



ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**RG 15-2021**

**ANEXO I**

**MEMORIA ANUAL - AÑO 2020**

**DETALLE POR GERENCIAS Y AREAS**

**ÁREA ATENCIÓN A USUARIOS**

**- ASPECTOS GENERALES**

Objetivos del Área:

- \* Atención de los ciudadanos,
- \* Toma de reclamos,
- \* Comunicación de información relativa a los reclamos, en cuanto al inicio de los mismos, estado en cada una de las Gerencias o Áreas,
- \* Entrega de información pertinente, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.
- \* Cumplir con los objetivos y lo dispuesto por los directivos.
- \* Respetar los lineamientos de los protocolos de bioseguridad vigentes del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Cuenta con:

- \* Una oficina central (Av. Emilio Olmos 513, Centro, Córdoba).
- \* Ocho delegaciones, dispuestas en las Estaciones Terminales de: Córdoba, San Francisco, Villa María, Villa Carlos Paz, Villa Dolores, Río Cuarto, Jesús María y Cruz del Eje.
- \* Un Call Center, dispuesto en la oficina central, por medio del cual se atienden consultas de los usuarios a través del 0800-888-6898.

Actividades del Área:

- \* Recepción de Reclamos y Consultas
- \* Durante los meses de marzo, abril, mayo, no se realizó atención presencial de usuarios. Se incorporaron 3 conexiones remotas via VPN para la recepción y gestión de los reclamos



## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

online, se contestaron consultas por el mail de atención al usuario y telefónica a la línea corporativa del encargado del Área.

\* A partir del mes de junio, se atendió a los usuarios a través del 0800-888-6898, se vincularon 4 líneas de celular a la central telefónica, permitiendo atender el Callcenter remotamente con sus respectivas conexiones VPN para el acceso a los sistemas.

\* En Julio se vuelve a la atención presencial al público, se organiza mediante dos grupos, los cuales se intercalan por quincena en las oficinas central y Delegaciones, de lunes a viernes de 8 a 14 hs. Para esto se incorpora también un sistema de turnos otorgados por WhatsApp, para lo cual se incorpora una línea nueva (351 2 098188 – cede central), y para las delegaciones a sus respectivas líneas corporativas.

\* Se establece una recepción por medio de la cual se recibe a los usuarios que vienen con turno, haciéndolos ingresar con todos los protocolos de bioseguridad vigentes. También, se les entrega folletos informativos a los usuarios sobre la metodología de Atención de usuarios, Mesa de entradas y de Seguridad eléctrica.

\* Consultas ingresadas vía mail por el correo Atención a Usuarios.

\* Consultas ingresadas vía mail por el correo WEB.

\* Consultas ingresadas por redes sociales.

\* Indicaciones a los usuarios para presentación de Notas: para Anexar documentación, Ampliación con pedido de oficio de reclamos ya realizados, Pronto despacho, Desestimación de reclamos, Cambios de datos y denuncias de los electricistas habilitados.

\* Asesoramiento a los usuarios Electrodependientes para que realicen los trámites correspondientes.

\* Respuesta a los usuarios Electrodependientes sobre el Estado de su trámite, se le informa la resolución que aprobó su incorporación al Registro.

### - ESTADISTICA GENERAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS

RECLAMOS POR GERENCIA													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	
AGUA	44	60	40	9	18	39	38	39	38	31	39	38	433
ANTENA	2		3	1		1	3				3	2	15



## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

<b>ENERGIA</b>	521	501	345	198	376	354	343	701	927	653	396	289	5604
<b>TRANSPORTE</b>	33	67	69	10	1		1	2			2	14	199
<b>VIAL</b>	6	6			4	8	2	4		1	2	2	35
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>634</b>	<b>457</b>	<b>218</b>	<b>399</b>	<b>402</b>	<b>387</b>	<b>746</b>	<b>965</b>	<b>685</b>	<b>442</b>	<b>345</b>	<b>6286</b>

RECLAMOS POR MODALIDAD													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	
<b>PRESENCIAL</b>	463	443	288	1	5	43	92	188	324	275	188	171	2481
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>					2	12	11	12	9	6	9		61
<b>TELEFÓNICO</b>			1		4	6		6	10	9	1	5	42
<b>ON LINE</b>	143	191	168	217	388	341	284	540	622	395	244	169	3702
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>634</b>	<b>457</b>	<b>218</b>	<b>399</b>	<b>402</b>	<b>387</b>	<b>746</b>	<b>965</b>	<b>685</b>	<b>442</b>	<b>345</b>	<b>6286</b>

RECLAMOS POR LUGAR DE ORIGEN													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	
<b>CÓRDOBA</b>	401	362	208	1	11	45	85	151	278	231	152	148	2073
<b>ETOC</b>	29	50	35										114



ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

VILLA CARLOS PAZ	10	17	10			2	4	12	30	10	14	10	119
CRUZ DEL EJE	17	5	10			5	2	6	11	8	4	4	72
VILLA DOLORES	2	4	8						5	9	11	2	41
JESÚS MARÍA		3	2			3	3	11	7	17	5	9	60
RÍO CUARTO	2		2			1	3	6	2	9	4	3	32
VILLA MARÍA	1	2	4			3	2	5	5		1		23
SAN FRANCISCO	1		10			2	4	15	5	6	7		50
TOTAL	463	443	289	1	11	61	103	206	343	290	198	176	2584

RECLAMOS DE AGUA POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MA Y	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	N O V	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
DEUDA E INTERESES	3	1	2		1	3	5	6	2	2	5	2	32
PRESIÓN EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	7	23	3	2		9	6	6	4	7	8	7	82
PRESUNTO EXCESO DE	10	15	16	2	11	13	13	9	17	11	6	8	131



## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CONSUMO FACTURADO													
VERIFICACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE / EFLUENTES		2		2	1	4		1	1	1		4	16
VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS TARIFARIOS	5	5	3	2	3	5	4	2	4	4	1		38
INTERVENCIÓNES DE REDES EXTERNAS – PERDIDAS							1	4			1		6
CONEXIONES EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE O CLOACAS							1	5	6	3	7	7	29
OTROS	19	14	16	1	2	5	8	6	4	3	11	10	99
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>433</b>

RECLAMOS DE ENERGÍA POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
ARTEFACTO DAÑADO	11	6	4	1	2	5	4	7	4	4	5	13	66
DEMORA EN LA CONEXIÓN	22	23	10	2	2	12	7	8	12	8	16	13	135
EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (COOPERATIVAS)	2	2	2		6	6	8	11	52	14	7	3	115
EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (EPEC)	380	370	238	134	404	257	246	590	714	540	295	190	4258



## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

OBJETA DEUDA O MONTO FACTURADO O TARIFA APLICADA	34	40	35	48	49	31	29	46	105	42	29	19	507
OBJETA PRESUPUESTO DE OBRA / CONEXIÓN	7	4	1	2	2	11	8	5	4	5	7	2	58
RECUPERO Y MULTA POR CONEXIONES IRREGULARES DEL SERVICIO ELÉCTRICO	4		1		1				1	2	4		13
OBJETA REQUISITOS PARA CONEXIÓN							10	12	4	4	2	2	358
OTROS	54	45	53	8	9	26	19	19	24	30	27	41	34
SEGURIDAD ELÉCTRICA - DOMICILIARIA	4	6	1	1	1	4	6	3	2	2	2	2	27
SEGURIDAD ELÉCTRICA – VIA PÚBLICA	3	5				2	4		5	2	2	4	34
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>501</b>	<b>345</b>	<b>198</b>	<b>376</b>	<b>354</b>	<b>343</b>	<b>701</b>	<b>927</b>	<b>653</b>	<b>396</b>	<b>289</b>	<b>5604</b>

RECLAMOS DE TRANSPORTE POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
ABONOS Y TRANSPORTE GRATUITO - INCUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN VIGENTE	5	4	5	4			1					1	20
AUMENTO NO CORRESPONDIENTE EN LA TARIFA			1										1



## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ESTADO DE LOS VEHÍCULOS	1	2	1										4
EXCESO DE PASAJEROS PARADOS (REGULAR ORDINARIO COMÚN) O DE PIE (REGULAR DIFERENCIAL)	1	1	4									1	7
EXCESO DE VELOCIDAD	1		1										2
FALTA DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO													
INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS, RECORRIDOS Y TRAMOS	5	7	16	1				1				4	34
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO	1	1	8	2	1			1			1	1	26
NO REALIZACIÓN DE PARADAS	1			2									3
PASES - INCUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN VIGENTE	11	31	26									2	70
PRESTACIÓN DE SERVICIO SIN AUTORIZACIÓN													
PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE ENCOMIENDA												1	1
PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE EQUIPAJE		6											6
TRATO INADECUADO AL USUARIO	4	6	4										14
OTROS	3	9	3	1							1	4	21
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	<b>14</b>	<b>199</b>

### RECLAMOS DE VIAL POR TIPOLOGÍA



ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
RECLAMO POR SERVICIOS DE PEAJES PROVINCIALES	5	3				5		2		1		2	18
OTROS	1	3			4	3	2	2			2		17

RECLAMOS DE ANTENAS POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
DENUNCIA DE ANTENAS DE TELEFONÍA CELULAR CLANDESTINAS											3		3
DENUNCIA DE ANTENAS EN AZOTEAS CON LIBRE ACCESO													
DENUNCIA DE EXISTENCIA DE ANTENAS QUE ESTÉN EN CONTACTO DIRECTO CON LAS PERSONAS		1					1						2
SOLICITA MEDIACION DE RADIACION NO IONIZANTE DE ANTENAS DE TELEFONIA CELULAR	1	1		1									3
OTROS	1	1				1	2					2	7
TOTAL	2	3		1		1	3				3	2	15





ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO

Las acciones realizadas desde la Gerencia de Agua y Saneamiento durante el año 2020, estuvieron caracterizadas por la gestión de información en el marco de la emergencia sanitaria y social por COVID-19. Asimismo, se continuó con la fiscalización de los distintos planes de inversión vigentes con preponderancia de lo relacionado con el Prestador principal Aguas Cordobesas S.A., habiéndose finalizado las últimas obras enmarcadas en el Plan del Cargo tarifario, Decreto N°1268/2013.

Como hecho destacable se abordó un importante reclamo tarifario de Aguas Cordobesas S.A. correspondiente a la Mesa Tarifaria N° 1.

