

ANEXO I
MEMORIA ANUAL - AÑO 2021

DETALLE POR GERENCIAS Y AREAS

ÁREA ATENCIÓN AL USUARIO

I. ASPECTOS GENERALES. -

❖ **Objetivos del Área:**

- * Atención de los ciudadanos (usuarios de los distintos servicios públicos regulados).
- * Toma, gestión y consulta de reclamos.
- * Entrega de información pertinente, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.
- * Cumplir con los objetivos dispuesto por el Directorio del Ente, seguir los lineamientos del COE y del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

❖ **Cuenta con:**

- * Una oficina central en Av. Emilio Olmos 513, Centro, Córdoba Capital.
- * Ocho delegaciones, dispuestas en distintos puntos de las Terminales de Omnibus de la Provincia de Córdoba: Córdoba Capital, San Francisco, Villa María, Villa Carlos Paz, Villa Dolores, Río Cuarto, Jesús María y Cruz del Eje.
- * Un CallCenter, dispuesto en la oficina central con cinco (5) líneas (2 presenciales y 3 remotas), por medio del cual se atienden consultas de los usuarios a través del **0800-888-6898**, de lunes a viernes de 08:00hs. a 14:00hs.

❖ **Actividades del Área:**

○ **Gestión de Reclamos y Consultas**

- Atención presencial de lunes a viernes de 08:00hs. a 14:00hs.
- Se incorporó la Gestión y Consultas de reclamos vía Whatsapp, mediante dos (2) líneas telefónicas móviles: **351-209818** y **351-8666319**.
- Reclamos vía OnLine: tomados por los operadores en la Central e Interior.

- Reclamos vía OnLine: realizados por los usuarios desde el lugar donde se encuentre en el momento (<https://erseponline.cba.gov.ar>).
 - Consultas telefónicas, receptadas a través del CallCenter.
 - Recepción y emisión de Mails, WhatsApp y llamados telefónicos solicitando la documentación faltante.
 - Consultas Ciudadanas para reclamos del Ente y de los Electricistas Categoría III.
 - Gestión y Consultas ingresadas por el correo institucional de Atención a Usuarios.
 - Consultas ingresadas vía Pagina Web del ente (<https://ersep.cba.gov.ar>).
 - Consultas ingresadas por redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).
 - Indicaciones a los usuarios para presentación de Notas: para anexar documentación, ampliación con pedido de oficio de reclamos ya realizados, desestimación de reclamos, cambios de datos y denuncias de los electricistas habilitados.
 - Participación en las reuniones sobre los Electrodependientes con EPEC y la Gerencia de Energía.
 - Asesoramiento a los usuarios Electrodependientes para que realicen los trámites correspondientes, consultas sobre estado de su trámite, información sobre la resolución que aprobó su incorporación al registro.
 - Elaboración de Informes sobre estadísticas de reclamos a los mandos superiores.
 - Respuesta a Notas enviadas de otras entidades y organismos, por estados de reclamos o pedidos de información sobre trámites.
- **Capacitaciones a los Operadores**
 - Capacitaciones con las distintas Gerencias del ente.
 - Capacitaciones con las prestatarias.

II. ESTADISTICA GENERAL DE RECLAMOS Y CONSULTAS

RECLAMOS POR GERENCIA	
------------------------------	--

MES	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JUL	A G	SEP T	OCT	NOV	DIC	
AGUA	31	37	40	47	49	39	37	56	70	78	71	92	647
ANTENA	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	6
ENERGI A	117	217	232	190	170	228	224	40 9	504	376	247	313	305 7
TRANSP ORTE	19	29	38	35	23	20	39	56	32	38	85	32	446
VIAL	5	6	3	5	2	4	5	3	5	5	0	7	50
TOTAL	172	290	314	278	245	291	305	52 5	611	498	403	444	437 6

RECLAMOS POR MODALIDAD													
MES	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JUL	A G	SEP T	OCT	NOV	DIC	
PRESEN CIAL		158	129	80	64	45	116	23 3	324	229	208	126	171 2
CORREO ELECTR ÓNIC.	4		3	1	5	7	2	9	9	24	23	7	94
TELEFÓ NICO			5	3	6	2		6	7	13	4	29	75

ON LINE	168	132	177	194	170	237	187	277	271	232	168	282	2495
TOTAL	172	290	314	278	245	291	305	525	611	498	403	444	4376
RECLAMOS PRESENCIALES POR LUGAR DE ORIGEN													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
CÓRDOBA	4	114	86	58	59	32	86	185	224	166	161	131	1306
ETOC						1	1				4	8	14
VILLA CARLOS PAZ		5	9	6	7	3	8	20	13	7	18	6	102
CRUZ DEL EJE		6	1	3	6	3	4	11	14	14	6	9	77
VILLA DOLORES		3	6	2	1	1	7	8	5	3	10	2	48
JESÚS MARÍA		13	5	4		1	6	14	11	12	12	1	79

RÍO CUARTO		4	2	6	1	1	1	5	6		3	3	32
VILLA MARÍA		2	5	2		3	4		2	2		1	21
SAN FRANCIS CO		1	4	3	1	9	1	5	5	2	1	1	33
TOTAL	4	148	118	84	75	54	118	24 8	280	206	215	162	171 2

RECLAMOS DE AGUA POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	EN E	FE B	MAR	ABR	MAY	JU N	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA

DEUDA E INTERESES	1	2	4	3	6	4	3	7	8	9	6	3	56
PRESIÓN EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	7	1	3	5	8	1	3	6	10	10	6	44	104
PRESUNTO EXCESO DE CONSUMO FACTURADO	7	19	16	20	22	5	15	13	24	11	18	12	182
VERIFICACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE / EFLUENTES	4	1	3	4	1	1		1	1	1		1	18
VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS TARIFARIOS	2	1	3	3	2	11	2	6	3	5	3	6	47
INTERVENCIONES DE REDES EXTERNAS – PERDIDAS	3	4	3	1	2	1		2	5	2	1		24
CONEXIONES EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE O CLOACAS	3	5	5	5	3	8	5	1	7	5	10	8	65
VERIFICACIÓN DE RADIO SERVIDO							1						1
OTROS	4	4	3	6	5	8	8	20	12	35	27	18	150
TOTAL	31	37	40	47	49	39	37	56	70	78	71	92	647

ARTEFACTO DAÑADO	14	9	12	11	9	6	16	10	7	20	5	9	128
DEMORA EN LA CONEXIÓN	6	17	19	13	9	50	19	10	14	14	24	47	242
EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (COOPERATIVAS)	20	3	10	2	2	20	4	7	8	4	4	4	88
EXCESO DE CONSUMO FACTURADO (EPEC)	28	111	114	113	90	102	122	306	353	213	109	113	1774
OBJETA DEUDA O MONTO FACTURADO O TARIFA APLICADA	15	16	19	17	19	9	11	18	14	15	13	27	193
OBJETA PRESUPUESTO DE OBRA / CONEXIÓN	1	3	3	2	1	2	1	16	7	12	2	5	54
RECUPERO Y MULTA POR CONEXIONES IRREGULARES DEL SERVICIO ELÉCTRICO	1	1	2	2	3	3		7	1	7	8	9	44
OBJETA REQUISITOS PARA CONEXIÓN	1	5	7	7	10	7	9	4	9	2	16	9	86
OTROS	23	37	22	19	25	21	41	31	22	29	44	83	397
SEGURIDAD ELÉCTRICA - DOMICILIARIA	3	4	3	2		8	1		5		1	1	28
SEGURIDAD ELÉCTRICA – VIA PÚBLICA	5	1	1	2	2				4		1	7	23
TOTAL	117	207	212	190	170	228	224	409	444	316	227	313	3057

