

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INTENDENCIA DE AGUA

RE-0001-IA-2020 del 23 de junio de 2020

ESTABLECE EL INTENDENTE DE AGUA EL LINEAMIENTO A SEGUIR PARA OPERACIONALIZAR LA FACTURACIÓN CON CONSUMO ESTIMADO PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

RESULTANDO

- I. El 16 de marzo de 2020, mediante el Decreto Ejecutivo N° 42227-MP-S, se declaró estado de emergencia nacional debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad Covid-19 en el territorio nacional.
- II. El 18 de marzo de 2020, mediante el oficio OF-0247-RG-2020, la Autoridad Reguladora, con el afán de colaborar con el Gobierno de la República en su esfuerzo por proteger a la nación contra el avance del Covid-19 y tomando en consideración que el servicio público de suministro de agua potable es una de las medidas más importantes para prevenir el contagio de este virus, presentó al Presidente de la República una propuesta para suspender temporalmente las cortas o desconexiones de los servicios de suministro de agua potable, para los usuarios que no hubieren pagado por falta de dinero.
- III. El 19 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo, tomando en cuenta la propuesta remitida por la ARESEP, dictó la Directriz N°076-S, publicada en el Alcance N°69 a La Gaceta N°66 del martes 31 de marzo de 2020, que instruyó a los prestadores del suministro de agua potable para que reestablecieran el servicio a los usuarios domiciliarios, preferenciales y comerciales, que a la fecha de emisión de la Directriz lo tuvieran suspendido por falta de pago o morosidad. Asimismo, les invitó a detener temporalmente las desconexiones a los usuarios que presentaran dificultades para cumplir con el pago del servicio de agua potable.
- IV. El 10 de marzo de 2020, en el Alcance N°41 a La Gaceta N°47, se publicó la Directriz N°073-S-MTSS *“Sobre las medidas de atención y coordinación*

interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (Covid-19)”, la cual establece en el artículo 4 que:

*“(…) Artículo 4º.- Se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos. Para ello, en el cumplimiento u observancia de lo anterior, se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la continuidad de los servicios públicos. En el cumplimiento u observancia de esta Directriz, los jefes de cada institución, en coordinación con las respectivas jefaturas, tomará las medidas necesarias para implementar el teletrabajo en todos los puestos teletrabajables, así como coordinar con las personas teletrabajadoras las condiciones para la realización de sus labores.
(…)”*

- V. El 29 de septiembre de 2014 en La Gaceta N°186, Alcance N°50; se publicó el “Reglamento Técnico de “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”, aprobado por la Junta Directiva de la ARESEP, el cual fue reformado el 12 de abril de 2016, en la Gaceta N°69, Alcance N°55; que dispone en el artículo 94:

*“(…) Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.
En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado del abonado, no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas; salvo que exista caso fortuito, fuerza mayor, o en casos no controlados por el prestador y debidamente justificados y probados por este (…)”*

CONSIDERANDO QUE:

- I. Con fundamento en su Ley de creación N°7593, la Autoridad Reguladora de los Servicio Públicos tiene el deber de regular y fiscalizar a los prestadores desde la perspectiva contable, financiera y técnica. Por ello, le compete tanto la fijación de tarifas como la verificación del cumplimiento de normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios públicos (artículos 5 y 6 inciso a).
- II. Esta misma Ley 7593 establece en su artículo 4 que uno de los principales objetivos de la ARESEP es “*armonizar lo intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos*”; así como velar porque los servicios públicos se presten de forma óptima.
- III. La Autoridad Reguladora cuenta dentro de su organización interna, con la Intendencia de Agua, dependencia encargada de realizar las funciones de regulación en relación con los servicios públicos relacionados con el sector hídrico (artículo 18 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y su Órgano Desconcentrado -RIOF-). Dentro de estas competencias está la de fiscalizar la prestación óptima de los servicios públicos (artículo 17 del RIOF).
- IV. Amparados en la Directriz N°073-S-MTSS y con el fin de proteger a la población y a los funcionarios que a diario realizan las lecturas en el campo, los prestadores de los servicios públicos de suministro de agua potable y alcantarillado decidieron suspender la lectura de los hidrómetros y proceder a realizar la facturación con base en el consumo estimado del abonado.
- V. En el cumplimiento de sus funciones, como parte de su plan de fiscalización y ante el aumento en quejas de ciudadanos que reportan cobros elevados de sus facturas de agua durante la situación sanitaria provocada por la pandemia Covid-19, la Intendencia de Agua realizó inspecciones y fiscalizaciones a los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en las que determinó que efectivamente estos realizaron el cálculo del consumo de agua de sus abonados mediante estimaciones durante el periodo en que no se realizaron lecturas. A raíz de esta investigación, la ARESEP constató que los prestadores emplearon el promedio histórico para la facturación de marzo y abril 2020 y en muchos de los casos la estimación fue menor al consumo real, por lo que se facturó en mayo 2020 la diferencia. En consecuencia, se determinó que la forma de calcular el monto a pagar hizo que el consumo real en exceso sobre el consumo estimado se cargara en su totalidad en la última factura, en lugar

de distribuirse entre los ciclos o periodos estimados, como técnicamente corresponde.