Otra cuestión relevante es que se inició la participación en el “Programa para el mejoramiento de las Políticas Públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe”, que fue creado en conjunto por la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Internacional del Agua de Lisboa (Lis-Water).

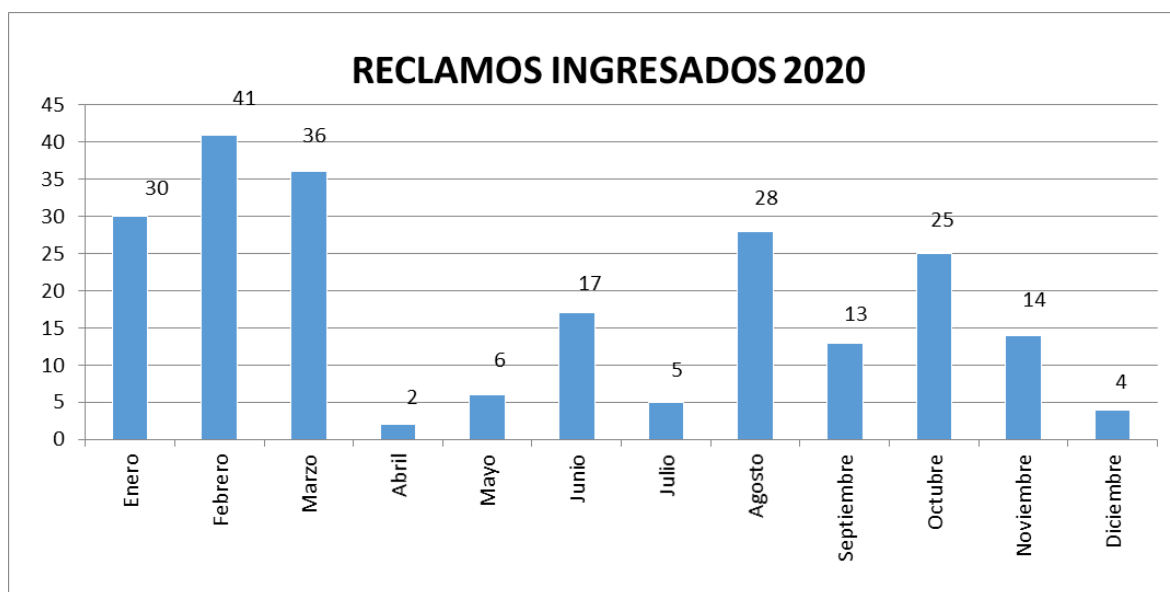
Finalmente, las tareas habituales desarrolladas a través de las distintas áreas de la Gerencia durante el año 2020, fueron las siguientes:

### I. ÁREA DE RECLAMOS Y CONSULTAS

#### RECLAMOS INGRESADOS A LA GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO

Durante el año 2020 ingresaron 221 reclamos por las diversas tipologías y con la siguiente distribución temporal:

INGRESADOS 2020	
Enero	30
Febrero	41
Marzo	36
Abril	2
Mayo	6
Junio	17
Julio	5
Agosto	28
Septiembre	13
Octubre	25
Noviembre	14
Diciembre	4
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>



## TIPOLOGÍAS DE RECLAMOS:

Del análisis de los reclamos ingresados durante 2019 se observa una alta incidencia de la tipología “Parámetros Tarifarios” secundados por la categoría “Presuntos excesos de consumo”.

### TIPOLOGIAS - INGRESADOS 2020

Calidad del servicio	6
Ciclo de Cobranza	1
Conexión / Factibilidad	37
Radio servido	0
Deuda, Intereses, Plan de Pagos	11
Exceso de consumo	82
Falta de presión	29
Finca Dañada	4
Otros	26
Verificación de parámetros de Tarifarios	25
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>



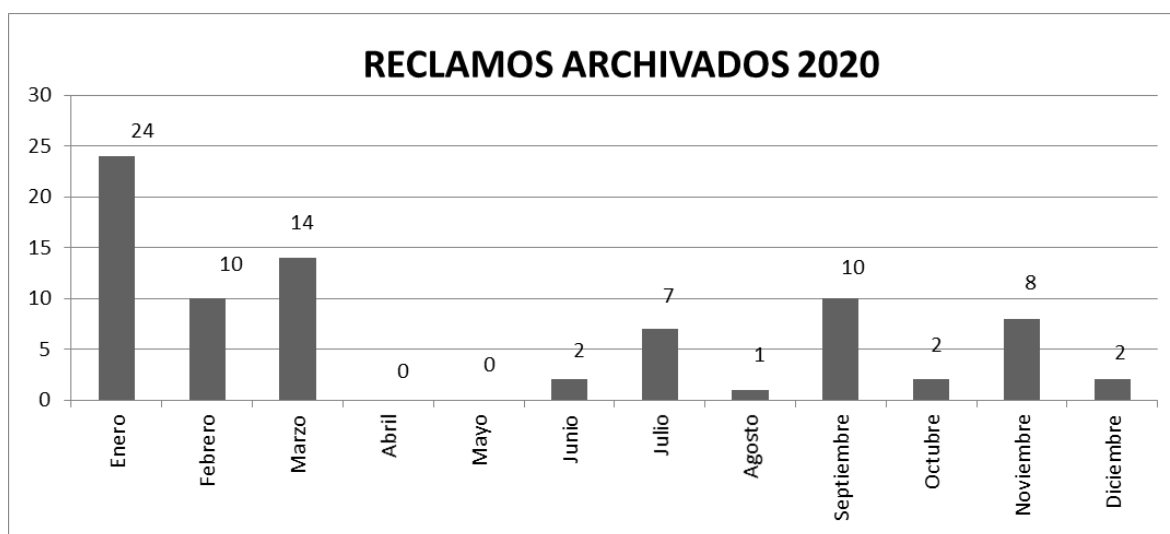
### RECLAMOS ARCHIVADOS:

La cantidad de reclamos archivados en el año 2019 por la Sección de Reclamos asciende a un total de 569. Cabe mencionar, al respecto, que los reclamos archivados por esta Sección fueron resueltos con anterioridad al pronunciamiento de un dictamen por parte de

la Sección de asuntos legal previo análisis jurídico representando un ahorro administrativo y generando celeridad en la respuesta a los referidos trámites.

En general, las tipos reclamos han sido: presuntos excesos de consumo facturados, falta de presión, solicitudes de conexión de servicio en su mayoría en localidad del interior, verificación de deuda por intereses excesivos y solicitud de plan de pagos, pedido de eliminación de períodos prescriptos, incumplimiento del ciclo de cobranzas, facturación errónea por diferencias en parámetros de tarifarios (tipo constructivo, año de edificación, superficie edificada o cubierta, etc.).

ARCHIVADOS 2020	
Enero	52
Febrero	93
Marzo	64
Abril	54
Mayo	72
Junio	60
Julio	32
Agosto	46
Septiembre	26
Octubre	32
Noviembre	25
Diciembre	13
<b>TOTAL</b>	<b>569</b>



## II. SECCIÓN TÉCNICA

## INSPECCIONES

Se confeccionaron **550 Actas de Constatación**, agrupadas por los siguientes motivos:

ACTAS DE CONSTATACIÓN	2020
CONTROL DE SERVICIO	
INSPECCION A PLANTAS	9
INSPECCION A SISTEMAS	14
INSPECCION OBRAS/INVERSIONES	90
INSPECCION PLANES MASIVOS RENOVACION CX	288
CORTES DE SERVICIO	2
MONITOREOS DE PRESION	43
PERDIDAS	2
VISIBILIDAD DE MEDIDORES	3
RECLAMOS	
PRESUNTO EXCESO DE CONSUMO	24
FALTA DE PRESION	46
PARÁMETROS TARIFARIOS	6
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	0
INTERVENCIONES EN LA RED	1
CONEXIONES Y MEDIDORES	18
CORTES DE SERVICIO/RESTRICCION	1
CASOS ESPECIALES	3
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>

## ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

Durante 2020 se realizaron **198 informes técnicos**, a los fines de protocolizar los mismos otorgándoles número correlativo al igual que las actas. Del registro surge que se efectuaron los siguientes Informes Técnicos discriminados por tipo:

INFORMES TÉCNICOS	2020
POR RECLAMOS DE USUARIOS	122
POR OFICIOS JUDICIALES	18
ESTUDIOS DE CARGOS TARIFARIOS PARA OBRAS	26
ESTUDIOS VARIOS DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y LOTEOS	32
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>

De los 26 informes sobre Cargos Tarifarios, 7 corresponden a Obras financiadas mediante el Cargo Tarifario (Decreto 1268/2013) para Obras de Aguas Cordobesas S.A., mientras que 19 correspondieron a los Cargos Tarifarios por Obras formulados para 10 prestadores del interior cordobés, a saber: Cooperativa Aguas Ltda., COTAC Ltda., Cooperativa Sudeste Ltda. en sus servicios mayorista y minorista, Cooperativa 31 de Marzo Ltda., Cooperativa Patricios Ltda., Rosario de Punilla S.A., Cooperativa Cuenca del Sol Ltda., Cooperativa Biale Masse Ltda., Cooperativa Agua de Oro y ARCOOP S.A, como se muestra en el siguiente cuadro.

REVISIONES TARIFARIAS Y SEGUIMIENTO CARGOS INTERIOR	Informes Técnicos
SALDAN	35/2020
SUDESTE MINORISTA	123/2020 147/2020
ROSARIO DE PUNILLA S.A	189/2020
AGUA DE ORO	190/2020
ARCOOP	160/2020
AGUAS LTDA.	191/2019
SUDESTE MAYORISTA	192/2020
COTAC	193/2020
PATRICIOS	194/2020

En relación al cargo tarifario de obras correspondientes a Aguas Cordobesas, se realizaron 7 informes en total. No se incorporaron obras nuevas aunque se realizó el seguimiento de las obras iniciadas durante 2019 y que se encontraban en ejecución en 2020. Se destaca que se concluyeron durante el 2020 6 obras:

- Obra VI Redes y Conexiones de Villa Martínez

- N°220 E.E. Guiñazú Norte
- Obra N°214 E.E. Noroeste
- Obra N°140 Padre Claret DN 700 mm
- Instalación de 5000 medidores
- Obra N°137 Salida Planta Potabilizadora Suquía DN 800mm

Se están realizando las pruebas de funcionamiento de la Obra N°139 DN700mm, con lo cual se finalizan las obras propuestas en el referido Cargo.

