



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)**
Oficinas: Las Heras N° 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0237

RESOLUCION N° 366-SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 15 OCT. 2024

Cde. Expte. N° 0630-074/2020.-

VISTO:

El presente Expte., caratulado: "ATENCION USUARIOS: SUSANA LOPEZ RECLAMA CONTRA APJ S.E. POR DEUDA INEXISTENTE Y COBRO INCORRECTO DE IMPORTE A CUENTA"; y

CONSIDERANDO:

Que, a fs. 1/4 obra formulario de Reclamos de Usuarios N° 200-2020, iniciado por la Sra. Susana Graciela López, quien solicita intervención de esta Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones en contra de APJ S.E, Cuenta identificada con el N° 128-12-23106-002-5, manifestando que en factura del periodo 3/2019 y 04/2019 la Empresa le comunica que no registra facturas impagas, en periodo 11/2019 nuevamente le informa que no registra facturas impagas pero en dicha oportunidad le factura \$ 221,31 en concepto de "A CUENTA DEUDA 499 1 / 4".

Que, a fs. 5, Presidencia de esta SUSEPU corre traslado del reclamo efectuado, otorgando un plazo de diez (10) días hábiles para efectuar descargo y ejercer defensa, solicitando informe a este Organismo las medidas arbitradas en relación a lo manifestado, adjuntando antecedentes completos de la cuenta afectada, junto a los informes de estilo y toda otra prueba que considere necesaria para su posterior evaluación por parte de esta SUSEPU, esgrimiendo las razones de hecho y de derecho que hagan a su postura, bajo apercibimiento de dar por decaído el derecho dejado de usar;

Que, a fs. 6/11, APJ S.E. contesta traslado solicitando se ordene el archivo de la causa, adjuntando informe de Gerencia y Facturación, comprobante de crédito a futuro, detalle de deuda, nota de notificación y formulario para subdivisión simple.

Que, a fs. 12, obra informe producido por el entonces Jefe de Depto. Agua SUSEPU, considerando correcto lo informado por APJ S.E. a fs. 8. Asimismo, observa que se incluye una financiación (cuatro cuotas) por facturas vencidas impagas sin el consentimiento prestado por la reclamante. A fs. 9 APJ S.E acredita la devolución con créditos a futuro del "PAGO A CUENTA", por lo que sugiere el cierre de las presentes actuaciones.

Que, a fs. 13 y 15, la Defensoría del Pueblo solita se proceda a informar estado de trámite del Expte. de marras.

Que, a fs. 18, la Gerencia de Agua Potable SUSEPU destaca que el concepto "A CUENTA DEUDA 499" responde a una financiación por los montos impagos de los periodos 01 y 02/2019, realizada e incorporada de oficio en la factura por parte de la Empresa, es decir sin el consentimiento de la usuaria. Asimismo, cita el art. 17 inc. 32 del Marco Regulatorio aprobado



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)
Oficinas: Las Heras N° 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0237

CORRESPONDE A RESOLUCION N° 366 SUSEPU
SAN SALVADOR DE JUJUY, 15 OCT. 2024

por Decreto N° 1166-ISPTyV-2016, entendiendo que resulta incorrecto el proceder de la Empresa de incorporar en la facturación mensual del servicio financiaciones de periodos adeudados, sin contar con el consentimiento de la usuaria a tales efectos.

Finalmente expresa que es obligatorio para la Prestataria la incorporación en la facturación por servicios una mención clara y destacada sobre la existencia de deuda por parte del usuario, y que la falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la Prestadora, siendo ésta una presunción iuris et de iure.