VI. Del análisis efectuado se concluye que gran parte de los cobros elevados que se han presentado se debe a la combinación de una serie de factores, entre los que están:

1. El confinamiento que provocó la actual crisis sanitaria provocada por el Covid-19 conlleva un incremento en el consumo de agua por parte de los usuarios domiciliarios, debido a que las personas permanecen más tiempo en los hogares y a que las medidas sanitarias recomendadas por las autoridades del sector salud implican un mayor consumo de agua.
2. La estructura tarifaria del sector de acueducto y alcantarillado es de precio crecientes según bloques de consumo, lo que implica que, a mayor consumo, mayor es la tarifa de los metros cúbicos adicionales.
3. El impuesto al valor agregado (IVA) que se paga en las facturas del servicio de acueducto se cobra solo cuando se dan consumos superiores a 30 metros cúbicos por mes, de tal forma que a partir de consumos de 31 o más metros cúbicos se cobra un 13% de impuesto sobre la totalidad del consumo.
4. La forma de facturar que han utilizado las empresas prestatarias del servicio de acueducto y alcantarillado cuando realizan estimaciones (aplicación del artículo 94 del Reglamento Técnico AR-PSAYA-2015), implica que en la facturación del mes en que sí se toma lectura se cobran los montos dejados de cobrar en los meses anteriores (estimados).

VII. La combinación de los factores anteriormente señalados conlleva que en muchos casos se le cobre al abonado montos mayores a los que técnicamente corresponde, por lo que debe corregirse la facturación efectuada, para no perjudicar al usuario del servicio público.

VIII. De proceso de fiscalización que llevó a cabo la Autoridad Reguladora se concluye que se han presentado los siguientes casos de afectación a los usuarios del servicio de acueducto:

1. Abonados cuyo consumo promedio real del periodo durante el cual no se realizaron lecturas resultó inferior al promedio estimado, por lo cual corresponde devolver lo cobrado de más.
 2. Abonados cuyo consumo promedio real del periodo durante el cual no se realizaron lecturas resultó superior al promedio estimado, por lo que se le facturó menos en los meses estimados y en exceso en el mes de la última lectura real, por lo cual corresponde cobrar montos adicionales, pero que no es conveniente cobrar en un solo tracto dada la coyuntura económica y social provocada por la crisis provocada por el Covid-19.
- IX.** De conformidad con lo expuesto en los resultandos y considerandos precedentes, la Intendencia de Agua considera indispensable dictar los lineamientos a seguir para operacionalizar la facturación con consumo estimado para el servicio público de acueducto y alcantarillado, acorde con lo dispuesto en el artículo 94 del Reglamento Técnico de “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”.

POR TANTO:

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley Ni 7593 y sus reformas, en la Ley General de la Administración Pública Ni 6227, en el Decreto Ejecutivo 29732-MP que es el Reglamento a la Ley N°7593, y en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado

EL INTENDENTE DE AGUA
RESUELVE:

- I. Instruir a todos los prestadores del servicio públicos de suministro de agua potable y alcantarillado para proceder con el cálculo del consumo estimado de las facturaciones de acuerdo con lo dispuesto por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora en el Reglamento Técnico de “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”, publicado el 29 de septiembre de 2014 en la Gaceta N°186, Alcance N°50; y reformado el 12 de abril de 2016, en la Gaceta N°69, Alcance N°55; que establece en el artículo 94:

“(...) Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.

En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado del abonado, no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas; salvo que exista caso fortuito, fuerza mayor, o en casos no controlados por el prestador y debidamente justificados y probados por este (...)”

- II. Instruir a todos los prestadores del servicio público de suministro de agua potable y alcantarillado, para que, con respecto a las facturaciones de los meses de marzo, abril y mayo de 2020:
 - 1. Revisen para cada uno de sus abonados medidos el recibo de cobro, prorrateando el exceso del consumo sobre lo estimado entre todos los meses al cobro; y cobrar para cada mes, el monto que le corresponde según las tarifas vigentes previamente autorizadas por la ARESEP.
 - 2. Devuelvan los montos tarifarios o del IVA cobrados de más a cada abonado que se vio afectado por el procedimiento de cobro seguido por el operador.
 - 3. Coordinen con el Ministerio de Hacienda para que el abonado no tenga que hacer el trámite de solicitud de estos dineros cobrados de más.
 - 4. En futuras situaciones, cuando no se puedan realizar mediciones en los hidrómetros, realicen prorrateo a los consumos adicionales según lo instruido en esta resolución, para no afectar al abonado.

