

Córdoba, 22 de diciembre de 2021

## **ORDEN DE SERVICIO N° 01.-**

### **VISTO:**

La necesidad de actualizar los datos de contacto de este Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP), informados en facturas, tickets o boletos expedidos por los prestadores de los servicios públicos bajo control y regulación de este, así como en la cartelería exhibida en los y receptar a la vez los principios sentados en la Ley 10618, en orden a la modernización y simplificación del trámite.

### **Y CONSIDERANDO:**

Lo establecido mediante Orden de Servicio N° 04 de fecha 28 de abril del año dos mil tres y sus Anexos I, II y III y el posterior cambio de domicilio de la sede central del organismo, 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. 24 y 25 inciso a), d), e) y t), y 32 – Carta del Ciudadano.

Que el artículo 15, inciso c) de la Ley 8835 – Carta del Ciudadano – reconoce a los usuarios de los servicios públicos el derecho a recibir información general en forma útil precisa y oportuna, para el ejercicio adecuado de sus derechos.

Que en esta misma línea de idea, el artículo 34, inciso c, del mismo cuerpo normativo, establece que los consumidores tienen derecho a información adecuada y veraz.

Que a los fines indicados, resulta necesario asegurar que los usuarios de los servicios públicos bajo regulación y control del ERSeP estén debidamente informados e impuestos de la existencia y funciones del Ente, en orden a sus potestades para la recepción y resolución de los conflictos que se susciten entre estos y los prestadores.

Que conforme el artículo 3º de la Resolución General ERSeP N° 01/2001, corresponderá al Directorio del ERSeP el dictado de Órdenes de Servicio, *“...en los supuestos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, que sean necesarias para la implementación de Resoluciones Generales, de la Ley de su creación, o de marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra*

*pública bajo su control, cuando dichas normas no contuvieran pautas operativas suficientes. (...)*".

Que asimismo y atento el nuevo domicilio de la sede central del Ente Regulador de los Servicios Públicos sito en Avenida Emilio Olmos N° 513, corresponde modificar los artículos 1 y 2 de la Orden de servicio N° 04 de fecha veintiocho de abril del año dos mil tres y sus respectivos Anexo I, II y III.

Que en consecuencia corresponde modificar el artículo 1 de la Orden de Servicio N° 04/2003 en su parte pertinente: " *Todos los prestadores de los servicios públicos bajo regulación y control del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP), quedan obligados a incluir en la factura, ticket, o boleto que expidan y entreguen al usuario como contraprestación del servicio prestado, una leyenda con el siguiente texto: "RECLAMOS: Si su reclamo no es atendido por esta Empresa en 10 días hábiles o considera la respuesta insatisfactoria, Ud. Podrá acudir al ERSeP (Ente Regulador de los Servicios públicos), Rosario de Santa Fe 238-X5000ACE-Córdoba – tel. 0800- 888-6898.-"*, cuando debiera decir: "**...RECLAMOS: Si su reclamo no es atendido por esta Empresa en 10 días hábiles o considera la respuesta insatisfactoria, Ud. Podrá acudir al ERSeP (Ente Regulador de los Servicios públicos), Av. Olmos 513 -X5000EOF- Córdoba – tel. 0800- 888-6898 – <http://ersep.cba.gov.ar>."**

Que a cuyo fin corresponde también la modificación de los Anexos I, II y III de la Orden de Servicio N° 04/2003, los cuales quedarán redactados según el Anexo I, II, y III de la presente.

Que asimismo y en función de lo dispuesto por la normativa, los conocidos estándares comerciales que caracterizan a los prestadores y los avances alcanzados en los desarrollos tecnológicos hoy disponibles, hacen menester propiciar la incorporación de un código de respuesta rápida "QR", tanto en las facturas, tickets, boletos, como en la cartelería en la que consta la leyenda establecida en el artículo 1, y en los Anexos I, II y III de la orden de servicio referenciada, para facilitar al receptor de los mismos acudir ágilmente a la página <http://ersep.cba.gov.ar>.

Que de esta manera el usuario al escanear el código "QR" con una cámara estándar de un dispositivo móvil, tablet o similar con acceso a internet, el sujeto receptor accederá a la página web del Ente Regulador de los Servicios Públicos <http://ersep.cba.gov.ar>.

Que no obstante lo dispuesto precedentemente, subsiste el deber de exhibición de las leyendas previstas por los artículos 3 y 4 y de la Orden de servicio número cuatro del año dos mil tres, debiendo adaptarse la tipología a la prevista por los anexos I, II y III de la presente, la que en esta instancia será provista por el organismo.

Por todo ello y en uso de sus atribuciones legales (art. 21 y siguientes, Ley 8835 – Carta del Ciudadano), lo dictaminado por la Asesoría Letrada bajo el N° 212/2021 el Directorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos (E.R.Se.P.),

#### **ORDENA:**

**Artículo 1º) MODIFÍQUESE** la Orden de Servicio número cuatro de fecha veintiocho de Abril del año dos mil tres en su artículo 1º, la que quedará redactada de la siguiente manera: *“Todos los prestadores de los servicios públicos bajo regulación y control del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP), quedan obligados a incluir en la factura, ticket, o boleto que expidan y entreguen al usuario como contraprestación del servicio prestado, una leyenda con el siguiente texto: **“RECLAMOS: Si su reclamo no es atendido por esta Empresa en 10 días hábiles o considera la respuesta insatisfactoria, Ud. Podrá acudir al ERSeP (Ente Regulador de los Servicios públicos), Av. Olmos 513 -X5000EOF- Córdoba – tel. 0800- 888-6898 – <http://ersep.cba.gov.ar>.”***

**Artículo 2º: MODIFÍQUESE** los Anexos I, II y III de la Orden de Servicio número cuatro del dos mil tres, los cuales quedarán redactados según el Anexo I, II, y III de la presente.

**Artículo 3º: ESTABLÉZCASE** que los prestadores incorporen un código de respuesta rápida “QR”, tanto en las facturas, tickets, boletos, como en la leyenda establecida en el artículo 1, y en los Anexos I, II y III de la orden de servicio referenciada, para facilitar al receptor de los mismos acudir ágilmente a la página <http://ersep.cba.gov.ar>.

**Artículo 4º: MANTÉNGASE** en todos sus términos la Orden de Servicio N° 04/2003, en todo lo que no resulte modificado por el dictado de la presente.

**Artículo 5º:** Las disposiciones de la presente Orden de Servicio serán de cumplimiento efectivo y obligatorio a los sesenta días corridos de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. Toda dificultad en el cumplimiento o consulta en relación a la aplicación

de lo establecido, deberá ser puesta a consideración del organismo dentro del citado plazo.

**Artículo 6º: PROTOCOLÍCESE**, comuníquese, publíquese y archívese.

