



CAMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS
MESA DE MOVIMIENTO


13 MAY 2014

Recibido.....*11:40*.....Hs.

Exp. N°.....*28828*.....100 % S.

Proyecto de Comunicación

La Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe solicita al Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Aguas y Servicios Públicos, indique al Directorio de Aguas Santafesinas Sociedad Anónima (ASSA) que proceda a REFACTURAR, en las condiciones que establece el Artículo 31 de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, los periodos de consumo N° 5/2013, 6/2013, 1/2014, 2/2014 y sucesivos si correspondiere, que se enmarquen dentro de los requisitos que establece el mencionado Artículo de la Ley Nacional citada, para todos los casos que se hubieren presentado reclamos de desacuerdos con la facturación, ante la empresa prestataria y/o ante el Ente de Control y/o los organismos que por ley son contralor del Poder Ejecutivo Provincial.


BERNARDO DARIÓ VEGA
Diputado Provincial
BLOQUE 100% SANTAFESINO


DGP GERMAN KAHLOW
Diputado Provincial
PRESIDENTE DEL BLOQUE
FRENTE RENOVADOR - 100% SANTAFESINO



CAMARA DE DIPUTADOS

DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Fundamento:

Sr. Presidente:

Hemos tomado conocimiento de una importante cantidad de reclamos, por parte de los usuarios del servicio de suministro de agua potable prestado por la Empresa AGUAS SANTAFESINAS SOCIEDAD ANÓNIMA (ASSA), en desacuerdo con las mediciones de consumos bimestrales, las que alegan han sido excesivas en los montos y no guardan ninguna relación con las que se venían pagando.

El artículo 31 de la Ley Nacional 24240 de Defensa del Consumidor contempla específicamente estos casos al legislar: *“Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación.*

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que un prestador de servicios públicos facture sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El prestador dispondrá de un plazo de TREINTA (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos 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%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Gra'l. López 3055 - (S3000DCO) Santa Fe Argentina

Bloque 100 % Santafesino - 3 de febrero 2739 - 2º piso

Telefonos/fax: 0342-4573129 / 4573189



CAMARA DE DIPUTADOS

DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.

La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3º y 25 de la presente ley.

Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal."

En muchos de los casos relevados de reclamos realizados, se observa una medición de consumo muy por encima de los promedios históricos de consumo e incluso mediciones que no se corresponden con la cantidad de personas que habitan en los domicilios, ni con los promedios de consumo per cápita que establece el Código Alimentario de la Provincia de Santa Fe, y habiéndose descartado pérdidas, salvo casos puntuales, por verificaciones realizadas por la Empresa ASSA y el ENRESS. En la gran mayoría de los casos coincide que el período reclamado corresponde al 1/2014,

La Empresa ASSA tiene tercerizado el servicio de toma de lectura de medidores domiciliarios y para el caso puntual de la ciudad de Rafaela por ejemplo, el Gerente de la Empresa públicamente ha manifestado que hubieron errores de medición.

La contratación del servicio de toma de lectura es responsabilidad de ASSA y en todo caso no son atribuibles al usuario los errores que pudiere cometer la empresa tercerizada.

Existen en los consumidores una fuerte sospecha de que varios períodos de lectura han sido estimados, lo que genera que cuando efectivamente se pasa a tomar lectura se produce una acumulación ficticia de consumo que genera sobrepagos para el usuario, dado que la tarifa de Aguas se divide en dos tramos, los primeros 20m³ tienen un costo de \$ 1,4124 por metro cúbico y el excedente tiene un costo de \$ 2,3540 por metro cúbico encareciendo la facturación a medida que hay mayor excedente de consumo,

Todos sabemos que esta situación atenta contra el programa de uso racional del agua, que así las cosas, el usuario desconoce cuál es efectivamente el volumen de agua potable consumido bimestralmente.

Gral. López 3655 - (S3000DCO) Santa Fe Argentina

Bloque 100 % Santafesino - 3 de febrero 2739 - 2º piso

Telefonos/fax: 0342-4573129 / 4573189




CAMARA DE DIPUTADOS

DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



Por los argumentos arriba expuestos, solicitamos a nuestros pares nos acompañen en la aprobación del presente Proyecto.


BERNARDO DARÍO VEGA
Diputado Provincial
BLOQUE 100% SANTAFESINO


DGP. GERMAN KAHLOW
Diputado Provincial
PRESIDENTE DEL BLOQUE
FRENTE RENOVADOR - 100% SANTAFESINO