## REGISTROS GRÁFICOS Y DATOS TÉCNICOS DE INSTALACIONES DE LOS PRESTADORES

Con la finalidad de registrar e interpretar la información relevada en inspecciones y procesada en la instancia de elaboración de los informes técnicos, se llevan los siguientes registros:

0. Tableros de Control de prestadores: en los cuales se asientan las características principales de los sistemas tales como ubicación y capacidades de las unidades, diámetros y materiales de redes, cantidad de usuarios, consumos, medidores, entre otros datos de relevancia. Asimismo se encuentra en proceso de incorporación y actualización permanente, la base gráfica de tales unidades en Google Earth para realizar consultas rápidas en relación a la distribución espacial de los sistemas de prestación.
1. Base de datos de precios: consistió en la actualización de índices y el relevamiento de precios de mercado de materiales y costos de tareas de uso común en el sector y su comparación destinada a sistematizar la confección de presupuestos de obras, en planes de inversión o en controversias entre Prestadores y Usuarios.
2. Resoluciones de Habilitación de Redes Aguas Cordobesas S.A.: se revisaron todas las resoluciones de habilitación de red recibidas, efectuando las observaciones pertinentes de acuerdo a las consideraciones relevadas.

Se comenzó la incorporación de planos de Obras por cuenta de terceros (OTC) de años anteriores al 1997, que es el año de inicio de la Concesión.

### **III. SECCIÓN CALIDAD**

#### ACTUACIONES ANTE FALLAS Y CONTINGENCIAS DE CALIDAD

a. Localidad de Villa Santa Cruz del Lago: Intervención y seguimiento en la puesta en funcionamiento de dos perforaciones, debido a que la calidad del agua distribuida, desde las perforaciones existentes, presentaban valores de fluoruros y nitratos por encima de los niveles tolerables. A su vez, se realizó un estudio detallado de la calidad de cada una de las perforaciones disponibles, con la finalidad de optimizar la mezcla de agua y normalizar la calidad de agua. Las actuaciones obrantes en el expediente N° 0521-048434/2014, dieron lugar a un proceso sancionatorio que derivó en la realización de obras, tales como colocación de caudalímetros y macromedidores en todo el sistema para la realización de una mezcla óptima y conocimiento del balance hídrico, como así también la presentación de un Plan Director para el mejoramiento del sistema en cuanto a la calidad y cantidad del agua distribuida.

b. Planta de tratamiento de efluentes – Localidad de Freyre: Intervención y gestión en la presentación del Proyecto de “Ampliación y Refuncionalización de la Estación Depuradora de Aguas Residuales”. Dicho proyecto, presentado el 10 de Septiembre del corriente año, implica adecuar las instalaciones existentes para corregir los parámetros objetados desde este Organismo en los efluentes vertidos y, de esta manera, cumplimentar el Decreto 847/16 de “Reglamentación de Estándares y Normas sobre Vertidos para la Preservación del Recurso Hídrico Provincial”.

Asimismo, se incorporó un Director Técnico idóneo el cual fue realizando distintas tareas para el mejoramiento de la calidad del efluente.

c. Localidades de Tanti y Bialet Massé: Realización de informes de seguimiento ante el pase de la Concesión del servicio de ambas localidades al Municipio. Presentación de seguimientos de calidad y desempeño del Prestador.



d. Monitoreo en el Río Tercero por volcamiento de  $\text{HNO}_3$ : Intervención y monitoreo en el agua cruda de las entradas a las plantas potabilizadoras de la Co.T.A.C y Coop. Sudeste, debido al volcamiento de ácido nítrico en el Río Ctalamochita a la altura de la localidad de Río Tercero.

e. Localidad de Berrotarán: Intervención en dos de las cinco plantas de ósmosis (JJ Urquiza esq. Newberry y Ludovica Conti 1050), debido a que se detectaron valores de fluoruros y nitratos, por encima del límite tolerable. Atento al seguimiento de dichos parámetros, se solicitó retirar de funcionamiento dichas plantas, hasta tanto se les realice el correcto mantenimiento a las membranas y lámparas UV, el cuál fue realizado por el Prestador. Las actuaciones correspondientes obran en el expediente N° 0521-048560/2014.

f. Plantas de tratamiento de efluentes: se realizaron actuaciones en las plantas de tratamiento de las localidades de Brinkmann, General Roca, Los Surgentes, Bell Ville y Santa Catalina, solicitando la presentación de proyectos de refuncionalización o readecuación de las unidades de tratamiento, como así también la presencia de un director técnico, con la finalidad de normalizar los parámetros de calidad de los efluentes tratados. Con las actuaciones realizadas, se observaron mejoras en la calidad del efluente y la presentación de proyectos de mejora para algunos casos, como el de la Coop. Sudeste. Cada una de las plantas de tratamiento posee un expediente de seguimiento donde obran las actuaciones y monitoreos realizados.

g. Actuaciones de oficio en las localidades de Rafael García, La Calera, General Cabrera, Villa María – análisis de las perforaciones y reunión con personal del Municipio -, La Falda, Arroyo Los Patos, entre otros; debido a que no se encuentran en el Registro de Prestadores de este Organismo.

#### NOTIFICACIONES Y COMUNICACIÓN CON LOS PRESTADORES

a) Se emitieron **437 cédulas de notificación** a raíz de la medición de parámetros de calidad del servicio que no cumplían con lo establecido en las normativas vigentes de agua

para bebida y efluentes de la Provincia de Córdoba, respuestas a descargos emitidos por las prestatarias del servicio y/o solicitudes de información.

**b)** Se analizaron los descargos emitidos por los prestadores del servicio, ante las cédulas de notificación, aludiendo las mismas a falta de obras, mantenimiento y limpieza de las unidades o a una deficiencia en el tratamiento y su posterior distribución en el caso del agua y/o transporte en el caso de efluentes cloacales.

**c)** Se continúa informando a los prestadores la necesidad de contratación de mediciones confiables para su autocontrol, con técnicas que cumplan con la actual Normativa de Calidad: Resolución N° 174/16 “Normas Provinciales de Calidad y Control de Aguas para Bebida” y su posterior envío a esta Sección a los fines de verificar lo mencionado en el artículo 16: “*Obligación de Autocontrol*”, del Capítulo VI de la Resolución General ERSeP N°03/2014: “*Reglamento de Calidad y Sanciones para el Servicio Público de Suministro de Agua Potable y Tratamiento de Efluentes para el Interior de la Provincia de Córdoba*”; como así también la necesidad de contar con un Director Técnico idóneo.

**d)** Se mantuvo comunicación constante con los prestadores de servicios vía telefónica, sosteniendo la obligación de mantener informada a la gerencia, mediante alerta telefónica y notas, ante cualquier situación o contingencia que alterara el régimen normal del sistema y el correcto funcionamiento de la provisión o calidad del agua distribuida. Esto permitió solucionar eventos de manera preventiva.

**e)** Se reforzó la comunicación vía mail y telefónica con los Prestadores, debido a las restricciones sanitarias de ingreso a localidades del interior, en cuanto al envío de autocontroles y consultas respecto de la calidad del agua.

### INSPECCIONES DE SERVICIO

Se realizaron **14 inspecciones de servicio** a los sistemas de distribución y plantas de tratamiento de agua y saneamiento, cuyos prestadores se encuentran bajo la órbita de control de este Organismo. En las mismas se procedió a verificar el funcionamiento, mantenimiento y limpieza de las plantas de tratamiento, predios, unidades de

almacenamiento y estaciones de bombeo, de las distintas prestaciones y, en algunos casos, toma conjunta de muestras para análisis de laboratorio.

#### ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

Se redactaron **87 informes técnicos** a partir de las inspecciones realizadas en los distintos sistemas, reclamos y notas recibidas, seguimientos de calidad del agua o efluente, como así también solicitudes desde las distintas áreas y/o secciones del ERSeP. Los mismos se discriminan de la siguiente manera:

INFORMES TÉCNICOS	
Para aplicación de multas y sanciones	3
Control de Laboratorio y elaboración del convenio (CIQA y UCC)	35
Control de prestadores (informes de inspección y estudio de expedientes)	20
Resolución de reclamos, notas, oficios y solicitudes	18
Para Área de Prensa Difusión y Protocolo	11

#### ELABORACIÓN DEL PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL NUEVO CONVENIO DE CALIDAD

a. Se procedió a la elaboración de las especificaciones técnicas para una nueva contratación, en relación al servicio de verificación de la calidad de agua y efluente tratado. En el mismo se detallaron los muestreos y análisis de las prestaciones bajo control de este Organismo, con variación de frecuencias y parámetros de calidad, con el objetivo de optimizar la gestión de esta Sección. Se incluyó en esta ocasión, la Planta Depuradora de la Localidad de Villa General Belgrano y el Municipio de Tanti, incorporándolos de manera estratégica a los circuitos ya existentes.

b. Se analizó en detalle la oferta técnica y económica de 1 (un) oferente, en este caso el Laboratorio CIQA de la Facultad Regional Córdoba – Universidad Tecnológica Nacional, el cual fue contratado para realizar los 11 (once) circuitos de monitoreo.

### INFORMES DE LABORATORIO

a) Se receptaron, controlaron y analizaron **840 protocolos de análisis de laboratorio**, emitidos por los laboratorios de control, incluyendo los análisis extra-convenio solicitados para controles puntuales tales como eventos/contingencias y análisis de calidad de agua en prestaciones no controladas por este Organismo.

En la siguiente tabla se resumen la cantidad de determinaciones analizadas durante el año 2020, el único mes que se vio afectado en relación a los monitoreos por las restricciones sanitarias del SARS – COV 2 fue el mes de abril:

AGUA POTABLE	
TOTAL DETERMINACIONES REALIZADAS	18583
SANEAMIENTO	
TOTAL DETERMINACIONES REALIZADAS	1360

b) A partir de las determinaciones no conformes se llevaron a cabo ciertas gestiones en las prestaciones, con la finalidad de mejorar y normalizar la calidad del agua y/o efluente tratado.

### EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

Se procedió a la apertura de los siguientes expedientes para iniciar o continuar con el control de calidad, en los mismos se realiza un seguimiento evolutivo de los parámetros críticos en los diferentes prestadores del servicio.