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	2	3	3	8	3	1	2	11	4	3	8	3	51
AUMENTO NO CORRESPONDIENTE EN LA TARIFA													
ESTADO DE LOS VEHÍCULOS			1		1			1		1	9	1	14
EXCESO DE PASAJEROS PARADOS (REGULAR ORDINARIO COMÚN) O DE PIE (REGULAR DIFERENCIAL)	1	4	2		1	1	3	4	2	2	1	1	22
FALTA DE DIFUSIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO	1						1						2

INCUMPLIM IENTO DE HORARIOS, RECORRID OS Y TRAMOS	2	5	6	5	2	6	7	13	9	16	3 2	9	112
INTERRUP CIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPOR TE INTERURB ANO	2	3	1	1	2	5	14	5	4	2	8	1	48
NO REALIZACI ÓN DE PARADAS	3	1	4	1	4	1		3	1	3	4	1	26
PASES - INCUMPLIM IENTO DE LEGISLACI ÓN VIGENTE		5	6	5	5		5	11	3	7	1 2	7	66
PRESTACI ÓN DE SERVICIO SIN AUTORIZA CIÓN								1					1
PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE ENCOMIEN DA			1								1		2
TRATO INADECUA DO AL USUARIO	2	1	2	3	4	4	1	2	1	1	3	2	26
OTROS	6	7	1 2	12	1	2	6	5	8	3	7	7	76
TOTAL	19	29	3 8	35	23	20	39	56	32	38	8 5	32	446

RECLAMOS DE ANTENAS POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
DENUNCIA DE ANTENAS DE TELEFONÍA CELULAR CLANDESTINAS		1	1	1	1								4
DENUNCIA DE ANTENAS EN AZOTEAS CON LIBRE ACCESO													
DENUNCIA DE EXISTENCIA DE ANTENAS QUE ESTÉN EN CONTACTO DIRECTO CON LAS PERSONAS													
SOLICITA MEDIACION DE RADIACION NO IONIZANTE DE ANTENAS DE TELEFONIA CELULAR													
OTROS								1		1			2
TOTAL		1	1	1	1			1		1			6

RECLAMOS DE VIAL POR TIPOLOGÍA													
TIPOLOGÍA	E N E	FE B	M A R	AB R	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NO V	DIC	TOTAL POR TIPOLOGÍA
RECLAMO POR SERVICIOS DE PEAJES PROVINCIALES	5	6	1	4	1	2	3	2	2	3	4		33
OTROS			2	1	1	2	2	1	3	2	3		17
TOTAL	5	6	3	5	2	4	5	3	5	5	7		50

MEMORIA AÑO 2021 GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO

Las acciones realizadas desde la Gerencia de Agua y Saneamiento durante el año 2021, estuvieron caracterizadas por la gestión de un sendero de normalización luego de la emergencia sanitaria y social por COVID-19. Asimismo, se continuó con la fiscalización de los distintos planes de inversión vigentes, así como también se estructuraron nuevas inversiones a través de los cargos tarifarios de amortización e inversión correspondientes.

Como hecho destacable el ERSeP formó parte de la coordinación conjunta de operativos de prueba de funcionamiento y limpieza de la obra de entubamiento del canal Los Molinos Córdoba.

Por otra parte, se trabajó en conjunto con el Ministerio de Servicios Públicos, para garantizar la prestación de servicios en localidades de Punilla, como consecuencia de la culminación de contratos de la Cooperativa Integral Regional de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo Limitada (Coopi) y Cuencas Serranas S.A.

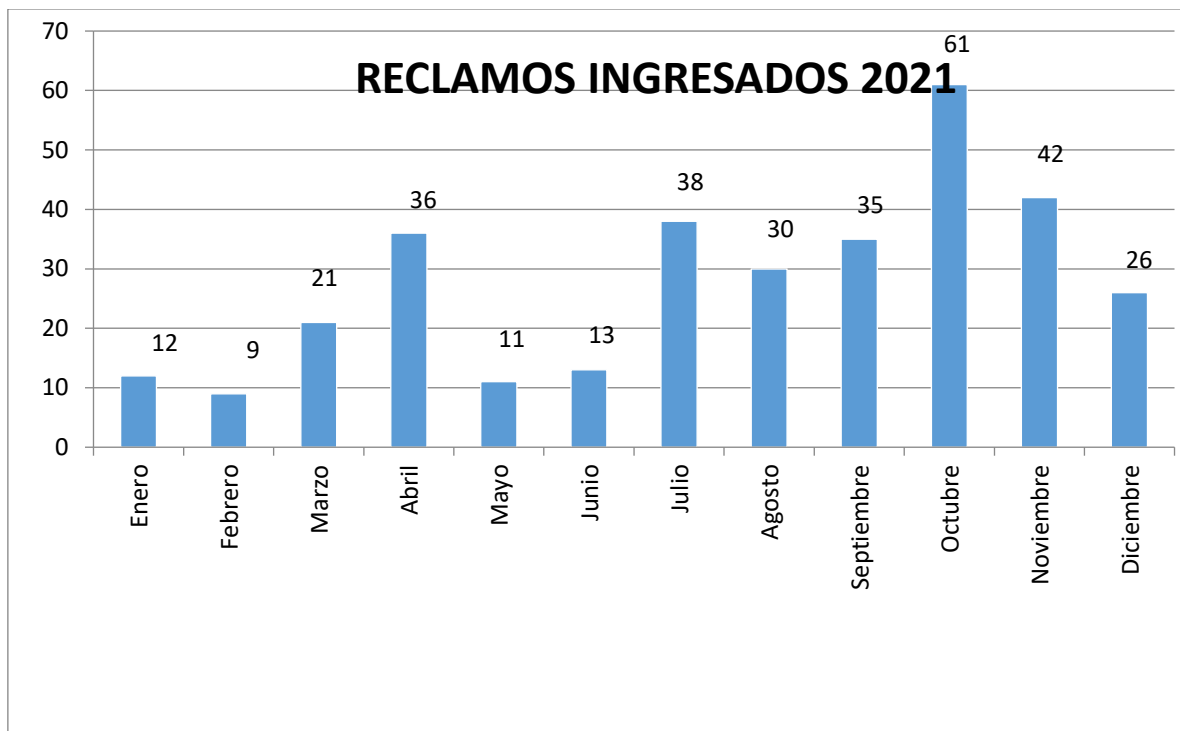
Otra cuestión relevante fue la continuidad en la participación del “Programa para el mejoramiento de las Políticas Públicas y la regulación de los servicios de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe”, que fue creado en conjunto por la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de 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 2021, fueron las siguientes:

I. ÁREA DE RECLAMOS Y CONSULTAS

RECLAMOS INGRESADOS A LA GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO

Durante el año 2021 ingresaron 334 reclamos por las diversas tipologías y con la siguiente distribución temporal:



TIPOLOGÍAS DE RECLAMOS:

Del análisis de los reclamos ingresados durante 2021 se observa una alta incidencia de la tipología “Presuntos excesos de consumo” secundados por la categoría “Otros”.