- III. Instruir a todos los prestadores del servicio público de suministro de agua potable y alcantarillado, para que apliquen los siguientes criterios técnicos para refacturar los consumos pendientes o en proceso de análisis que han presentado algún tipo de problema:
 - 1. Determinar los abonados que se vieron afectados por problemas de facturación durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020.
 - 2. Para estos abonados se debe calcular el consumo real entre las dos últimas lecturas y con base en este cálculo se determina el consumo promedio real mensual.

3. Con base en este consumo en metros cúbicos se calcula el monto de la factura que debió pagar en cada mes, según el pliego tarifario vigente.
4. Se calcula la diferencia entre este último monto y lo facturado inicialmente en ese mismo mes (el recibo que se cobró inicialmente).
5. Se suman los montos de las diferencias en cada periodo de facturación que se debe ajustar.
6. Si esta suma es a favor del abonado, aplican las siguientes criterios:
 - a. Si el monto de la diferencia es menor o igual que la factura del último mes facturado con base en lecturas reales, el prestador hará una nota de crédito a favor del abonado en la facturación del siguiente mes. Si después de aplicar este crédito queda un sobrante a favor del abonado, este se aplicará en las siguientes facturas.
 - b. Si la diferencia es mayor que la factura del último mes facturado con base en lecturas reales, se podrá aplicar como crédito de consumos futuros, siempre y cuando el abonado no solicite su devolución en efectivo; lo cual se hará a la brevedad posible, según los mecanismos financieros disponibles por el operador.
7. Si esta suma es a favor de la empresa, de deben aplicar los siguientes criterios:
 - a. El prestador del servicio realizará este cobro en un periodo de hasta 6 meses; sin realizar cargos adicionales.
 - b. A solicitud del abonado, el prestador del servicio público puede llegar a arreglos de pago por plazos mayores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 83 del Reglamento Técnico AR-PSAYA-2015 y la normativa propia de cada prestador.

En todo caso, el cobro o el arreglo de pago debe realizarse sobre los montos corregidos o ajustados de acuerdo con los criterios señalados.

8. Los montos que se van a cobrar o devolver debe ser comunicados en la factura de cada abonado, de forma tal que se facilite la comprensión por parte de este del monto de la diferencia (a favor o en contra) y las

razones del ajuste (efecto de cambios en el rango de consumo, efecto del IVA o por un efecto combinado).

9. Se debe informar al usuario que las gestiones de ajustes en las facturas se realizarán de oficio por parte de las empresas prestadoras y no debe realizar ninguna gestión adicional para que se les resarza lo cobrado de más. Igualmente, no debe realizar ninguna gestión ante las autoridades tributarias para la devolución del IVA, cuando corresponda.

- IV.** Indicar a todos los prestadores del servicio público de suministro de agua potable y alcantarillado que de conformidad con lo establecido en el Reglamento Técnico de “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”, mientras dure el proceso de refacturación que se señala en esta resolución y el abonado no tenga la información completa de lo adeudado realmente, se suspende la obligación de pago por parte del abonado de la(s) factura(s) afectada(s); y no procede el pago de multas asociadas a esta circunstancia.
- V.** Indicar a todos los prestadores del servicio público de suministro de agua potable y alcantarillado que deben remitir a la Intendencia de Agua un informe detallado de todas las acciones que realicen para el cumplimiento de lo aquí dispuesto, en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- VI.** Las presentes disposiciones son de acatamiento inmediato, dada las afectaciones señaladas y las implicaciones de los problemas detectados.
- VII.** Instruir al AyA para que comunique la presente resolución a todas las ASADAS, para el cumplimiento inmediato de las presentes disposiciones.
- VIII.** Las presentes disposiciones son vinculantes según lo establecido en los artículos 4, 6, 14 y 33 de la Ley 7593.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 245 en relación con el 345 de la Ley General de la Administración Pública, se informa que contra esta resolución caben los recursos ordinarios de revocatoria y de apelación y el extraordinario de revisión. El de revocatoria podrá interponerse ante el Intendente de Agua, a quien corresponde resolverlo; el de apelación y el de revisión podrán interponerse ante la Junta Directiva, a la que corresponde resolverlos.

De conformidad con el artículo 346 de la Ley General de Administración Pública, los recursos de revocatoria y el de apelación deberán interponerse en el plazo de tres días contados a partir del día hábil siguiente al de notificación, y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de la citada Ley.

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE

**Álvaro Barrantes Chaves
INTENDENTE DE AGUA**

RCH/ABC