N° de expediente	Prestador
0521-062002/2020	Coop. De Servicio San Antonio Ltda.
0521-062174/2020	Coop. de Aguas Corrientes y Servicios Públicos de Villa General Belgrano Ltda.

0521-061851/2020	Coop. de Trabajo Acueducto Centro Ltda. (CoTAC)
0521-061919/2020	Cooperativa de Obras, Servicios Públicos y Asistenciales de Villa Santa Cruz Del Lago y zonas adyacentes
0521-061920/2020	Municipalidad de Tanti
0521-061839/2020	Cooperativa de Electricidad y Servicios Públicos de General Paz Ltda.
0521-062173/2020	Cooperativa de Provisión de Obras y Consumo de Piquillín Ltda.
0521-061865/2020	Cooperativa de Servicios Públicos de Porteña Ltda.
0521-061866/2020	Cooperativa de Servicios Públicos La Francia Ltda.

Se continúa con el seguimiento de calidad de las prestaciones controladas por este Organismo, en los 52 expedientes formados para tal fin. En los mismos obran las actuaciones (inspecciones, descargos y cédulas de notificación) y monitoreos de calidad de cada una de las prestaciones

- Aplicación de la Resolución General ERSEP N°03/2014.

Elaboración y redacción de informes finales correspondientes a los siguientes expedientes de seguimiento de calidad:

N° de expediente	Prestador
<b>0521-048434/2014</b>	Cooperativa de Obras, Servicios Públicos y Asistenciales de Villa Santa Cruz Del Lago y zonas adyacentes
<b>0521-052826/2016</b>	Coop. De Servicio San Antonio Ltda.

Ambos derivaron en solicitudes de sanciones o apercibimientos, debido a que no cumplieron con lo establecido en la Resolución General N° 3: *“Reglamento de Calidad y Sanciones para el Servicio Público de Suministro de Agua Potable y Tratamiento de Efluentes para el Interior de la Provincia de Córdoba”*.

#### PERSONAL Y PARTICIPACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

- a) La Sección de Calidad se compone de 3 (tres) integrantes, 2 (dos) ingenieros químicos y 1 (un) geólogo.
- b) Se continúa trabajando en conjunto con la Dirección General de Estadística y Censos, Secretaría de Fortalecimiento Institucional, con la finalidad de elaborar un indicador de la calidad del agua en la Provincia de Córdoba, el cual será puntapié en la confección de estadísticas para fortalecer la participación en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- c) Se le brindó información sobre los sistemas de distribución de agua potable de la Provincia de Córdoba a la consultora HYTSA para la realización de un diagnóstico de la situación actual de los servicios de agua y saneamiento donde se han detectado niveles de As significativos, todo ello en el marco de un programa de la Dirección Nacional de Agua Potable y Saneamiento (DNAPyS) sobre Hidroarsenismo.
- d) Participación en el programa RegWAS LAC para el mejoramiento de las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe, mediante reuniones vía zoom con un comité del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Centro Internacional del Agua de Lisboa (LIS-Water) y la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA) y la participación de 22 Entes Reguladores.

#### **IV. SECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES**

##### TRÁMITES FINALIZADOS

- a. Se elaboraron **166 Dictámenes** de Reclamos y Expedientes.
- b. Se elaboraron **41 Informes Jurídicos** de Reclamos, Expedientes y Notas.-
- c. En el año 2020 **se archivaron 24** reclamos.
- d. Se procedió a dar respuesta a **32 Oficios Judiciales**.
- e. Notas ingresadas con pedido de información entre otras del Defensor del Pueblo se dio respuesta a **7 Notas**.
- f. Todo lo cual arroja un **Total de trámites resueltos de 270**.

## EXPEDIENTES

- a. Expediente 0521-048729/2014/R27 “Cargo Tarifario – Obra Ejército Argentino”, a través del Dictamen N° 03/2020, se Ordenó a la Concesionaria que realice las medidas necesarias para dar cierre a la Orden de Compra.-
- b. Expediente 0521-061179/2019 Obra Cánones Aguas Cordobesas, a través del Dictamen N° 10/2020 se remite a la Administración Provincial de Recursos Hídricos (APRHI) la propuesta de priorización de obras a financiarse con los cánones de uso del Recurso Hídrico y Transporte de Aguas Crudas.-
- c. Expediente 0521-061760/2020 “Ratificación Transferencia del Servicio”, mediante Dictamen N° 16/2020 se ratifica la aprobación del Convenio de Transferencia de Titularidad del Servicio Público de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba en lo atinente al Ente Regulador.
- d. Expediente 0521-061747/2020 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A.” mediante Dictamen N° 17/2020 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.
- e. Expediente N° 0521-061841/2020 Reglamentación del Fondo de Infraestructura de Suministro de Agua Potable (FISAP Ley 10.679), mediante Dictamen N° 22/2020 se dispuso la Reglamentación del FISAP.-
- f. Expediente 0521-059882/2019 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A” mediante Dictamen N° 27/2020 se rechaza el recurso de reconsideración planteado por la Concesionaria.
- g. Expediente 0521-060397/2019 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas

- S.A” mediante Dictamen N° 28/2020 se rechaza el recurso de reconsideración planteado por la Concesionaria.
- h. Expediente 0521-061747/2020 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A, mediante Dictamen N° 58/2020 se convocó Audiencia Pública.
  - i. Expediente 0521-061080/2019 “Cargo Tarifario Obra 137” mediante Dictamen N° 66/2020, resuelve rechazar el pedido de inclusión de obras de cloacas.
  - j. Expediente 0521-048729/2014/R43 “Cargo Tarifario Obra 139” mediante Dictamen N° 67/2020, resuelve rechazar el pedido de redeterminación de precios.
  - k. Expediente 0521-061080/2019 “Cargo Tarifario Obra 137” mediante Dictamen N° 83/2020, resuelve hacer lugar parcialmente al pedido de mayores costos y se autoriza los ítems correspondientes.
  - l. Expediente 0521-061747/2020 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A, mediante Dictamen N° 94/2020 procede a la habilitación del procedimiento tarifario correspondiente a las Mesas 26,27 y 28..
  - m. Expediente 0521-061747/2020 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A, mediante Dictamen N° 132/2020 procede a la Convocatoria de Audiencia Pública para el 17 de Diciembre de 2020.-
  - n. Expediente 0521-061747/2020 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A, mediante Dictamen N° 162/2020 se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A..-



## TRÁMITES Y CONSULTAS EN GENERAL

Se atendieron consultas on line realizadas por usuarios del servicio, vinculadas a la renovación de medidores y conexiones domiciliarias, costos de dichas obras, aspectos relacionados al ciclo de cobranza que debe cumplir la Concesionaria Aguas Cordobesas S.A., entre otros puntos objeto de consulta.-

Por otra parte, se formularon, a pedido de la Gerencia de Agua y Saneamiento, solicitudes de información a la Concesionaria Aguas Cordobesas S.A., relativos a la facturación de cuentas de usuarios del servicio.-

Asimismo se respondieron del Área Atención de Usuarios del ERSeP, numerosas consultas realizadas por usuarios, vinculados a distintos aspectos de la prestación del servicio público de agua potable en la Provincia de Córdoba y en la ciudad, ello a los fines de su respuesta.-

Asimismo, se efectuó asesoramiento jurídico a prestadoras del servicio ante requerimientos del información en cuestiones varias realizadas telefónicamente y por vía on line.-

## INFORMES Y ARTÍCULOS

A lo largo del año 2020 se elaboraron treinta y siete (37) informes jurídicos evacuando peticiones judiciales y extrajudiciales relacionadas a situaciones planteadas por los distintos prestadores del servicio de Agua Potable de la Provincia de Córdoba (Capital e Interior) y de usuarios en particular.-

## ATENCIÓN A PRESTADORES Y REUNIONES RELEVANTES CON OTRAS ÁREAS

Con motivo de la solicitud de incremento tarifario planteada por los prestadores del interior, como así también en razón de reclamos puntuales con un cierto grado de complejidad se realizaron diversas reuniones a través de plataformas virtuales.-



## ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

En determinadas circunstancias, se ha facilitado la comunicación entre usuarios del sistema con problemas particular de difícil resolución, con representantes de la prestadora, coadyuvando en el arribo de un acuerdo de voluntades.-

### TRAMITACIONES PARTICULARES

Asimismo, como puede advertirse en el apartado correspondiente a Expedientes, se ha estudiado en profundidad diversas cuestiones planteadas y que han surgido como consecuencia de reclamos informales. En dicho marco se ha concluido en la necesidad de regularse jurídicamente cuestiones relativas a la mayor eficiencia en la prestación del servicio, establecer nuevas normas de facturación que faciliten el pago de los mismos, como así también en el establecimiento de procedimiento específico a cumplir por parte de las prestadoras que tengan cargo por amortización e inversión de obras aprobados por éste Ente Regulador, a los fines de asegurar su correcto control y seguimiento.

## **GERENCIA DE TRANSPORTE**

La función de la Gerencia de Transporte es el control y la regulación del transporte Interurbano de pasajeros de la Provincia de Córdoba.

Está constituida por las siguientes Áreas:

- Área Operativa  
Unidad Operativa en ruta y en cada una de las Delegaciones del Ente
- Área Administración  
Unidad de Control Tarifario  
Unidad de Carga de Datos
- Área de Reclamos y Consultas

### **Actividades de la Gerencia**

- Control de las unidades que realizan transporte de pasajeros, tanto de aquellas que se encuentran habilitadas por la Autoridad Competente, como de las que no presenten habilitación.
- Control y Regulación de las actividades relacionadas al transporte de pasajeros entre dos puntos de la provincia de Córdoba.
- Reuniones en conjunto con entidades que agrupan a las Empresas de Transporte Interurbano de la Provincia de Córdoba (ASETAC y FETAP), acordando pautas de control sobre cuestiones de seguridad y funcionamiento dentro del Marco Regulatorio vigente.
- Reuniones en conjunto con la Secretaría de Transporte de la Provincia, para discutir distintos aspectos del sistema de transporte.
- Participación en las Audiencias Públicas a los fines del Tratamiento de la autorización a las Empresas prestatarias del servicio público de transporte de pasajeros de la provincia de Córdoba reguladas por la Ley 8669 y sus modificatorias, de un reajuste en el valor de la Tarifa Básica Kilométrica vigente.
- Elaboración de informes a partir de los datos que se encuentran en la base de antecedentes de la Gerencia. La misma registra, a través del Sistema Informático Jazz, todas las actas de constatación labradas por los inspectores tanto en la terminal de Córdoba, como en las distintas delegaciones del interior y en ruta.