Que, a fs. 19, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, compartiendo los términos de la Gerencia preopinante y en concordancia con lo normado por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor en su art. 30° bis, remite los presentes considerando que deberá ordenarse a la Empresa que liquide a favor de la usuaria la multa normada por el art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor y tenga por cancelados los periodos anteriores a la factura del periodo 03/2019 por haber informado a la usuaria que no poseía deuda vencida al día 23/04/2019. Asimismo, solicita se aperciba a APJ S.E. para que se abstenga de efectuar cobros como los reclamados en el presente tramite, los que serán considerados como incumplimiento grave del Marco Regulatorio en el caso que tal conducta se reitere.

Que, a fs. 22/25, la Gerencia de Asuntos Legales expresa que puede el Directorio emitir el acto administrativo mediante el cual se ordene a la Empresa a liquidar a favor de la usuaria la indemnización prevista por el art. 31 de la Ley N° 24.240 y tener por cancelados los periodos anteriores a la factura del periodo 03/2019 por haber informado a la usuaria que no poseía deuda vencida al día 23/04/2019. Para el caso que la usuaria haya hecho efectivo el pago de la Nota de Debito realizada por la Empresa como correspondiente a los periodos 01 y 02/2019, deberá reintegrarle la suma de dinero abonada con mas los mismos intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución.

Finalmente, la Gerencia de Asuntos Legales sugiere aplicar una sanción consistente en APERCIBIMIENTO, debiendo abstenerse de efectuar cobros como los reclamados en el presente tramite, los que serán considerados como incumplimiento grave del Marco Regulatorio, para el caso que la conducta se reitere.

Por ello, en ejercicio de las facultades que le son propias;



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)
Oficinas: Las Heras N° 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0237

CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N° 366 SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 15 OCT. 2024

**EL DIRECTORIO DE LA SU.SE.PU.
RESUELVE:**

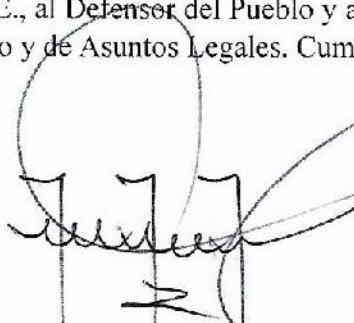
ARTICULO 1°: Ordenar a APJ S.E. a liquidar a favor de la usuaria la multa normada en el art. 31 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y tener por cancelados los periodos anteriores a la factura del periodo 03/2019, conforme los fundamentos expuestos en los considerandos, debiendo acreditar fehacientemente el cumplimiento de lo aquí ordenado en el término de cinco (5) días de notificada la presente.-

ARTICULO 2°: Para el caso que la usuaria haya hecho efectivo el pago de la "Nota de Débito", realizada por APJ S.E., como correspondiente a los periodos 01 y 02/2019, APJ S.E. deberá reintegrarle la suma de dinero abonada oportunamente con más los mismos e idénticos intereses que la Empresa cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución.-

ARTICULO 3°: Por la conducta desplegada por APJ S.E. en el trámite de marras, aplicar una sanción consistente en APERCIBIMIENTO, debiendo la Empresa abstenerse de efectuar cobros como los reclamados en el presente tramite, los que serán considerados como incumplimiento grave del Marco Regulatorio, para el caso que la conducta se reitere.-

ARTICULO 4°: Notificar a APJ S.E., al Defensor del Pueblo y a la usuaria. Dar a conocimiento de las Gerencias de Agua del Usuario y de Asuntos Legales. Cumplido, archivar.-


Dr. Facundo Daniel López
Vocal 2° - SU.SE.PU.


Ing. Leopoldo Hugo Montaño
Vocal 1° - SU.SE.PU.


Ing. Carlos Alberto Oehler
PRESIDENTE - SU.SE.PU.

COMUNICACION POTABLE DE JUJUY S.E.	
MESA DE ENTRADA	
BOGOTA, COLOMBIA	
FECHA: 14-10-24	DIAS: 03
HORA: 08:53	FIRMA: [Firma]
A RECEPCION PROVISORIA NO IMPLICA	
CONFORMIDAD NI ACEPTACION DEL	
SERVIDOR MONTAÑO	