RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-65893/2025, caratulado: PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE FACTURA FÁCIL PARA LA EMPRESA AGUAS DEL NORTE S.A., el Acta de Directorio N° 31/2025; y

CONSIDERANDO:

Que por la presente, se remite para su consideración y tratamiento el Proyecto de Resolución mediante el cual se aprueba el Modelo de Factura Fácil, con el objetivo de avanzar hacia una mayor accesibilidad en la comunicación con los usuarios del servicio de agua y cloacas de la provincia. Esta medida abarca desde la emisión hasta la difusión de la factura, en cumplimiento de lo establecido en la Minuta Nº 2 de la Reunión de Accesibilidad 2025, realizada el día martes 14 de marzo del corriente año. En este marco, se instruye a COSAYSA a iniciar formalmente la emisión y difusión del nuevo modelo de Factura Fácil de Aguas del Norte.

Que en este sentido, se advierte la necesidad de implementar facturas del servicio de agua y saneamiento que presta la empresa COSAYSA S.A., bajo un formato denominado "Factura Fácil", con el fin de ampliar los medios accesibles disponibles. Esta propuesta surge a instancias de la Coordinación General de Accesibilidad de este Ente. La nueva factura responde al compromiso institucional de garantizar el acceso a la información en igualdad de condiciones.

Que la Factura Fácil ha sido diseñada con ajustes de visualización y pautas de lectura fácil, a fin de facilitar su comprensión por parte de personas con discapacidad, personas mayores y otros usuarios que enfrentan barreras de acceso a la lectura convencional. Este modelo, que se implementará a partir de la presente instrucción, forma parte de una estrategia integral de accesibilidad comunicacional. Es importante considerar que facilitar el acceso a la información en igualdad de condiciones implica permitir su utilización por la

mayor cantidad de personas posible, independientemente de sus habilidades, nivel educativo o condiciones físicas y cognitivas.

Que la Factura Fácil permite una interacción más eficiente, efectiva y satisfactoria con el contenido de la factura, mediante el uso de recursos accesibles, tanto en formato como en estructura, aplicando criterios de lectura fácil. En igual sentido, se persigue un doble objetivo: por un lado, asegurar la comprensión del mensaje de forma oral o escrita; por el otro, reforzar esa comunicación con recursos visuales universalmente consensuados.

Que esta iniciativa responde a los principios de accesibilidad establecidos en normativas internacionales y nacionales. Hasta la fecha, no se cuenta con antecedentes suficientes de facturas accesibles que garanticen el acceso de personas con distintos tipos de discapacidad a este tipo de información.

Que el Expediente Ente Regulador 267- 59334/23 dio lugar a la Resolución Ente N° 945, Acta de Directorio 27/23, de fecha 7 de julio del año 2023, relativo a la implementación de alternativas accesible-con información visual de lectura Fácil-en las facturas emitidas por la empresa EDESA S.A, considerando que desde esa fecha se alcanza una mejora continua a la accesibilidad transversal.

Que por ello, se propone avanzar con una solución innovadora que permita a los usuarios de agua interactuar con la factura de forma más autónoma, ya sea para leerla, comprenderla, pagarla o efectuar consultas vinculadas a ella, brindando mayores oportunidades de comprensión y participación. Asimismo, se contempla el cumplimiento de la Ley Provincial Nº 7.800 de Atención Prioritaria, incorporando una evaluación continua de la experiencia de usuarios con necesidades diversas.

Que se requiere a COSAYSA iniciar, a la brevedad, las acciones correspondientes para asegurar una adecuada implementación y difusión del nuevo formato, tanto en sus canales de atención presencial como en medios digitales y redes sociales, en línea con los compromisos asumidos. Se acompaña a la presente el modelo propuesto de Factura Fácil, a los fines de su aplicación y adaptación a los sistemas actuales de facturación.

Que en el marco de la mejora continua de los procesos que hacen a las funciones propias de este Ente, se considera necesario implementar medidas operativas que faciliten el acceso a la información para todos los usuarios. La Factura Fácil de agua busca precisamente estructurar la información de forma clara, actualizada, entendible y pertinente para los interesados, removiendo cualquier barrera que obstaculice o dificulte su comprensión o utilización. Cabe destacar que esta medida se suma a otras ya implementadas en favor de la accesibilidad, como la factura en sistema Braille, aplicada por la empresa EDESA S.A., y la propia Factura Fácil desarrollada por la misma empresa.

Que finalmente, se cumple con lo dispuesto por la Ley Nº 6835 de Creación del Ente Regulador, cuyo Artículo 41, inciso d) establece que: "Los usuarios tienen derecho a la información adecuada y veraz...", y el Artículo 42 dispone que: "El usuario tiene derecho a ser adecuadamente informado de las interrupciones programadas de los mismos con indicación de duración estimada...".

Que en virtud de todo lo expuesto y en consonancia a la ley Nacional N° 26.378 que protege y garantiza los derechos de las personas con discapacidad promoviendo su plena participación en la sociedad, se remite para vuestra consideración y tratamiento el Proyecto de Resolución que contiene el dictamen de esta Gerencia, el cual establece lo siguiente:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: Aprobar el Modelo de Factura Fácil, que se detalla en el Anexo I y forma parte la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: Establecer un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente, para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1º, en virtud de los fundamentos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 3º: Establecer que la factura fácil aprobada en el artículo 1º será entregada únicamente a los usuarios de la empresa COSAYSA que la soliciten.

La misma debe venir acompañada de la factura que se entrega a todos los usuarios habitualmente.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, notifíquese y oportunamente, archívese.

ANEXO I

FACTURA FÁCIL

AGUAS DEL NORTE SA

TITULAR DEL SERVICIO: María López

NÚMERO DE USUARIO: 31.779

DOMICILIO POSTAL: Mitre N°1231

CATASTRO N° 33.682

VENCIMIENTO: 2 DE Mayo de 2025

TOTAL A PAGAR: $ *********

PERIODO DE CONSUMO: O9/03/2025 – 10/04/2025

ÚLTIMO PAGO EN AGENTES EXTERNOS: 12 DE MAYO DE 2025

FECHA DE RESTRICCIÓN (LIMITACIÓN DEL SERVICIO) 16 DE MAYO DE 2025

DEUDA ACTUAL: PERIODO 04/25 POR $ *******

PARÁMETROS DE FACTURACIÓN MONTO CONSUMO
(Características de la vivienda que sirven para calcular el consumo)

SERVICIO MEDIDO/ CARGO FIJO

RANGO DE CONSUMO 100 A 500 M3

PRECIO M3 808.023

CATEGORÍA: RESIDENCIAL 1

TOTAL A PAGAR _____$ **********

PODÉS PAGAR TU FACTURA CON EL CÓDIGO QR

CON EL EJEMPLO UBICADO AL MARGEN INFERIOR IZQUIERDO DE LA FACTURA

POR CONSULTAS COMUNICATE AL: 0800-444-7400 - 387 6347400 (Whats App)

RESO 267 - DP N° 1087 - 2025	01/07/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 01/07/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 01/07/2025