TIPOLOGIAS - INGRESADOS 2021	
Calidad del servicio	6
Ciclo de Cobranza	0
Conexión	41
Radio servido	1
Deuda, Intereses, Plan de Pagos	37
Exceso de consumo	123
Falta de presión	24
Finca Dañada	1
Otros	79
Verificación de parámetros de Tarifarios	22

TOTAL	334
--------------	------------

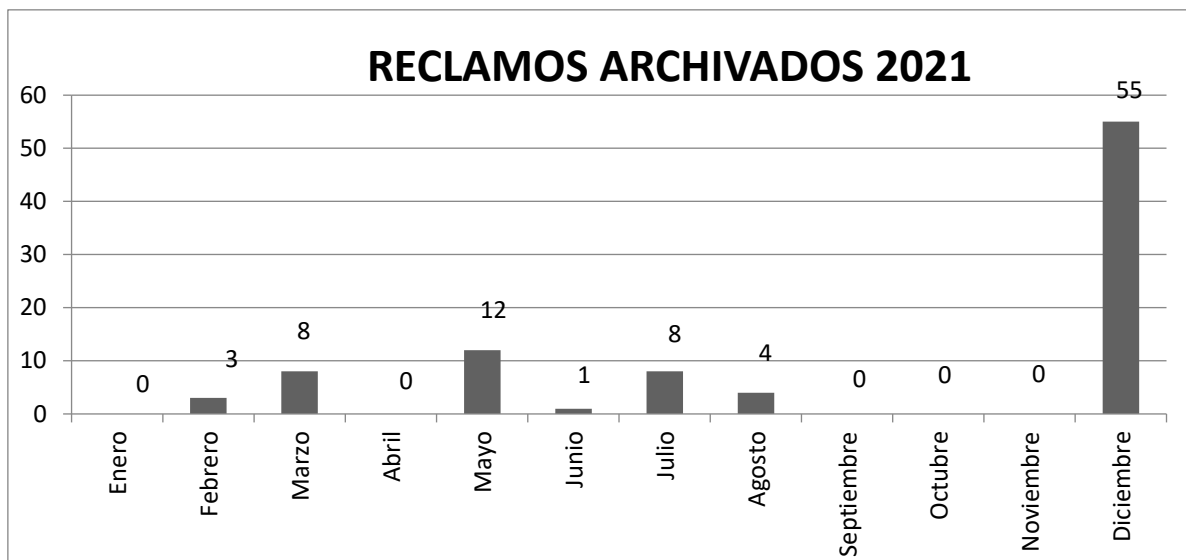


RECLAMOS ARCHIVADOS:

La cantidad de reclamos archivados en el año 2021 por la Sección de Reclamos asciende a un total de 91.

ARCHIVADOS 2021	
Enero	0
Febrero	3
Marzo	8
Abril	0
Mayo	12
Junio	1
Julio	8
Agosto	4
Septiembre	0
Octubre	0

Noviembre	0
Diciembre	55
TOTAL	91



II. SECCIÓN TÉCNICA

Se confeccionaron **403 Actas de Constatación**, agrupadas por los siguientes motivos:

ACTAS DE CONSTATACIÓN	2021
CONTROL DE SERVICIO	
INSPECCION A PLANTAS	17
INSPECCION A SISTEMAS	20
INSPECCION OBRAS/INVERSIONES	33
INSPECCION PLANES MASIVOS RENOVACION CX	34
CORTES DE SERVICIO	6
MONITOREOS DE PRESION	79
PERDIDAS	3
VISIBILIDAD DE MEDIDORES	14
RECLAMOS	
PRESUNTO EXCESO DE CONSUMO	85
FALTA DE PRESION	46
PARÁMETROS TARIFARIOS	10
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	9
INTERVENCIONES EN LA RED	9
CONEXIONES Y MEDIDORES	25
CORTES DE SERVICIO/RESTRICCION	4
CASOS ESPECIALES	9
TOTAL	403

ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

Durante 2021 se realizaron **291 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	2021
POR RECLAMOS DE USUARIOS	163
POR OFICIOS JUDICIALES	50
ESTUDIOS DE CARGOS TARIFARIOS PARA OBRAS	43
ESTUDIOS VARIOS DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y LOTEOS	35
TOTAL	291

De los 42 informes sobre Cargos Tarifarios, 1 corresponde a Obra financiada mediante el Cargo Tarifario (Decreto 1268/2013) para Obras de Aguas Cordobesas S.A., 3 para prestadores de capital, mientras que 39 correspondieron a los Cargos Tarifarios por Obras formulados para 20 prestadores del interior cordobés, como se muestra en el siguiente cuadro.

REVISIONES TARIFARIAS Y SEGUIMIENTO CARGOS INTERIOR	Informes Técnicos
31 de MARZO	52, 109 y 110/2021
AGUA DE ORO	56 y 105/2021
AGUAS LTDA.	45 y 107/2021
PATRICIOS	38 y 99/2021
COPASA	51 Y 113/2021
COTAC	37, 76, 77 y 285 /2021
CUENCA DEL SOL	39 y 100/2021
EL ALTO	54/2021
GENERAL ROCA	49/2021
INRIVILLE	44 y 120/2021
LAPRIDA	42/2021
LOS SURGENTES	55/2021
OLIVA	47 y 108/2021
ROSARIO DE PUNILLA S.A	36 y 91/2021
SALDAN	48 y 267/2021
SAN ANTONIO	35/2021
SAN VICENTE	46/2021
SUDESTE MAYORISTA	40, 74, 75 y 284/2020
SUDESTE MINORISTA	41, 92, 93 y 286/2021
VILLA GRAL BELGRANO	50/2021
VILLA RETIRO	43/2021
VILLA SANTA CRUZ DEL LAGO	53/2021

En relación al cargo tarifario de obras correspondientes a Aguas Cordobesas, se realizaron 1 por plan de medición. No se incorporaron obras nuevas aunque se realizó el seguimiento de las obras iniciadas durante 2020 y que se encontraban en ejecución en 2021. Se destaca que se habilitaron durante el 2021 las obras programadas.

- Obra N° 214 E.E. Noroeste

- Obra N° 139 DN 700mm

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:

- 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.
- 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.
- 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.

PERSONAL

- En la actualidad el Sección Técnica se compone de 8 integrantes.
- Se ha reducido la plantilla respecto al año anterior donde se contaba con 10 integrantes, destinada a las actividades del sector de inspecciones y resolución técnica de reclamos, como la aprobación y seguimiento de obras y control de servicio de los prestadores, contando con 1 jefe de sección y 9 asesores técnicos, siendo de los mencionados 6 profesionales de la Ingeniería.

- Durante el año 2021 se estableció trabajo a distancia a causa de la situación de pandemia, empleando plataforma google a tal fin, logrando de este modo mantener un nivel de prestación de servicio que cubrió las situaciones de control de servicio más relevantes y todo requerimiento puntual efectuado por la gerencia.

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 nuevas 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. Se continuó realizando el seguimiento del Plan Director.

b. Localidades de Tanti y Saldán: 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.

c. Localidad de Almafuerte: Intervención en el sistema de distribución y las fuentes, debido a que se recibieron reclamos de varios usuarios, por la precipitación de hierro y manganeso en la red. Atento al seguimiento

d. Plantas de tratamiento de efluentes: se realizaron actuaciones en las plantas de tratamiento de efluentes debido a que no cumplen con lo establecido en el Decreto 847/16, 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.

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIÓN CON LOS PRESTADORES

a) Se emitieron **556 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. Actualmente se cuenta con el control mensual de **57 prestaciones de agua potable y 10 prestaciones de saneamiento**.

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

Se realizaron **61 inspecciones**, que incluyen a los sistemas de distribución y plantas de tratamiento de agua y saneamiento, como así también a los reclamos, 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	5
Control de Laboratorio y elaboración del convenio (CIQA y UCC)	17
Control de prestadores (informes de inspección y estudio de expedientes)	15
Resolución de reclamos, notas, oficios y solicitudes	38
Para Área de Prensa Difusión y Protocolo	12

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

- 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.
- 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 **955 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 2021:

AGUA POTABLE	
TOTAL DETERMINACIONES REALIZADAS	21186
SANEAMIENTO	
TOTAL DETERMINACIONES REALIZADAS	1460

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
0521-062392/2021	Municipalidad de Carlos Paz
0521-062549/2021	Cooperativa de Servicios Públicos de Almafuerte Ltda.
0521-062590/2021	Coop. La Falda - efluentes
0521-062591/2021	Coop. San Antonio - efluentes
0521-062689/2021	Coop. Santa Catalina - Efluentes
0521-062691/2021	Coop. Cuencas del Sol - Pantanillo
0521-062690/2021	Comuna de Estancia Vieja
0521-062746/2021	Coop. Alicia (Expediente Digital)
0521-062837/2021	Municipalidad de Tanti (Expediente Digital)
0521-062840/2021	Localidad de Mayu Sumaj (Expediente Digital)
0521-062870/2021	Localidad de Oliva (Expediente Digital)
0521-062871/2021	Localidad de San Antonio de Arredondo (Expediente Digital)

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
0521-057421/2018	Cooperativa de Quilino Ltda (Acueducto Quilino- Villa Quilino – San José de las Salinas- Lucio V. Mansilla)
0521-048560/2014	Coop. Berrotarán
0521-048368/2014	Coop. Almafuerte
0521-057888/2018	Coop. Cuencas del Sol - Pantanillo

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 CAPACITACIONES

a) La Sección de Calidad, en el mes de noviembre, incorporó las mediciones y el control de presiones de agua en las redes de distribución de los prestadores controlados y regulados. Por lo que actualmente, se compone de 5 (cinco) integrantes, 4 (cuatro) de ellos profesionales de la ingeniería.

b) Se continuó con la 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.

c) Se está realizando la capacitación para la implementación del Expediente Digital, el cual ya está siendo utilizado en la Sección.

