

RESOLUCIÓN GENERAL N° 25

Y VISTO:

Que este Organismo ha meritado el planteo formulado por el Director del Ente Regulador de los Servicios Públicos, Dr. Facundo Cortes Olmedo, y los reiterados reclamos interpuestos por parte de usuarios del Servicio Público de Agua y Saneamiento en relación a la falta de modernización digital de las facturaciones y sus actualizaciones del Servicio de Agua para la ciudad de Córdoba.

Y CONSIDERANDO:

Que en base a los citados reclamos surge la necesidad de adentrarnos en el análisis del tema planteado en las actuaciones de referencia.

Que éste Organismo resulta competente en base a las facultades otorgadas por la Ley N° 8835 arts. 20, 24 y 25 inc. a), d), h) y t), y 32 – Carta del Ciudadano.

Que al respecto, resulta claro que el servicio de Agua Potable de la ciudad de Córdoba es prestado por la Concesionaria Aguas Cordobesas S.A., según el contrato de concesión aprobado por las Leyes N° 9279 y 9339 de la Honorable Legislatura de la Provincia de Córdoba.

Que asimismo en la actualidad no existe un sistema digital que permita a los usuarios del servicio de Agua de la Ciudad de Córdoba, acceder de manera inmediata, sin costo y sin concurrir personalmente a las oficinas comerciales de la prestadora a fin de obtener la liquidación actualizada de sus facturas impagas.

Que se debe resaltar la “función reguladora y las competencias” de este Organismo, dispuestas en los arts. 24 y 25 de la Ley N° 8835, al decir que ***“La función reguladora del ERSeP comprende... la solución de conflictos entre las partes del sistema; Art. 25.- (...) inciso d)***

Resolver las controversias que se susciten con motivo de la prestación de los servicios regulados (...) e inciso h) Aprobar las modificaciones, revisiones y ajustes de los (...) precios de los servicios a cargo de los prestadores....(lo resaltado nos pertenece).

Que con fecha 15 de mayo de 2018, se llevó a cabo reunión con la prestadora Aguas Cordobesas S.A. a los fines de tratar la problemática planteada, la cual mediante Acta N° 01 se estableció: "(...) 1. *Abierto el Acto toma la palabra Ing. Jorge VAZ TORRES representante del ERSeP, procede a plantear el requerimiento realizado por el Directorio de Ente Regulador en relación a introducir mejoras en los procesos comerciales tales como propiciar la disponibilidad del usuario de obtener un comprobante de pago, liquidación de deuda actualizada. 2. A continuación, en uso de la palabra el Lic. Roberto Chama, solicita que la prestadora detalle el proceso de actualización de la liquidación en un documento, el cual será motivo de certificación por parte del Auditor Regulatorio. 3. A requerimiento de este ERSeP se solicita a la prestadora la definición de un plazo de implementación del aplicativo en la página web, respondiendo el Concesionario que según Cronograma Preliminar de Tareas, el mismo se encontraría habilitado a partir del 31 de agosto de 2018. Asimismo, indica la Concesionaria que en el plazo de cinco (5) días hábiles presentará cronograma definitivo de tareas, identificando los procesos intermedios de acuerdo al presupuesto solicitado a la empresa desarrolladora del Sistema Comercial SISA y en el mismo plazo*

remitirá a este ERSeP cronograma de tareas hasta la implementación del aplicativo web. (...)."

Que mediante Nota AACC/ERSeP N° 480/18 de fecha 21 de Mayo de 2018, la Concesionaria manifiesta: “(...) *Que en virtud de lo acordado mediante el acta Nro. 1 de fecha 15/05 del corriente, esta Concesionaria incorpora al presente el cronograma tentativo de tareas a los fines que los usuarios obtengan un*

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
Especificación Técnica y Diseño	14 días	lun 21/05/18	jue 07/06/18	
Construcción (Sisa y Web)	41 días	vie 08/06/18	vie 03/08/18	
Prueba	20 días	lun 06/08/18	vie 31/08/18	
Despliegue	5 días	lun 03/09/18	vie 07/09/18	

comprobante de pago actualizado de deuda vía web. En virtud de lo detallado en la presente, la fecha final de implementación sería el día 7 de septiembre de 2018.”

Que en función de lo dispuesto por la normativa, los conocidos estándares comerciales que caracterizan a la Concesionaria en su prestación y los recursos tecnológicos hoy disponibles, hacen menester propiciar la implementación de una plataforma digital de acceso irrestricto por parte de los usuarios a efectos de obtener sus facturaciones y su correspondientes actualizaciones de deuda sin concurrir personalmente a sus oficinas comerciales.

Que por lo expuesto, debe tenerse en cuenta que el servicio de agua potable es esencial, a la vez que regulado conforme un marco normativo específico. Por ello debe brindarse mayor accesibilidad a la información de contenido de las facturas y de sus respectivas actualizaciones a los fines de evitar la afectación de dicha esencialidad ante las tempestivas restricciones o cortes del suministro.

Que asimismo, el sistema web o plataforma a implementarse conforme al cronograma de tareas acompañado al Folio único N° 14, deberá ser previamente aprobado por el ERSeP y efectuarse dentro de los plazos comprometidos por la Concesionaria, de modo que la fecha final de implementación sea el 07 de septiembre de 2018.

Que por lo expuesto, normas citadas, las disposiciones emanadas de los arts. 21 y siguientes de la Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano, y lo dictaminado por el Servicio Jurídico de la Gerencia de Agua y Saneamiento bajo el N° 188/2018, el Honorable Directorio del **ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP)**:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: ORDENASE a la Concesionaria AGUAS CORDOBESAS S.A, disponga en su portal web bajo el dominio www.aguascordobesas.com, un aplicativo a los fines de que el usuario pueda acceder y obtener la facturación del servicio y su correspondiente actualización vía - online.

ARTÍCULO 2º: PÓNGASE EN CONOCIMIENTO de la Concesionaria que el sistema deberá implementarse y estar disponibles para los usuarios a partir del 07 de septiembre de 2018

ARTÍCULO 3º: PROTOCOLÍCESE, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia y dese copia.-