Actas por infracciones a la seguridad (Fuera de servicio)	5%
Actas por falta de habilitación (Paralización de Servicio)	1%
Infracciones Constatadas (Graves y leves)	45%
Actas sin Infracción	49%

Infracciones más comunes	%
INCUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS	28%
ILUMINACION	16%
MODULO	12%

CUBIERTAS	9%
EQUIPAMIENTO DEL VEHICULO	6%
CARROCERIA	5%
PARABRISAS	4%
DOCUMENTACION	4%
ASIENTOS	3%
DESOBEDIENCIA	2%
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PLATAFORMA Y CIRCULACION	2%
HIGIENE	1%
AIRE ACONDICIONADO	1%
SIN HABILITACION	1%
Otros	6%

Debido a la situación de emergencia pública en materia sanitaria a raíz de la declaración de la pandemia como así también de las limitaciones y condiciones en la circulación de pasajeros en el territorio de la provincia, oportunamente establecidas por Resoluciones N°112/2020, 113/2020 y 118/2020, de la Secretaría de Transporte y la suspensión del transporte interurbano por tiempo indeterminado en el ámbito provincial, según Resolución n°140/2020, todo ello con el fin de disminuir los riesgos de contagio se procedió a trabajar de manera remota en la carga de actas, respuesta de informes, reclamos y oficios judiciales.

Se realizaron reuniones virtuales con los agentes de la Gerencia y autoridades del Ente.

Se colaboró en el análisis de los protocolos sanitarios a fin de establecer las pautas de trabajo en este nuevo contexto.

Mediante Resolución 175/2020, la Autoridad de Aplicación deja sin efecto la suspensión del transporte interurbano, estableciendo un diagrama de recorridos y horarios, que fueron analizados por la Gerencia con el fin de realizar los controles pertinentes.

Se participó en los cursos virtuales dictados por la provincia, en el marco de la capacitación permanente.

Se participó en las distintas jornadas de Conversatorio Virtual, organizados por ERSeP.

## **Área Operativa**

- Planificación de controles integrales del Servicio de Transporte Interurbano de Pasajeros en sus distintas modalidades en las Delegaciones de Córdoba (ETOC) y del interior (Jesús María, Villa Carlos Paz, Cruz del Eje, Villa Dolores, San Francisco, Villa María y Río Cuarto).
- Realización operativos de control de rutina en rutas y Terminales de Ómnibus de la Provincia con inspectores asignados a esa tarea y reforzando el control con inspectores de la delegación ETOC, Villa Carlos Paz, San Francisco, Cruz del Eje y Jesús María.
- Realización de operativos especiales en ruta a fin de cubrir los eventos de gran convocatoria en la Provincia (Festivales diversos en todas las localidades, Cosquín Rock, Eventos Regionales, Fiestas Patronales etc.), controlando previamente el estado de los vehículos de las empresas regulares. Aquellas unidades que cumplen requisitos para circular se les coloca una Oblea de Control que la identifica, agilizando el control de la misma en ruta. Sumado a ello, se realizó el mismo control a los vehículos de empresas que prestan servicios especiales y de turismo interesadas en portar la Oblea de Control. Dichos controles se llevaron a cabo con el apoyo de inspectores de Delegaciones Córdoba (TOCSE), y Delegaciones del Interior.
- Elaboración de Informes y Operativos en respuesta a Reclamos ingresados (respetar las paradas, Ascenso de personas con Pases, modificación del recorrido, etc.), en los cuales es importante la constatación del inspector en la ruta al momento de la infracción.
- Recepción de denuncias de vehículos sin habilitación que realizan traslado de pasajeros y posterior control y paralización en operativo específico; recepción de pedido de control y posterior inspección a unidades destinadas a realizar viajes estudiantiles.
- Participación de reuniones con Organismos de Seguridad: Policía Caminera y las diferentes Unidades Regionales pertenecientes a la Policía de la Provincia, Bomberos, Defensa Civil, Autoridades Municipales y distintas comisiones organizadoras a los fines de un eficaz control en los diferentes eventos desarrollados en la Provincia.
- Control y Paralización de Remises que realizan transporte entre Localidades vecinas no estando Habilitados, por denuncia de Municipios y Empresas del lugar.
- Trabajo en conjunto y coordinación con la Juzgado Faltas Regulatorias, sobre expedientes de vehículos paralizados.

- Se realizó control de alcoholemia a conductores afectados al Servicio Interurbano de Pasajeros.

Operativo Verano 2020	
Total Operativos realizados	174
Total de Incautaciones	23
Total de Actas Labradas	725

### Área Administración

- Envío de actas de constatación con infracción a Mesa de Entrada del Ente para dar inicio al trámite administrativo correspondiente y su posterior pase al Juzgado Faltas Regulatorias.
- Elaboración de índices estadísticos a fin de dar seguimiento a los objetivos planteados por la Gerencia.
- Respuesta a Oficios Judiciales y elaboración de Informes.

### **Unidad de Control Tarifario**

- A partir de la Ley N°10433, se establece que el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba (ERSeP) será competente, de manera exclusiva para determinar y aprobar las modificaciones, revisiones y ajustes de los cuadros tarifarios y precios de los servicios a cargo de los prestadores de servicios públicos que se encuentren bajo su regulación y control
- Según Resolución General ERSeP N° 54/2016 se estableció que en los procesos de revisión tarifaria del servicio público de transporte interurbano de pasajeros, como condición previa a la convocatoria a audiencia pública, deberá desarrollarse una “*Mesa de estudio de la tarifa del transporte*”, en el ámbito del ERSeP, conforme a los procedimientos y plazos que se estipulan en la presente.



ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### **Unidad de Carga de Datos**

- Carga integral de los datos que se encuentran plasmados en las Actas de Constatación. Esta carga se realiza en el Sistema Informático Jazz.

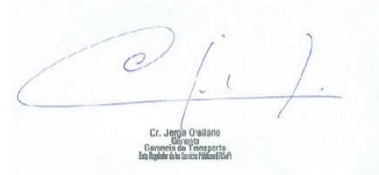
### **Area de Reclamos y Consultas**

- Respuesta y resolución de los reclamos ingresados a la Gerencia presentados por los usuarios tramitándolos con celeridad y eficacia.
- Trabajo en conjunto con el Área Operativa por reclamos que deben tener una inmediata intervención.
- Contacto continuo con las Empresas a fin de agilizar el tratamiento de Reclamos particulares.
- Durante el año 2020, ingresaron a la Gerencia de Transporte 128 reclamos.
- Se trabajó en conjunto con el Juzgado Faltas Regulatorias, sobre los reclamos por incumplimiento de la Ley N°9440, Pase Libre, Único y Universal, realizando reuniones con los usuarios y aplicando sanciones en los casos que correspondía.

Las tipologías más frecuentes son:

<b>Tipologías más Frecuentes</b>
Pases
Trayectos Paradas y Frecuencias Irregulares
Trato Inadecuado al Pasajero
Estado Vehicular - Otros

Siendo todo lo que puedo informar, le saludo con atenta consideración.



## **GERENCIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL ERSeP**

### **INFORME DE ACTUACIONES PARA CONFECCIÓN DE MEMORIA 2020**

#### I. SECCIÓN DE RECLAMOS

##### a) TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

Durante el transcurso del año 2020 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se registró el ingreso y se tramitaron 3256 reclamos, 582 ampliaciones de reclamos y 330 notas.
- Se libraron a las distribuidoras 670 oficios, ordenando a las mismas la conexión o reconexión del suministro, o la no suspensión del mismo hasta tanto el ERSeP emita una resolución definitiva al respecto, a partir de reclamos planteados por los usuarios en tal sentido.
- Se resolvieron desde la Sección, 110 reclamos y notas ingresadas.
- Se archivaron 1385 reclamos.
- Sin perjuicio del detalle precedente, a través de la información disponible en la Sección, cabe indicar que, a pesar de la situación epidemiológica reinante derivada de la pandemia por COVID 19 y el respectivo aislamiento social preventivo y obligatorio, sumado al receso administrativo dispuesto por el Poder Ejecutivo Provincial, a nivel global en la Gerencia se resolvieron 1101 reclamos y notas.

##### b) RESOLUCIÓN RÁPIDA DE RECLAMOS



Para aquellos casos en que el reclamo puede ser resuelto sin necesidad de un descargo por parte de la prestataria, se implementó la asignación inmediata del mismo al agente idóneo a los fines de que lo resuelva y lo comunique a la empresa y/o al usuario.

### c) PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES

Se prestó colaboración a la empresa KDSOFT, mediante la concreción de sendas reuniones, a los efectos de brindar la información requerida por la misma para la ejecución del nuevo sistema.

### d) ANÁLISIS DEL NUEVO MODELO DE FACTURACIÓN PROPUESTO POR LA EPEC

Se llevó a cabo el análisis del nuevo modelo de factura propuesto por la EPEC efectuándose observaciones y proponiendo ideas al respecto.

### e) GESTIONES INFORMALES PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Como todos los años, en esta sección, se llevaron a cabo numerosas gestiones informales a los fines de lograr un acercamiento y una solución entre las partes en conflicto, como así también a los fines de acelerar los tiempos de la conexión del servicio en los casos de demora.

## II. SECCIÓN TÉCNICA

### a) PROYECTOS DE INGENIERÍA ELÉCTRICA

Durante el año 2020 se presentaron ante la Gerencia de Energía Eléctrica para su visado y correspondiente aprobación, un total de 82 Proyectos de nuevas obras, 4 anteproyectos y 5 Relevamientos de Obras Preexistentes.

Un total 86 proyectos obtuvieron su correspondiente Apto Para Construir.

En el transcurso del año, 46 proyectos fueron ejecutados y obtuvieron el correspondiente Certificado de Final de Obra, mediante el cual se habilitó la puesta en servicio de las obras en cuestión.

A su vez, se avanzó en la implementación del nuevo Programa de Escrituración de Loteos, según lo dictado por el Decreto Provincial N° 1693/2016, sobre el cual fueron visados 5 expedientes de proyectos de obras de infraestructura eléctrica para loteos.