IV. SECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

TRÁMITES FINALIZADOS

- a. Se elaboraron **150 Dictámenes** de Reclamos y Expedientes.
- b. Se elaboraron **80 Informes Jurídicos** de Reclamos, Expedientes y Notas.-
- c. En el año 2020 **se archivaron 223** reclamos y notas.-
- d. Se procedió a dar respuesta a **64 Oficios Judiciales**.
- e. Todo lo cual arroja un **Total de trámites resueltos de 453**.

EXPEDIENTES

- a. Expediente 0521-062241/2021 “Solicitud de Revisión Tarifaria promovida por Prestadora de Agua Potable y Servicios Cloacales de la Provincia de Córdoba”, a través del Dictamen N° 14/2021, se convocó Audiencia Pública.-
- b. Expediente 0521-062242/2021 “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° 15/2021 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.

- c. Expediente N° 0521-062241/2021/R6– “Revisión Tarifaria de Cooperativa Sudeste Mayorista en el cual a través del Dictamen N° 39/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- d. Expediente 0521-062242/2021 “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° 45/2020 se convoca a Audiencia Pública.-
- e. Expediente N° 0521-062241/2021/R7 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Sudeste Minorista en el cual a través del Dictamen N° 49/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- f. Expediente N° 0521-062241/2021/R2 – “Revisión Tarifaria de Rosario de Punilla en el cual a través del Dictamen N° 50/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- g. Expediente N° 0521-062241/2021/R16 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa General Belgrano en el cual a través del Dictamen N° 51/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- h. Expediente N° 0521-062241/2021/R20 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa El Alto Limitada en el cual a través del Dictamen N° 52/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- i. Expediente N° 0521-062241/2021/R8 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Laprida en el cual a través del Dictamen N° 53/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- j. Expediente N° 0521-062241/2021/R19 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa Santa Cruz del Lago Limitada en el cual a través del Dictamen N° 54/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- k. Expediente N° 0521-062241/2021/R14 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Saldan en el cual a través del Dictamen N° 59/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- l. Expediente N° 0521-062241/2021/R7 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Sudeste Minorista en el cual a través del Dictamen N° 47/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- m. Expediente 0521-062242/2021 “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° 60/2021 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.

- n. Expediente N° 0521-062241/2021/R22 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Agua de Oro y Sierras Chicas en el cual a través del Dictamen N° 47/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- o. Expediente N° 0521-062241/2021/R4 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Patricios en el cual a través del Dictamen N° 62/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- p. Expediente N° 0521-062241/2021/R15 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa General Roca en el cual a través del Dictamen N° 63/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- q. Expediente N° 0521-062241/2021/R21 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Los Surgentes en el cual a través del Dictamen N° 64/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- r. Expediente N° 0521-062241/2021/R5 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Cuenca del Sol en el cual a través del Dictamen N° 65/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- s. Expediente N° 0521-062241/2021/R13 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa de Oliva Limitada en el cual a través del Dictamen N° 66/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- t. Expediente N° 0521-062241/2021/R18 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa 31 de Marzo Limitada, en el cual a través del Dictamen N° 71/2021, se autoriza el aumento tarifario.-
- u. Expediente N° 0521-062241/2021/R17 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Copasa Limitada en el cual a través del Dictamen N° 74/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- v. Expediente N° 0521-062241/2021/R10 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Inrville Limitada en el cual a través del Dictamen N° 76/2021, se autoriza el aumento tarifario.
- w. Expediente 0521-062352/2021 “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° 83/2021 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.

- x. Expediente 0521-062328/2021 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos – Cuencas Serranas S.A., mediante Dictamen N° 85/2021 procede a la habilitación del procedimiento tarifario.
- y. Expediente N° 0521-062241/2021/R12 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa San Vicente Limitada en el cual a través del Dictamen N° 86/2021, se autoriza el aumento tarifario.-
- z. Expediente 0521-062352/2021 “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° 85/2021 por medio de la cual se Convoca Audiencia Pública.
- aa. Expediente N° 0521-062347/2021 “Plan de 2289 Medidores”, mediante Dictamen N° 89/2021, se autoriza a la Concesionaria a iniciar las obras.
- bb. Expediente 0521-062352/2021 “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° 90/2021 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- cc. Expediente 0521-062328/2021 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos – Cuencas Serranas S.A., mediante Dictamen N° 91/2021 por medio de la cual se Convoca Audiencia Pública.-
- dd. Expediente N° 0521-062241/2021/R12 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa San Antonio Limitada en el cual a través del Dictamen N° 92/2021, se autoriza el aumento tarifario.-
- ee. Expediente N° 0521-062241/2021/R18 – “Cooperativa 31 de Marzo rectificación” en el cual a través del Dictamen N° 94/2021, se rectifica la Resolución General N° N° 40, de fecha 13 de mayo de 2021.-
- ff. Expediente N° 0521-062328/2021 – “Revisión Tarifaria ARCOOP” en el cual a través del Dictamen N° 95/2021, se autoriza el aumento tarifario.-

- gg. Expediente N° 0521-062583/2021 - “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” en el cual a través del Dictamen N° 120/2021, se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.-
- hh. Expediente N° 0521-062360/2021 – “Revisión Cooperativas II 2021” en el cual a través del Dictamen N° 130/2021, se convocó a Audiencia Pública. -
- ii. Expediente 0521-062680/2021- “Medida Regulatoria ARCOOP” en el cual a través del Dictamen N° 133/2021, se ordenó a la prestadora que se abstenga de facturar y proceda al reintegro de lo indebidamente facturado.-
- jj. Expediente N° 0521-062583/2021 - “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” en el cual a través del Dictamen N° 137/2021, se convocó a Audiencia Pública.-
- kk. Expediente N° 0521-061850/2020 - “Garantía Aguas Cordobesas S.A.” en el cual a través del Dictamen N° 139/2021, se propicia la aprobación de la Póliza de Garantía de Caución al Poder Concedente.-
- ll. Expediente 0521-062583/2021 “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° 142/2021 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- mm. Expediente N° 0521-062360/2021/R1 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de Bialeto Masse Limitada” en el cual a través del Dictamen N° 143/2021, se autoriza el aumento tarifario.-
- nn. Expediente N° 0521-062360/2021/R5 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de Cabana Limitada” en el cual a través del Dictamen N° 144/2021, se autoriza el aumento tarifario.-
- oo. Expediente N° 0521-062360/2021/R6 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa de Obras, Servicios Públicos, Consumo y Viviendas Villa Retiro Limitada” en el cual a través del Dictamen N° 145/2021, se autoriza el aumento tarifario.-

- pp. Expediente N° 0521-062360/2021/R2 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa James Craik Limitada” en el cual a través del Dictamen N° 147/2021, se autoriza el aumento tarifario.-
- qq. Expediente N° 0521-062360/2021/R7 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa de Trabajo Sudeste Mayorista” en el cual a través del Dictamen N° 148/2021, se autorizó el aumento tarifario.-
- rr. Expediente N° 0521-062360/2021/R3 – “Revisión Tarifaria COTAC” en el cual a través del Dictamen N° 149/2021, se autorizó el aumento tarifario.-
- ss. Expediente N° 0521-062360/2021/R8 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa de Trabajo Sudeste Minorista” en el cual a través del Dictamen N° 150/2021, se autorizó el aumento tarifario.-

