de forma independiente a elección voluntaria;

Que, por último, aclara este servicio no incluye el envío de la notificación denominada "aviso de corte/reducción de servicio" ya que el mismo se realiza y entrega de forma física en el domicilio;

Que, para todo lo no detallado en las condiciones precedentemente, tales como periodicidad, contenido de la factura, plazo de antelación de envío, falta de recepción de la factura, etc., será de aplicación las previsiones del Reglamento del Usuario y del Régimen Tarifario vigente, manteniendo en todos los casos los derechos y las obligaciones ya reconocidos por las citadas normas tanto para las personas usuarias como para Aguas Bonaerenses S.A.;

Que a orden 61 toma intervención la Dirección de Control Técnico en forma conjunta con la Dirección Provincial de Calidad y Control Técnico, quienes luego del análisis de la documentación adjunta y en particular de las condiciones y modalidades bajo las cuales se propone implementar el servicio de Adhesión a la Factura Digital, informan que no existen desde el punto de vista técnico objeciones al respecto (PV-2023-25347642-GDEBA-DPCYCTADA);

Que a orden 64 interviene nuevamente el Departamento de Asuntos Legales estimando pertinente el dictado del acto administrativo tendientes a otorgar la mencionada autorización, en virtud que la solicitud de Aguas Bonaerenses S.A. establece en forma clara y precisa, las condiciones y modalidades bajo las cuales se prestará este nuevo servicio, preservando los derechos de las personas consumidoras y usuarias, sugiriendo dar traslado a Asesoría General de Gobierno para una nueva intervención (PV-2023-25696631-GDEBA-DPTALADA);

Que a orden 67 interviene la Dirección Legal y Económica sin formular objeciones a lo informado por el Concesionario, propiciando el dictado del acto administrativo (PV-2023-29039775-GDEBA-DLYEADA), criterio compartido por el Presidente de la Autoridad del Agua a orden 69 (PV-2023-41390252-GDEBA-ADA);

Que a orden 87 interviene nuevamente Asesoría General de Gobierno quien se expide mediante Dictamen ACTA-2023-48665621-GDEBA-AEAGG, entendiendo que nada obsta a que se dicte el acto administrativo propiciado;

Por ello, y en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 14.989, por el Marco Regulatorio Provincial de los Servicios Públicos Sanitarios de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Buenos Aires establecido por el Decreto N° 878/2003, ratificado por el artículo 33 de la Ley N° 13.154 y reglamentado por Decreto N° 3.289/04; los Contratos de Concesión del Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales de las Zonas de Concesión N° 1 y N° 2 y el Decreto N° 517/02;

EL DIRECTORIO DE LA AUTORIDAD DEL AGUA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTICULO 1°: Autorizar al concesionario Aguas Bonaerenses S.A. la sustitución del envío de las facturas impresas en formato papel, por la remisión en formato digital, en las condiciones y modalidades que se establecen en el Anexo I (IF-2023-50290637-GDEBA-DLYEADA) el que forma parte integrante de la presente.

ARTICULO 2°: Informar que, para todo lo no detallado en las condiciones establecidas en el Anexo I, será de aplicación las previsiones del Reglamento del Usuario y del Régimen Tarifario vigente, manteniendo en todos los casos los derechos y las obligaciones ya reconocidos por las citadas normas tanto para las personas usuarias como para Aguas Bonaerenses S.A.

ARTICULO 3°: Registrar, notificar a Aguas Bonaerenses S.A., comunicar a la Dirección Provincial de Calidad y Control Técnico para su toma de razón, publicar en el Boletín Oficial y en la página web de ADA, dar al Sistema de Información Normativa y Documental Malvinas Argentinas (SINDMA). Cumplido, pasar a la Secretaría Administrativa del Directorio para su archivo.