### b) INSPECCIONES

Al respecto, entre otras cuestiones, se inspeccionaron suministros; se relevaron estados de instalaciones de los usuarios y de las prestadoras; se verificaron estados, lecturas y funcionamiento de medidores; etc.

Dentro de ello, se llevaron a cabo 8 verificaciones de lecturas según lo previsto por la Resolución General ERSeP N° 08/2010 y se realizaron 41 inspecciones técnicas de medidores, labrándose las correspondientes actas.

Dichas intervenciones fueron efectuadas atendiendo a reclamos tanto de los usuarios como de las distribuidoras, relativos a la prestación del servicio, la ejecución de redes, o por construcciones civiles bajo líneas de energía y para contraste de medidores, conjuntamente con las Distribuidoras.

Asimismo, se realizaron otras 3 inspecciones por otras tipologías de reclamos, que ameritaron inspección visual.

### c) INFORMES TÉCNICOS Y RESPUESTAS A RECLAMOS

A raíz de reclamos presentados por los usuarios, relacionados con la prestación de los servicios tanto de la EPEC como de las Distribuidoras Cooperativas, se elaboraron un total de 85 Informes Técnicos que fueron incorporados a los expedientes para la elaboración de los correspondientes dictámenes y posteriores resoluciones, según el caso. Dicha cifra se compone de 8 análisis correspondientes a ilícitos, 5 análisis por adecuaciones tarifarias de Distribuidoras, 5 análisis para adaptación de Estructuras Tarifarias Únicas, 10 trámites referidos a excesos de consumo, 10 a artefactos dañados, 7 informes correspondientes a casos de mayor complejidad (no encuadrados en las tipologías anteriores), 14 informes relacionados a inspecciones, 16 a

conexiones, 15 refacturaciones y 5 informes referidos a errores de lectura, medidores retirados y casos de estacionalidad en los consumos.

*Se resolvieron 80 trámites sin la necesidad de intervención de otras secciones (de los cuales algunos derivaron en su archivo), los que previo análisis técnico, obtuvieron respuestas al usuario y/o a la distribuidora, de haber resultado pertinente.*

*Se confeccionaron los Informes Técnicos respaldatorios de los ajustes tarifarios otorgados a las Distribuidoras Cooperativas, de los cuales derivó el dictado de las Resoluciones Generales N° 02/2020, 03/2020, 04/2020, 05/2020, 06/2020, 07/2020 y 08/2020.*

*A partir del dictado de cada una de las Resoluciones, se modificaron los cuadros de cada prestataria, para su posterior publicación en la página web del Ente.*

#### d) REGLAMENTACIÓN, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

En el marco de la Constitución de la Provincia de Córdoba; Ley N° 10.208 de Política Ambiental Provincial; Marco legal y regulatorio eléctrico provincial vigente; Ley Provincial N° 10.604 de adhesión a la Ley Nacional N° 27.424 “Régimen de Fomento a la Generación Distribuida de Energía Renovable Integrada a Red Eléctrica Pública” y marco normativo asociado; Propuesta de anteproyecto de ley para un nuevo marco regulatorio eléctrico provincial; “Programa de Eficiencia Energética y Sustentabilidad Energética” creado por Decreto provincial N° 207/2019; Convenio Marco N° 14/2019 entre el Ministerio de Servicios Públicos, el ERSEP, EPEC, FACE Córdoba y FECESCOR, cuyo objeto es el de establecer un ámbito de cooperación destinado a lograr la articulación, ejecución e implementación de acciones en materia de uso responsable y eficiente de la energía y de generación de energía a partir de fuentes renovables; Convenio Específico N° 15/2019 entre el Ministerio de Servicios Públicos, el ERSEP, EPEC, FACE Córdoba y FECESCOR, cuyo objeto es la gestión de proyectos de generación comunitaria, cooperativa o asociativa distribuida de energía renovable integrada a la red eléctrica pública, a desarrollar bajo la forma de experiencias piloto, con el fin de contribuir a la generación e intercambio de conocimiento técnico, económico y regulatorio en la materia, que sirvan de insumo para la construcción de políticas públicas sostenibles para la Provincia de Córdoba; y teniendo en cuenta que Ley N° 25.675 de Política Ambiental Nacional y Ley N° 27.520

de Presupuestos Mínimos de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático Global; se trabajó en un proyecto de Marco Normativo para la Generación de Energía Distribuida Comunitaria, donde intervinieron responsables del Ministerio de Servicios Públicos, ERSeP, EPEC, Asesores Externos, FACE, FECECOR y Agentes Nacionales.

En el marco de la Audiencia Pública celebrada el 06 de diciembre de 2019, se trabajó en la definición de sendos procedimientos para la reestructuración de tarifas aplicables a Grandes Usuarios abastecidos por Cooperativas Eléctricas, y para la unificación del Valor Agregado de Distribución aplicable a los mismos usuarios, en caso de resultar identificados como Electrointensivos, proceso que se encuentra aún pendiente de aprobación por parte del Directorio de este Ente.

En el marco de la Audiencia Pública celebrada el 16 de diciembre de 2019, para las Cooperativas Eléctricas, se trabajó en la unificación de Tasas (como ser las de conexión, reconexión, movilidad, etc.), lo cual se vio reflejado como resultado en la Resolución General Nº 02/2020.

Se participó en el Desarrollo la Nueva Reglamentación para la Electrificación de Fraccionamientos, actualmente en tratamiento.

#### e) ATENCIÓN DE CONSULTAS Y ASESORAMIENTO

Se atendieron consultas telefónicas, personales y en forma escrita, como así también se brindó asesoramiento por diversas cuestiones relacionadas con temas tarifarios, técnicos, administrativos, reclamos específicos sobre el servicio de distribución de energía eléctrica, etc., tanto a Distribuidoras, a usuarios (de Distribuidoras Cooperativas y de la EPEC), como también a Profesionales.

En algunos casos se realizaron inspecciones sin haber tenido un reclamo formal, debido a la necesidad del usuario o porque la gravedad del caso lo requería de forma inmediata. Estas situaciones especiales terminaron en tratativas con las distribuidoras, solucionando el problema o con la iniciación de reclamos de carácter formal, donde se intimó a la respectiva prestadora del servicio a cumplir con las disposiciones de las reglamentaciones vigentes.

#### f) APLICACIÓN DE TARIFA SOCIAL PROVINCIAL Y ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD

En relación con la aplicación de la Tarifa Social Provincial y Tarifa de Electrodependientes por Cuestiones de Salud, se continuó trabajando como apoyo y asesoramiento, tanto de las Distribuidoras (EPEC y Cooperativas Eléctricas) como de los demás organismos provinciales intervinientes, como ser Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Salud de la Provincia.

En relación a ello, se administraron las bases de datos de beneficiarios de ambos sistemas, articulando la comunicación entre cada uno de los referidos Ministerios, las respectivas Cooperativas Eléctricas y la EPEC, en los casos en que resultó involucrada.

#### **g) IMPLEMENTACIÓN DEL DNU 311 Y MARCO NORMATIVO ASOCIADO**

En el marco de las previsiones de la Resolución N° 36/2020 del Ministerio de Servicios Públicos, se recopiló la información, se estructuraron las bases de los usuarios alcanzados por DNU 311/2020 y las mismas fueron elevadas a la Unidad de Coordinación creada por la Resolución N° 173/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.

#### **h) DESARROLLOS INFORMÁTICOS**

Se desarrollaron numerosas planillas de cálculo para facilitar la verificación de los valores registrados en proyectos que ingresan y otras para el procesamiento de los reclamos relacionados con excesos de consumo.

Además, se participó en el mantenimiento de la nueva página web, adaptando los contenidos y actualizando el material de consulta para el público en general y distribuidoras.

#### **i) OTRAS ACTUACIONES E INTERVENCIONES**

En relación a diferentes reclamos y/o temáticas, se solicitó asesoramiento a otras reparticiones, entidades y organismos (CIEC, DIPAS, Dirección Provincial de Vialidad, Dirección Nacional de Vialidad, Dirección General de Catastro, etc.).

En el marco de los procesos de recomposiciones tarifarias, se revisó 1 Cuadro Tarifarios de la EPEC y se confeccionaron 202 Cuadros Tarifarios correspondiente a las 202 Cooperativas Eléctricas con Contrato de Concesión vigente.

A partir del dictado de la Resolución General ERSeP N° 10/2018 y de la Ley N° 10545, se receptaron y analizaron 4 modelos de facturas, a las cuales se le formularon diferentes observaciones, llegándose a la aprobación definitiva de 3 casos.

### j) FORMACIÓN DE PERSONAL ASESOR DE LA SECCIÓN TÉCNICA

Debido a la problemática de salud provocada por la Pandemia del Covid19 no se pudo asistir a módulos de capacitación presencial, en este caso se optó por capacitaciones virtuales y conversatorios propiciados por el ERSeP y demás reparticiones gubernamentales y no gubernamentales.

## III. SECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

### a) *TRAMITACIÓN DE RECLAMOS*

Consideraciones Generales.

Es preciso hacer una series de consideraciones respecto a la actual situación de nuestro país que necesariamente repercuten sobre esta Sección, como resulta una emergencia producto del brote de la pandemia del virus denominado "COVID-19" que ha afectado a esta sociedad a lo largo del año en curso.

Ello fue dispuesto en el marco del Decreto Nacional N° 260/2020 y sus ampliatorios y modificatorios, los cuales establecieron la emergencia en materia sanitaria por la pandemia dispuesta conforme la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Asimismo, entre sus disposiciones se dispuso el *"aislamiento social preventivo y obligatorio en nuestro País"* sus alcances y las respectivas excepciones a tal aislamiento.

Tales circunstancias *afectaron* a las modalidad de trabajo desarrollada por esta Sección de Asuntos Legales a lo largo del año, adoptando distinto métodos de tratamiento de las actuaciones administrativas que se sustancian ante la misma

como por ejemplo el teletrabajo, reuniones multidisciplinarias por plataformas digitales on-line, y demás.

Ello resulta conforme los lineamientos establecidos por la Orden de Servicio N° 02/2020 por la que se aprobó el *“Reglamento Para La Gestión De Comunicaciones Externas y Teletrabajo”*.

En tal sentido, la Resolución General ERSeP N° 14 de fecha 17 de marzo del corriente año adoptó las medidas de gestión administrativa a las ya implementadas por el Poder Ejecutivo Provincial conforme el Decreto N° 195 de fecha 16 de marzo pasado.