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 de información en cuestiones varias realizadas telefónicamente y por vía on line.-

INFORMES Y ARTÍCULOS

A lo largo del año 2021 se elaboraron ochenta (80) 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.-

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.-

GERENCIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL ERSeP

INFORME DE ACTUACIONES PARA CONFECCIÓN DE MEMORIA 2021

I. SECCIÓN DE RECLAMOS

a) TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

Durante el transcurso del año 2021 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se registró el ingreso y se tramitaron 1908 reclamos, 97 ampliaciones de reclamos y 686 notas.
- Se libraron a las distribuidoras 215 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, 4807 reclamos y notas ingresadas.
- Se archivaron 2021 reclamos.

b) 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

c) PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Se prestó colaboración a la empresa contratada, mediante la concreción de sendas reuniones, a los efectos de brindar la información requerida por la misma para la ejecución del sistema que permita la creación automática del expediente electrónico de cada reclamo y la sincronización de la documentación acompañada por el usuario.

Paralelamente, se llevaron a cabo múltiples pruebas con el objeto de implementar dicha plataforma, creando los respectivos expedientes electrónicos de manera manual, con los casos que ello sea factible.

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 de Energía Eléctrica se resolvieron 6207 reclamos (1310 ingresados en 2021 y 4897 en años anteriores) y 559 notas (424 ingresadas en 2021 y 135 en años anteriores).

II. SECCIÓN TÉCNICA

a) PROYECTOS DE INGENIERÍA ELÉCTRICA

Durante el año 2021 se presentaron ante la Gerencia de Energía Eléctrica para su visado y correspondiente aprobación, un total de 152 Proyectos de nuevas obras, 6 anteproyectos y 4 Relevamientos de Obras Preexistentes.

Un total 86 proyectos obtuvieron su correspondiente Apto Para Construir.

En el transcurso del año, 101 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 22 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 211 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 18 análisis correspondientes a ilícitos, 39 análisis por adecuaciones tarifarias de Distribuidoras, 3 análisis para adaptación de Estructuras Tarifarias Únicas, 30 trámites referidos a excesos de consumo, 40 a artefactos dañados, 8 informes correspondientes a

casos de mayor complejidad (no encuadrados en las tipologías anteriores), 22 informes relacionados a inspecciones, 13 a conexiones, 27 refacturaciones y 11 informes referidos a errores de lectura, medidores retirados y casos de estacionalidad en los consumos.

Se resolvieron 150 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 Nº 04/2021, 05/2021, 06/2021, 07/2021, 08/2021, 09/2021, 10/2021, 11/2021, 12/2021, 13/2021, 18/2021, 29/2021, 43/2021, 44/2021, 45/2021, 46/2021, 47/2021, 48/2021, 49/2021, 50/2021, 51/2021, 52/2021, 53/2021, 54/2021, 55/2021, 56/2021, 66/2021, 70/2021, 72/2021, 73/2021, 74/2021, 75/2021, 76/2021, 77/2021, 78/2021, 79/2021, 80/2021, 81/2021.

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) GENERACIÓN DISTRIBUIDA DE ENERGÍA ASOCIADA A LA RED ELÉCTRICA PÚBLICA

En el marco de la Constitución de la Provincia de Córdoba; Ley Nº 10.208 de Política Ambiental Provincial; Marco legal y regulatorio eléctrico provincial vigente; Ley Provincial Nº 10.604 de adhesión a la Ley Nacional Nº 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 Nº 207/2019; Convenio Marco Nº 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, FECESCOR y Agentes Nacionales. De ello resultó el dictado de la Resolución N° 01/2021 de la Secretaría de Biocombustibles y Energías Renovables del Ministerio de Servicios Públicos, por medio de la cual se aprobaron los lineamientos para la instrumentación de los Sistemas de Generación Distribuida Comunitaria.

Así también, a partir de lo indicado, se propusieron al Directorio del Ente los proyectos de reglamentación relacionadas con los mecanismos de “Regularización de Instalaciones Preexistentes”, “Cesión de Créditos” y “Régimen de Infracciones y Sanciones”, todo lo cual resultara aprobado por medio de la Resolución General ERSeP N° 36/2021.

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) **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.

h) **OTRAS ACTUACIONES E INTERVENCIONES**

En relación al Programa Tarifas Industriales Homogéneas se realizó un estudio tarifario donde se compararon diferencia entre, las tarifas aplicadas a los Grandes

Usuario (categoría Tarifa 3) situados en las distintas cooperativas de la provincia de Córdoba, y las tarifas aplicadas por la EPEC a usuarios de la misma categoría, con el fin de ver la viabilidad de aplicación de una tarifa única para usuarios industriales en toda la provincia.

i) **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.

j) **MODIFICACIÓN DE TOPES DE ALÍCUOTA PARA PERCEPCIÓN POR ENERGÍA DE USO PÚBLICO**

A partir del dictado de la Ley 10.739, modificatoria de la Ley 10.545, se propusieron al Directorio los formularios a presentar por parte de los Municipios y Prestadores, a la vez que se diseñaron los procedimientos de aprobación de los nuevos topes. En virtud de ello, luego del dictado de la Resolución General ERSeP N° 67/2021, se receptaron 25 trámites relacionados con solicitudes, extendiéndose 9 autorizaciones.

III. SERVICIO JURÍDICO

a) **TRAMITACIÓN DE RECLAMOS**

Consideraciones Generales.

En consonancia con lo indicado en el año 2020 respecto a la situación sanitaria nacional que necesariamente repercute sobre este Servicio, la modalidad de trabajo desarrollada por esta sección a lo largo del año 2021, continuó adoptando distintos métodos de tratamiento de las actuaciones administrativas que se sustancian ante la misma. Se alternaron actividades presenciales mediante la conformación de equipos

de trabajo (burbujas con rotación quincenal y semanal conforme necesidades de servicio) como así también el teletrabajo, reuniones multidisciplinarias por plataformas digitales on-line, y demás herramientas disponibles, 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”*.

Que no obstante ello, se tramitaron los reclamos ingresados por distintos medios - 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 acuerdos entre las prestatarias por cuestiones relacionadas a la prestación del servicio concesionado, celebración de audiencias públicas con modalidad virtual, 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 doscientos dieciséis (216) trámites a través del respectivo Dictamen jurídico; se tramitaron ciento cuarenta y dos (147) expedientes de aprobación de anteproyectos de obras, obras y/o relevamientos de obras eléctricas se dieron por concluidas actuaciones en novecientos noventa y cuatro (994) trámites administrativos y se respondieron veinticuatro (24) 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 este año se continuó con 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 en el presente año, dándoseles a dichas presentaciones el trámite correspondiente.

c) **IMPLEMENTACIÓN DE LA RESOLUCIÓN GENERAL ERSEP N° 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.**

A partir de este año, se implementó el Protocolo de dictámenes en formato digital, en reemplazo del soporte papel.

e) **IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS FORMATOS DE RESPUESTA**

Se implementó un procedimiento de respuesta a través de notas para distintas tipologías que se plantean en este ERSeP a los fines de su tratamiento, remitidas mediante la plataforma digital Ciudadano Digital – CIDI - y/o email consignado por el reclamante, al momento de iniciar las actuaciones administrativas, a los fines de lograr una ágil resolución de los reclamos, optimizando los recursos con los que cuenta este Servicio, ya sean administrativos, humanos y demás conforme la realidad existente referida ut-supra.