Que no obstante ello, se tramitaron los reclamos ingresados por distintos medios, ya sean on-line o presenciales, conforme sus tipologías, las cuales fueron: artefactos dañados, exceso de consumos y/o incorrecta facturación, incorrecta categorización, prescripción de deuda, conexiones irregulares, mala calidad en la prestación de energía eléctrica, falta de formalidades específicas para la obtención de la titularidad del suministro eléctrico, solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica, presupuestos de obras de tendido eléctrico, homologación de cuadros tarifarios, aprobación de estructuras tarifarias únicas, aprobación de obras y /o relevamientos de obras eléctricas, aplicación incorrecta de la Ley N° 9087 y otros varios.

Se resolvieron mediante la implementación de la normativa de aplicación correspondiente, la cantidad de ciento ochenta (180) trámites a través del respectivo Dictamen o Notas de respuesta, una (1) presentación múltiple resolviendo el planteo de doscientos cuarenta y siete (247) usuarios afectados y se respondieron trece (13) Oficios judiciales articulados en su gran mayoría conforme la modalidad implementada por el Acuerdo Reglamentario N° 1494/2018 del Poder Judicial Provincial.

b) IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO PARA LA ADAPTACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS TARIFARIAS VIGENTES EN LAS DISTRIBUIDORAS COOPERATIVAS A LA ESTRUCTURA TARIFARIA PROPUESTA COMO ÚNICA.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución General ERSeP N° 17/2008, a lo largo de todos estos años se procedió a la homologación, por parte de este Organismo, de las Estructuras Tarifarias Únicas de los Cuadros Tarifarios de las Distribuidoras

Cooperativas que realizaron la presentación respectiva a lo largo del respectivo año, dándoseles a dichas presentaciones el trámite correspondiente.

c) *IMPLEMENTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN GENERAL ERSEP Nº 11/2011.*

En el curso del año, se siguió implementando la normativa de referencia a los fines de un acabado control sobre las obras que deben ser analizadas y controladas técnicamente por este Ente y el pago de las respectivas tasas a sus efectos.

d) **PROTOCOLIZACIÓN DE LOS DICTÁMENES.**

Se prosiguió con la digitalización de parte protocolo de dictámenes con el correspondientes soporte digital/papel (protocolo de dictámenes), correspondientes al año 2020.

En este sentido, se procedió al archivo de los protocolos correspondientes, llevando esta sección una protocolización de diecinueve (19) años.

e) **IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS FORMATOS DE DICTÁMENES.**

Se implementó una serie de nuevos modelos de dictámenes jurídicos para distintas tipologías que se plantean en este ERSeP a los fines de su tratamiento. La idea es lograr con estos nuevos parámetros una ágil resolución de los reclamos, optimizando los recursos con los que cuenta esta Sección, ya sean administrativos, humanos y demás conforme la realidad existente referida ut-supra.



#### **IV. ÁREA DE SEGURIDAD ELÉCTRICA Y ENERGÍA DISTRIBUIDA**

- a) TRES (3) AÑOS DE VIGENCIA DE LA LEY 10281, SEGURIDAD ELÉCTRICA PARA LA PROVINCIA DE CÓRDOBA.

Actualmente hay 33.660 instaladores habilitados que forman parte del Registro de Instaladores Electricistas gestionado por el ERSeP, 18.600 de los mismos corresponden a la Categoría I (Profesionales con título de grado universitario) y 3.600 a la Categoría II (Técnicos con título habilitante). En tanto 11.460 corresponden a la Categoría III (Idóneos).

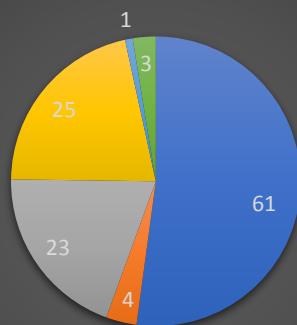
Entre las 3 categorías se llevan emitidos desde el 1º de Diciembre de 2.017 hasta la fecha, 300.907 certificados de instalación eléctrica apta, en el marco de las disposiciones de la Ley Provincial Nº 10.281 de “Seguridad Eléctrica para la Provincia de Córdoba”, su modificatoria Ley Nº 10.670, Decretos Reglamentarios, y por las Resoluciones del ERSeP en su carácter de Autoridad de Aplicación de la normativa. La emisión de certificados se realiza a través de una herramienta online desarrollada por ERSeP, a la cual se puede acceder a través de la Plataforma CIDI, Nivel 2.

- b) FIRMA DE CONVENIOS PARA LA CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE IDÓNEOS  
Para formar parte del Registro de Instaladores Electricistas Habilitados del ERSeP, los postulantes Idóneos, Categoría III deben validar sus conocimientos. Pueden hacerlo mediante un curso de capacitación o rendir un examen.

En un año atípico, marcado por la pandemia COVID-19, se continuó con la firma de convenios. A la fecha hay 61 convenios de colaboración firmados con Instituciones Públicas y Privadas lo cual permite habilitar un importante número de espacios académicos para rendir examen y cursar la capacitación en distintos puntos de la provincia.

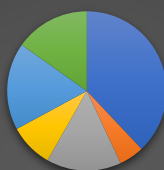
Esto posibilitó dictar 33 cursos de capacitación a Idóneos y 4 exámenes libres, dando un total de 202 aprobados en la Provincia de Córdoba.

## APROBADOS CURSOS CAPITAL 2020



■ CELSIUS  
■ IDEAS  
■ INTEGRAL CAPACITANDO  
■ ARBROK  
■ UNC Sec. De Extensión  
■ SALVADOR CAMPOLI

## APROBADOS CURSOS INTERIOR 2020



■ COOP. "EL ALTO" SANTA MARIA DE PUNILLA  
■ SMATA ALTA GRACIA  
■ UNC Villa María (Semi)  
■ COLBERT Rio Cuarto  
■ CELSIUS Villa Dolores  
■ Jorge NewBery Villa Dolores

### c) SISTEMATIZACIÓN

Continuando con el proceso de sistematización y adaptándonos al momento complejo y cambiante que vivimos debido a la situación epidemiológica, desde el Área de Seguridad Eléctrica del ERSeP, en conjunto con la Dirección General de Transformación Digital dependiente del Ministerio de Coordinación del Gobierno de la Provincia de Córdoba, se inició un plan de trabajo para el desarrollo de una credencial virtual para su utilización por parte de los Instaladores Electricistas Habilitados Categoría III, y de esa forma adaptarnos a una nueva normalidad.

Producto de ese trabajo en equipo, es que a partir del 4 de septiembre, los Instaladores Electricistas Habilitados Categoría III, pueden acceder a su credencial virtual por medio de la aplicación móvil de la Plataforma Ciudadano Digital del Gobierno de la Provincia de Córdoba, la cual se puede descargar desde el Play Store o App Store.

d) MODIFICACION DE LA LEY 10281.

Con fecha 5 de diciembre de 2019, se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia la Ley 10670, que modifica la Ley 10281.

La misma Suspende hasta el día 1 de diciembre de 2021 las obligaciones emergentes de la Ley N° 10281, para las instalaciones a que se refiere su artículo 2°, inciso b) acápites 1) y 3).

Los municipios, comunas y reparticiones públicas deben presentar ante la Autoridad de Aplicación, antes del 1 de diciembre de 2020, los proyectos y programas de adecuación a la Ley N° 10281, conjuntamente con un plan de ejecución que no podrá exceder el plazo de tres años a partir de esa fecha.

Para tal caso se elaboró un protocolo para la presentación de los programas y planes. Actualmente hay municipios que han realizado la presentación.

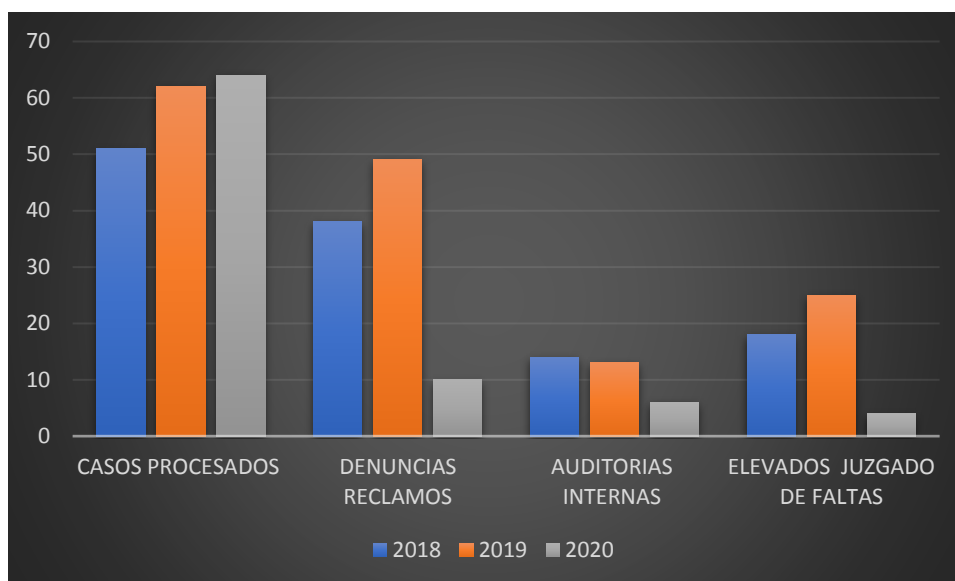
e) RECLAMOS/DENUNCIAS - SANCIONES

Se procesaron 64 notas ingresadas al área, de los cuales 10 fueron denuncias y 6 corresponden a procedimientos iniciados de oficio. 3 casos fueron ingresos referidos a Riesgo Eléctrico, todos los cuales han sido tratados.

4 casos fueron elevados al Juzgado de Faltas Regulatorias para su análisis y posterior sanción, si correspondiera.

7 casos fueron resueltos en el área sin sanción y 3 casos se encuentran en proceso.

Con motivo de la Adhesión por parte de este organismo a la modalidad de Oficios Judicial Electrónico (Acuerdo Reglamentario TSJ 1494/2018). Se han respondido 3 oficios electrónicos, bajo esta modalidad.



## GERENCIA VIAL, EDILICIA y ANTENAS

### a) CONCESIONES VIALES:

Las Concesiones Viales bajo control y regulación de este ERSeP, conforme art. 22 de la Ley 8835 son, la Concesión de la Red de Accesos a Córdoba y el Convenio de Descentralización para la Ruta Provincial N° 6.

En el presente año y como consecuencia de las restricciones a la circulación impuestas como paliativo a la propagación del virus Covid-19, los ingresos por peaje sufrieron una disminución más que importante, limitando las posibilidades de los concesionarios de hacer frente a inversiones en obras nuevas y/o de rehabilitación, centrándose las mismas en la realización de las tareas de conservación y mantenimiento, necesarias para preservar el patrimonio vial y garantizar la seguridad de los usuarios.

En cuanto a la Concesión de la Red de Accesos a Córdoba, si bien el contexto impuesto por la situación de la pandemia Covid-19, afectó fuertemente sus ingresos, se pudo concluir en el presente año se concluyeron los trabajos finales de las obras de ampliación de capacidad de Autovía Variante Juárez Celman, Autovía Ruta Nacional N° 19, cierre del Anillo de Circunvalación, así como dar continuidad a la construcción de un Tercer Carril en los tramos preexistentes de Avda. Circunvalación.

A continuación se describen las actividades realizadas en el ámbito de la Gerencia Vial y Edilicia:

- Participación en el asesoramiento del Poder Ejecutivo en los aspectos técnico y económico / financiero que hacen a la Concesión.
- Realización de supervisiones programadas de control a la Red Vial Concesionada por la Provincia, a los efectos de verificar el cumplimiento de las pautas contractuales

referidas a conservación y mantenimiento, además de otras efectuadas específicamente para verificación de aspectos puntuales que hayan sido motivo de reclamos de usuarios, arbitrando en su caso los mecanismos correspondientes para solucionar las anomalías detectadas.

- Durante el año 2020 se receptaron, tramitaron y respondieron, 17 (diecisiete) nuevos reclamos de usuarios y/o vecinos frentistas de las rutas concesionadas, relacionados con calidad del servicio prestado, estado de transitabilidad, obras faltantes, iluminación, limpieza, señalización, inconvenientes de tránsito, operación de barreras de peaje, etc. La cantidad indicada resulta muy inferior a los 43 registrados en el 2019, entendiéndose producto también de la disminución de la circulación.
- Evaluación de los proyectos presentados por terceros para la ejecución de gasoductos, líneas eléctricas, acueductos y redes de distribución de agua potable, como así también para obras de accesos a emprendimientos urbanísticos, comerciales o industriales, que por ocupar la zona de camino requieren autorización expresa de los respectivos titulares, la Dirección Nacional de Vialidad y la Dirección Provincial de Vialidad, informando y gestionando dichas autorizaciones.
- Tratamiento de expedientes relacionados con expropiaciones y avenimientos de terrenos declarados de utilidad pública, que deben pasar a propiedad del estado nacional o provincial, liberando así las trazas para la ejecución de las obras previstas en la RAC.
- Respuesta a los oficios judiciales librados por los juzgados intervinientes en causas relacionadas con accidentes ocurridos en las jurisdicciones de la Red Concesionada, brindando la información técnica requerida.
- Elaboración de informes técnicos y documentación específica a solicitud de las autoridades.
- Se brindó atención telefónica a usuarios y vecinos por problemas varios relacionados con las concesiones.
- Participación con derecho de voz en las diferentes Asambleas de Accionistas comunicadas al Órgano de control por parte de la empresa Concesionaria.

### **b) CONCESIONES EDILICIAS**

En el Área de Concesiones Edilicias, se dio continuidad a las tareas de regulación y control del contrato de Concesión para la nueva refuncionalización, puesta en valor, administración, gestión, operación y explotación comercial de la “Ex- Usina Mendoza” y creación de “La Plaza de la Música”, debiendo destacarse que en este caso, las restricciones impuestas como control de la pandemia, implicaron la paralización total de las actividades que generan ingresos para el concesionario, lo cual repercutió de igual manera en la marcha del plan de obras previsto, por lo cual las tareas de seguimiento y control de

parte de esta Gerencia, se vieron limitadas a supervisiones de control del estado edilicio y el control administrativo, contable e impositivo de la concesión.

Asimismo, en el marco de esta Concesión, la Gerencia ha participado en representación del ERSeP, de las reuniones mensuales que celebra la Comisión de Seguimiento, integrada además por representantes del Concesionario y de la Autoridad de Aplicación – Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos del Gobierno de la Provincia de Córdoba–. Comisión que entiende además de las cuestiones especificadas en el contrato, en la coordinación de las relaciones entre el Concesionario y el Órgano de Control, con facultades para las acciones que estime conveniente para un correcto desarrollo de la concesión.

### **c) AREA ANTENAS**

Por Resolución General ERSeP N° 43 del 14/11/2016, se dispuso que el Área Antenas de Telefonía Celular dependa de la Gerencia Vial y Edilicia, siendo las actividades y/o hechos relevantes acaecidos durante el año 2020 los siguientes:

#### **c.1- RECLAMOS**

Se receptaron formalmente un total de dos (2) reclamos on-line que fueron tratados y respondidos en tiempo y forma.

#### **c.2- CONVENIOS –INSPECCIONES-ENTREGAS**


En el mes de Febrero del presente año, se dictó la Resolución ERSeP N° 226, disponiendo la contratación del servicio de Mediciones de radiaciones no ionizantes de las antenas de telefonía celular, a partir de la cual se suscribieron contratos con el Laboratorio de Investigación Aplicada –LIADE – dependiente de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la Universidad Nacional de Córdoba, la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Río Cuarto y la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional San Francisco.

En el marco de dichos contratos, las tareas de medición se vieron interrumpidas desde el mes de marzo por la situación de pandemia, reiniciándose en el mes de agosto, llevando al mes de Diciembre un avance del 60 % de antenas medidas sobre

el total registrado, estimándose poder concluir en tiempo con la totalidad de las mediciones previstas a Febrero 2021.

Los resultados de dichas mediciones mostraron, niveles de densidad de potencia por debajo de los valores máximos establecidos por Resolución 202/95 del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación.

Se entregaron a cada empresa, las copias de los Informes de Mediciones de control de RNI de antenas con sus respectivos certificados de calibración de equipos utilizados y certificados de Encomienda otorgados por el Colegio Profesional correspondiente.



Ing. MANUEL RAMON GASTALDI  
GERENTE  
VIAL, EDILICIA y ANTENAS  
Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP)

### **JUZGADO DE FALTAS REGULATORIAS - ERSEP**

#### **TRAMITACION DE EXPEDIENTES**

Durante el transcurso del año 2020 se emitieron 658 dictámenes y 274 Resoluciones, previa sustanciación del correspondiente expediente administrativo, con la debida intervención de la prestataria, profesional y/o particular involucrado. Las referidas resoluciones comprenden los expedientes con Recursos de Reconsideración y con Recursos de Reconsideración con Jerárquico en Subsidio, incoados por los interesados. Las Resoluciones antes mencionadas, fueron dictadas en relación a prestadoras de diversos servicios públicos bajo la órbita de este Organismo: Transporte Interurbano de Pasajeros, Agua Potable y Saneamiento y Energía Eléctrica. Asimismo, respecto de instaladores electricistas habilitados, profesionales y particulares, en el marco de la Ley Provincial N° 10.281 de Seguridad Eléctrica.

### **Transporte Interurbano de Pasajeros**

En relación al Servicio de Transporte de Pasajeros, cabe destacar que la mayoría de los trámites se corresponden con infracciones a la Ley N° 8669 y su Decreto Reglamentario N° 254/03, cometidas por prestadores de servicios regulares, diferenciales y especiales.

Entre ellas, cabe destacar la sanción aplicada a la empresa LUMASA VIAJES S.R.L. por incumplimiento al Régimen de Pase Libre, Único y Universal (Ley Provincial N° 9440 y Decreto Reglamentario N° 1178/08).

De lo resuelto, 22 casos corresponden a la paralización precautoria de la unidad (incautación) por falta de habilitación para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, expedida por Autoridad Competente, y al retiro de la Chapa MOP por inobservancia de las condiciones de habilitación.

Respecto a estos últimos casos, cabe resaltar que las decisiones emitidas han sido en el siguiente sentido: dos (2) con sanción de apercibimiento y veinte (20) con sanción de multa. Asimismo, dos (2) casos se encuentran pendientes de resolución y de la aplicación de la sanción que pudiera corresponder.

### **Agua Potable y Saneamiento**

En lo que respecta al Servicio de Suministro de Agua Potable, cabe mencionar que, a instancias de la Gerencia de Agua y Saneamiento, se han sustanciado procedimientos sancionatorios a las siguientes prestadoras: Aguas Cordobesas S.A., Coop. Villa Santa Cruz del Lago Ltda. y Coop. de Bialet Massé.

Asimismo, se han sustanciado procedimientos sancionatorios, a petición de usuarios del Servicio Público de Agua Potable y Saneamiento.

Entre ellas, cabe destacar las sanciones aplicadas a Aguas Cordobesas S.A. y a la Coop. Villa Santa Cruz del Lago Ltda. En todos los casos, se trató de multas pecuniarias por incumplimientos en los parámetros de calidad del servicio impuestos por el marco regulatorio aplicable e incumplimientos relativos a la calidad del servicio comercial.

### **Energía Eléctrica**

En el marco de la Ley de Seguridad Eléctrica (N° 10.281) se han iniciado cuatro (4) procedimientos sancionatorios, los cuales se encuentran en trámite. Es de destacar que la referida Ley se encuentra parcialmente suspendida en su aplicación en la actualidad.

Cabe destacar que por medio del dictado de resoluciones se han sancionado tanto a electricistas y/o profesionales como a la EPEC.





  
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### **OTRAS ACTIVIDADES**

Como complemento a las tareas desarrolladas, se contestaron Oficios Judiciales relacionados con los distintos servicios públicos sujetos a regulación y control por parte de este Organismo.

A su vez, se dio respuesta a pedidos de informes relacionados con distintos aspectos del Régimen Sancionatorio.

Por otra parte, se implementaron mejoras en el sistema Jazz, para el procesamiento de datos y expedientes de actas de la Gerencia de Transporte.

Asimismo, se realizaron diversas charlas, capacitaciones y jornadas de actualización en distintas temáticas.

Las tareas y actividades desarrolladas se efectuaron desde el comienzo del año 2020, de manera presencial y mediante el trabajo remoto, dentro del contexto de restricciones sanitarias de público conocimiento.