IV. ÁREA DE SEGURIDAD ELÉCTRICA Y ANTENAS DE TELEFONÍA CELULAR

SEGURIDAD ELÉCTRICA

a) **CUATRO (4) AÑOS DE VIGENCIA DE LA LEY 10281, SEGURIDAD ELÉCTRICA PARA LA PROVINCIA DE CÓRDOBA.**

Actualmente hay 25.407 instaladores habilitados que forman parte del Registro de Instaladores Electricistas gestionado por el ERSeP, 10.600 de los mismos corresponden a la Categoría I (Profesionales con título de grado universitario) y

2.600 a la Categoría II (Técnicos con título habilitante). En tanto 12.207 corresponden a la Categoría III (Idóneos).

Entre las 3 categorías se llevan emitidos desde el 1º de Diciembre de 2.017 hasta la fecha, 389088 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) MODIFICACIONES RESPECTO DEL MARCO NORMATIVO GENERAL

Con el objetivo de reflejar las mejoras en los procedimientos disponiendo la utilización de la plataforma Ciudadano Digital para instrumentar las comunicaciones que hacen al funcionamiento del registro, como así también, la reestructuración de los procedimientos de actualización y conformación sucesiva del registro, se procedió a un minucioso análisis de la RG Nº 49 y sus anexos para su posterior modificación.

Debido a una revisión de los contenidos curriculares y a la sanción de la Ley Nº 10604 - Régimen de Fomento a la Generación Distribuida de Energía Renovable Integrada a la Red Eléctrica Pública, como así también al fomento de la electromovilidad, fue necesario actualizar los contenidos, estructura de los cursos de capacitación, y carga horaria establecida. En igual sentido, se reestructuraron los procedimientos y requisitos de acceso a las capacitaciones y/o a los dispositivos de evaluación de conocimientos de los aspirantes a instaladores electricistas de la Categoría III.

En el mismo sentido se revisaron los anexos de especificaciones técnicas e introducimos modificaciones relacionadas con la definición del punto de conexión y medición del usuario, la incorporación como texto ordenado de definiciones ya rectificadas en lo relativo a instalaciones existentes, la consideración de instalaciones cuyas características no encuadren bajo las previsiones de la

reglamentación adoptada para el resto y la incorporación de condiciones a verificar en instalaciones existentes y transitorias.

Por otra parte, consideramos necesario también brindar especificaciones respecto del procedimiento de cálculo de la potencia máxima admitida en relación a la certificación de pequeñas instalaciones eléctricas existentes, en aquellos casos que las mismas no se encuentren ejecutadas de acuerdo a la Reglamentación AEA (Asociación Electrotécnica Argentina) vigente de acuerdo a su tipo.

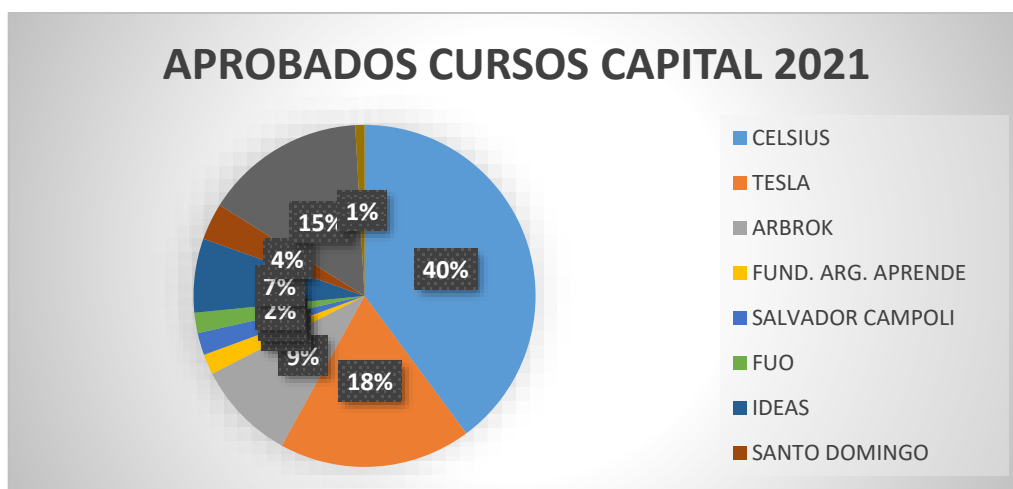
El resultado de tal revisión fue reflejada en la Resolución General ERSeP N° 17/2021.

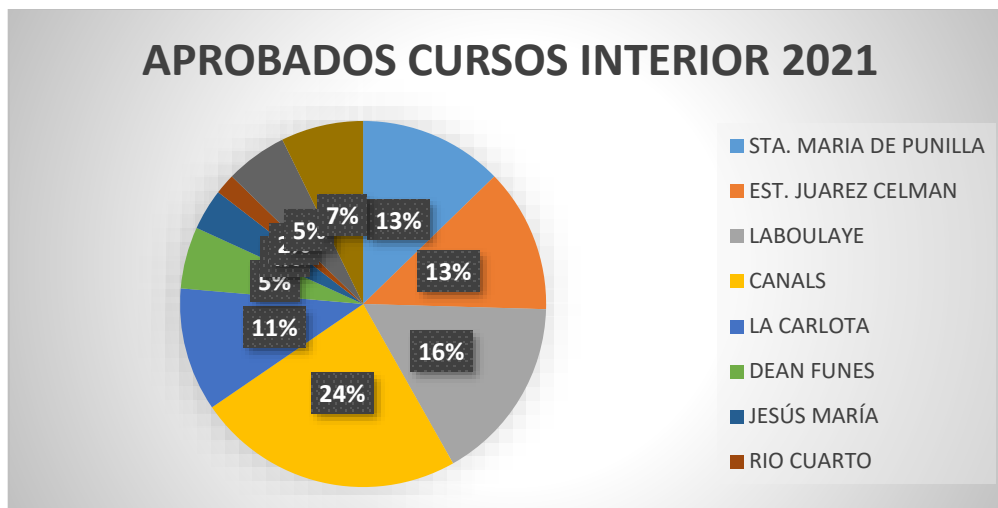
c) FIRMA DE CONVENIOS PARA LA CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE IDÓNEOS

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 54 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 102 cursos de capacitación a Idóneos y 4 exámenes libres, dando un total de 645 aprobados en la Provincia de Córdoba.





d) 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 y Antenas de Telefonía Celular del ERSeP, se inició un plan de trabajo para el desarrollo de una aplicación de autogestión para los postulantes a Instaladores Electricistas Habilitados Categoría III.

Producto de ese trabajo, es que a partir del mes de junio, los electricistas idóneos aspirantes a Instaladores Habilitados Categoría III puedan inscribirse por medio de la Plataforma Ciudadano Digital (CiDi) Nivel 2 al Programa de Seguridad Eléctrica del ERSeP, como así también al examen inicial o curso para validar sus conocimientos en electricidad.

Con este último paso está asegurada e integrada la gestión online del Registro de Instaladores Electricistas del ERSeP (inscripción al Programa, Validación de los Conocimientos, ingreso al Registro, Credencial Virtual, Emisión de Certificación).

e) RECLAMOS/DENUNCIAS - SANCIONES

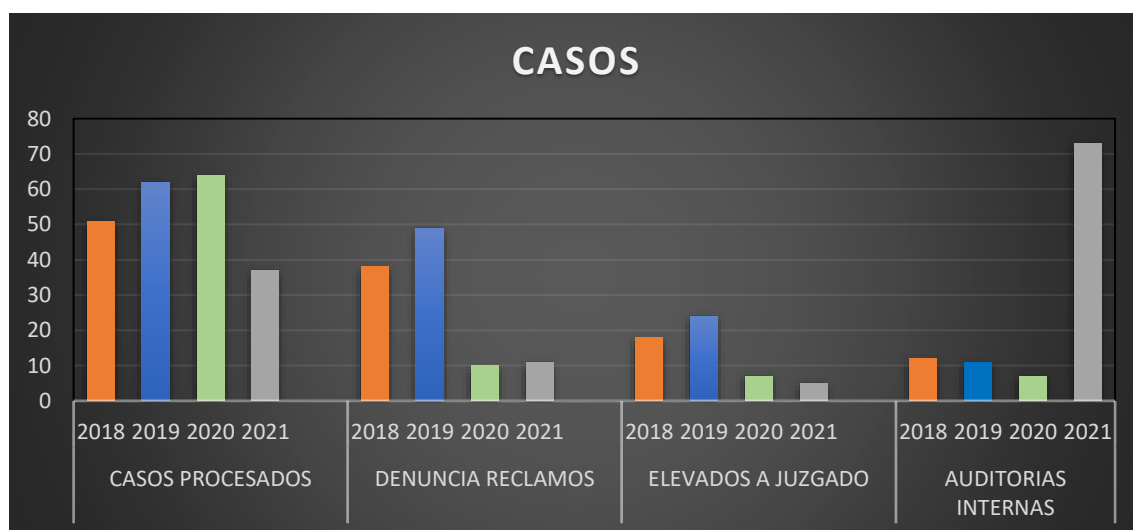
Se procesaron veintiséis (26) notas administrativas ingresadas al área, mientras que once (11) fueron los reclamos ingresados por cuestiones técnicas, los cuales todos han sido tratados.

Cinco (5) casos fueron elevados al Juzgado de Faltas Regulatorias, para su análisis y posterior sanción, si correspondiera. Al mismo tiempo se iniciaron auditorías

internas a la totalidad de los colegios profesionales con matriculados con incumbencia en la Ley de Seguridad Eléctrica, dando por resultado setenta y tres (73) expedientes de instaladores de dichos colegios que se encuentran en proceso sancionatorio.

Seis (6) casos fueron resueltos en el área no correspondiendo su derivación para sanción.

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 ocho (8) oficios electrónicos bajo esta modalidad, mientras que otros dos (2) corresponden a oficios tratados en formato físico (fuera de modalidad electrónica). También durante todo el año se otorgaron 1108 excepciones temporales previendo el diferimiento de la presentación del Certificado de Instalación Eléctrica Apta por hasta un tiempo de 90 días, permitiendo en lo inmediato contar con energía a personas de bajos recursos sin la posibilidad de realizar las erogaciones que implica la obtención del Certificado.



ANTENAS DE TELEFONIA CELULAR

El 2 de septiembre de 2021 se aprueba la Estructura Orgánica del ente mediante la Resolución N° 69, la cual modifica el Área de Seguridad Eléctrica incorporando la sección de Antenas de Telefonía Celular. El 1 de octubre comenzó a funcionar el Área de Seguridad Eléctrica y Antenas de Telefonía Celular.

a) CONTRATOS-INSPECCIONES

En el mes de septiembre, la Gerencia Vial y Edilicia de la cual dependía Antenas de Telefonía Celular firmo los Contratos de Locación de Servicios para la Realización de la Inspección Técnica de Antenas de Telefonía Celular, por el periodo de un año, con el Laboratorio de Investigación Aplicada –LIADE- dependiente de la F.C.E.F.y N. de la U.N.C., con la Universidad Nacional de Rio Cuarto y con la Universidad Tecnológica de San Francisco.

Reuniones:

En el mes de Octubre se realizaron reuniones con las Universidades en relación a la presentación de la nueva área en la que se encuentra Antenas de Telefonía celular y para la coordinación de las encomiendas solicitadas en los Contratos.

Inspecciones:

Se llevaron a cabo, hasta el momento, un total de ochenta (80) Mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) de estaciones de base de antenas de telefonía celular en la Provincia, para diferentes fines: resolución de Reclamos y control correspondiente de forma anual de RNI a las Antenas de las diferentes operadoras. Los resultados de dichas mediciones mostraron, en general, 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.

En el mes de Diciembre se realizó el envío de dichos Informes de Mediciones de control de RNI de antenas pertenecientes a la Empresa MOVISTAR, a CLARO y a TELECOM.

b) ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL REGISTRO DE OPERADORES - PAGO DE TASAS CORRESPONDIENTES.

En el mes de Octubre se realizaron reuniones con las Operadoras con el motivo de la presentación de la nueva área en la que se encuentra Antenas de Telefonía celular y establecer, en forma excepcional, el plazo hasta el 30 de Noviembre para dicha actualización.

Las tres operadoras cumplieron en tiempo y forma, con dicha información se actualizo el Registro de estructuras de cada empresa y se realizó el cálculo, junto con la actualización aportada por el área de Costos y Tarifas, de la Tasa que les corresponde abonar a las operadoras. Dicho cálculo fue revisado por el Departamento Contable y finalmente se notificó a las Operadoras.

c) RESOLUCIONES

El 19 de Octubre se dictó la Resolución N°1211/2021 la cual autoriza la aplicación del Procedimiento de Contratación Directa para la contratación del Servicio para el Control de Contaminación Ambiental por Radiación Electromagnética de Antenas de Telefonía Celular, registradas en el ámbito de la provincia de Córdoba, con Laboratorio de Investigación Aplicada –LIADE- de la U.N.C., con la Universidad Nacional de Río Cuarto y con la Universidad Tecnológica de San Francisco.

d) MARCO NORMATIVO

Luego de un exhaustivo análisis del marco normativo actual, llegamos a la conclusión que es necesario la revisión completa de la legislación que corresponde al área antenas y nos encontramos trabajando en la elaboración de la propuesta para ser presentada al directorio.

e) COMUNICACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

Vimos necesaria la comunicación con diferentes organismos que intervienen en el tema de control del funcionamiento del servicio brindado por las antenas de telefonía celular, por lo que estuvimos reunidos con la Secretaría de Ambiente de la Provincia. Dicha reunión sirvió para abrir canales de información.

También hemos tomado contacto con responsables del Enacom (Ente Nacional de Comunicaciones) y solicitamos una reunión con el objetivo de poder coordinar acciones en conjunto.

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 Carga de Datos
- Área Tarifas
- Unidad 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: frecuencias horarias, tarifas, control de unidades, entre otros temas.
- 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 la información que se encuentra en la base de datos de la Gerencia. La misma registra, a través del Sistema 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)	820
Actas por falta de habilitación (Paralización de Servicio)	37
Actas sin Infracción	5500
Actas con Infracción	5250
Infracciones Constatadas (Graves y leves)	7800

Infracciones más comunes	%
SERVICIOS	22%
ILUMINACION	14%
MODULO	12%
CUBIERTAS	8%
PROTOCOLO SANITARIO	7%
DOCUMENTACION DEL VEHICULO	7%
CARROCERIA	6%
PARABRISAS	4%
EQUIPAMIENTO DEL VEHICULO	4%
EXTINTOR	3%
ASIENTOS	3%
BOLETOS Y BOLETERIA	2%
DOCUMENTACION DEL PERSONAL	2%
HIGIENE	1%

Debido a la situación de emergencia pública en materia sanitaria a raíz de la declaración de pandemia en 2020, como así también a las limitaciones y condiciones en la circulación de pasajeros en el territorio de la provincia con el fin de disminuir los riesgos de contagio, se continuó trabajando de manera combinada con tareas de teletrabajo y tareas en oficina que abarcaron controles tarifarios, carga de actas, elaboración de informes, respuesta de notas, reclamos y oficios.

Se realizaron reuniones presenciales y virtuales con agentes de la Gerencia y de otras áreas del Ente, con el fin de dar inicio al plan de adaptación de los procedimientos y tareas actuales hacia una implementación plena del Expediente Digital, tal como lo establece la Resolución General N°77/2021.

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

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.
- 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.
- 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.

Operativos 2021	
Total Operativos realizados	492
Total de Incautaciones	37

Total de Actas Labradas	1983
-------------------------	------

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.
- Planificación de los controles destinados a las Jornadas Electorales de Septiembre y Noviembre en las Delegaciones.
- Planificación de los cronogramas y tareas de control en las Delegaciones del Interior.
- Elaboración de procedimientos para el armado de expedientes utilizando el Expediente Digital.

Área Tarifas

- 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.

- Realización de la Mesa Tarifaria N° 07, en la cual se dio tratamiento al pedido de reajuste en el valor de la Tarifa Básica Kilométrica vigente

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.
- Colaboración con otras áreas del Ente, en tareas administrativas y de carga de datos.

Unidad de Reclamos y Consultas

- Respuesta y resolución de los reclamos ingresados a la Gerencia presentados por los usuarios.
- 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 2021, ingresaron a la Gerencia de Transporte 228 reclamos de los cuales se resolvieron 194, con un pendiente en trámite de 34 reclamos. Lo cual refleja un 85 % de resolución de trámites sobre el total ingresado.
- 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. Se elaboraron Dictámenes y resoluciones por diferentes tipologías las más frecuentes fueron Pases de Discapacidad y Pérdida de Equipaje.

Las tipologías más frecuentes son:

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

MEMORIA ANUAL 2021

GERENCIA VIAL y EDILICIA

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 continuaron disminuidos en términos reales respecto de los años pre-pandemia, 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 con la habilitación del Tercer Carril en los tramos preexistentes de Avda. Circunvalación y se encararon proyectos de readecuación de los distribuidores de Avda. Circunvalación, así como de una ruta alternativa a la Nacional N° 38 y a la provincial N° 5 en los tramos Fin de Variante Costa Azul-La Cumbre y Alta Gracia-Villa Ciudad de América respectivamente.

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 2021 se receptaron, tramitaron y respondieron, 32 (treinta y dos) 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.
- 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° 69 / 2021, se dispuso que el Área Antenas de Telefonía Celular, que se encontraba dentro de la órbita de la Gerencia Vial, Edilicia y Antenas, pase a la órbita de la Gerencia de Energía – Área Seguridad Eléctrica, hecho que se produce en el mes de octubre de 2021, siendo las actividades y/o hechos relevantes acaecidos hasta entonces los siguientes:

c.1- Pedidos de informe

Se receptaron formalmente tres (3) trámites de solicitud de informes, por parte de la Municipalidad de Unquillo, de la Municipalidad de Saldán y de la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba, los que fueron y respondidos en tiempo y forma.

c.2- CONVENIOS –INSPECCIONES-ENTREGAS

Se completó durante el año 2021, con la realización de las tareas de Mediciones de radiaciones no ionizantes de las antenas de telefonía celular, desarrolladas a partir de los convenios suscriptos en 2020 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.

Se recuerda que en virtud de las restricciones impuestas por la emergencia sanitaria – Covid 19 – el inicio de las tareas correspondientes se vio demorado, al igual que su desarrollo posterior, lo que impidió que se completara el ciclo de mediciones dentro del año calendario, extendiéndose las tareas de medición entrega de informes hasta mediados del año 2021.

En el mes de Agosto de 2021, se dictó la Resolución ERSeP N° 1211, disponiendo una nueva contratación para el 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.

Los resultados de las mediciones recibidas, 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.

c.3- ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL REGISTRO DE OPERADORES _ PAGO DE TASAS CORRESPONDIENTES.

Las empresas AMX ARGENTINA S.A. (CLARO), MOVISTAR Y TELECOM ARGENTINA S.A. (PERSONAL) cumplieron con la actualización anual del registro de antenas, realizándose la liquidación de tasas correspondiente.

c.4- RESOLUCIONES

Desde esta Área, se iniciaron los procedimientos necesarios para la contratación del Servicio para el Control de Contaminación Ambiental por Radiación electromagnética de Antenas de Telefonía Celular, para el año 2021-2022.

PROYECCIONES 2022

- a) **CONCESIONES VIALES:** Se prevé el seguimiento integral de las concesiones viales, tanto en el control técnico-administrativo-contable, como de las tareas de conservación y mantenimiento y de la ejecución de nuevas obras y/o de rehabilitación, tanto de las que ya están en marcha como de las que se inicien.
- b) **CONCESIONES EDILICIAS:** Dada las actuales restricciones en materia de actividades que generan ingresos para el concesionario y que repercuten en la culminación del plan de obras previstos, se prevé continuar con el control técnico-administrativo-contable de la misma, contando también con personal y recursos suficientes

MEMORIA ANUAL 2021

JUZGADO DE FALTAS REGULATORIAS - ERSEP

TRAMITACION DE EXPEDIENTES

Durante el transcurso del año 2021 se emitieron 1415 dictámenes (de los cuales, 266 corresponden a Recursos de Reconsideración – Reconsideración con Jerárquico en Subsidio) y 1623 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.

Asimismo, en relación a expedientes del área de Transporte, a partir del 10/09/2021 se implementó el registro de decretos y proveídos, en el cual se dejan asentados distintos requerimientos y/o comunicaciones que se efectúan a las prestatarias de transporte público de pasajeros, en relación a sus presentaciones, por ejemplo, pedidos de acreditación de personería, ratificación de recursos jerárquicos con firma de letrado, o comunicación de extemporaneidad de sus presentaciones; habiendo efectuado un total de 120.

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. De lo resuelto, 39 casos corresponden a la paralización precautoria de la unidad (incautación) por falta de habilitación para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros y por no portar documentación habilitante expedida por Autoridad Competente.

Respecto a estos últimos casos, cabe resaltar que las decisiones emitidas han sido en el siguiente sentido: once (11) con sanción de apercibimiento, veintidós (22) con sanción de multa, cinco (5) sin sanción (por inexistencia de infracción). Asimismo, un (1) caso se encuentra pendiente 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 siete (7) procedimientos sancionatorios a las siguientes prestadoras: Coop. De Trabajo Aguas Cuenca Del Sol Ltda., Coop. Quilino Limitada, Coop. De Prov.De Elec. Y Obras Serv.Pcos. Ltda. De Berrotaran, Coop. Almafuerte Ltda., Coop De Trabajo – (Planta El Pantanillo), Coop. Santa Catalina – (Efluentes).

Entre ellas, cabe destacar las sanciones aplicadas a Coop. San Antonio Ltda., Coop. Quilino Limitada, Coop. Biale Masse, Coop. Gral Paz, Coop. El Alto Y Coop. De Elec. Viv. Ob. Y Serv. Pcos. De Sta. Catalina Ltda. En estos casos, se trató de multas pecuniarias y en relación a la Coop. Barrio Parque San Vicente se aplicó apercibimiento; todo ello 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

a) Energía

En cuanto al servicio de Energía eléctrica se encuentran abiertos siete (7) sumarios, en trámite, respecto a la Empresa Provincial de Energía Eléctrica de Córdoba (EPEC).

b) Seguridad Eléctrica

En el marco de la Ley de Seguridad Eléctrica (N° 10.281) se han iniciado durante el año 2021 ochenta y dos (82) procedimientos sancionatorios, los cuales se encuentran en trámite.

De dichos sumarios podemos mencionar que se han iniciado dos (2) expedientes a la EPEC y uno (1) a la Cooperativa de la Granja, encontrándose en estudio.

Respecto a los electricistas de las tres categorías, se está aguardando que realicen su descargo. Del total corresponden a la primera categoría cuarenta y ocho sumarios (48), veinte (20) corresponden a los arquitectos, veintiocho (28) a ingenieros; pertenecientes a la segunda categoría, veinticinco (25) correspondiendo a maestro mayor de obra y para los electricistas habilitados se iniciaron nueve (9) sumarios los que se encuentran en desarrollo.

Cabe destacar que se han dictado veintisiete (27) resoluciones, sancionando tanto a electricistas y/o profesionales como a las prestatarias. Entre ella se destacan que la EPEC ha sido sancionada con siete (7) multas y dos (2) apercibimientos y una (1) para la Cooperativa de Río Tercero. En el caso de los electricistas las sanciones han sido dos (2) con apercibimiento y quince (15) con multa.

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.

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

Las tareas y actividades desarrolladas se efectuaron desde el comienzo del año 2021, de manera presencial y mediante el trabajo remoto, dentro del contexto de restricciones sanitarias de público conocimiento.