

Córdoba, 10 de noviembre de 2022.-
Ref.: Expediente N° 0521-067699/2022.-

RESOLUCIÓN GENERAL NÚMERO: 97.-

Y VISTO:

Las presentes actuaciones vinculadas con el **“Evento en B° Las Playas, Villa Adela y Villa Aspasia – anomalía en el parámetro cloro residual”**, relativo a la prestación irregular del servicio público de agua potable para los barrios referenciados de la Ciudad de Córdoba, a cargo de la Empresa Aguas Cordobesas S.A., producida los días 07 y 08 de noviembre del año 2022.-

Que al orden 2 obra constancia de la comunicación emitida por la empresa Aguas Cordobesas S.A. en relación al evento de cloro residual.-

Que obran decreto y cédula N° 543/2022 remitida a la Concesionaria, en el orden 2 y 3.-

Que obra en el orden 7 comunicado emitido por la empresa sobre la normalización del servicio de agua.-

Que luce agregado Informe Técnico N° 231/2022 emitido por la Sección de Calidad de la Gerencia de Agua y Saneamiento.-

Y CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional, establece: “(...) *Las autoridades proveerán (...), al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.*”

Que el Decreto 529/1994 Marco Regulador para la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Córdoba establece en su artículo 7 – Condiciones de Prestación *“Los Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales deberán prestarse obligatoriamente*

en condiciones que garanticen su **continuidad, regularidad, cantidad, calidad** y **generalidad**, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y la protección de la salud pública y del medio ambiente.” Ello en consonancia con lo dispuesto concretamente, por las “Normas Provinciales de Calidad y Control de Aguas para Bebida”, Resolución N° 174/2016 emitida por el Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba.-

Que en razón del plexo normativo citado, el Estado tiene la función de “controlar”, todo lo relativo a las condiciones generales que hacen a la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, en el presente caso el Servicio de Agua Potable. Que tal tarea se encuentra dentro de la competencia de los “Organismos de Control” respectivos, entiéndase en el caso bajo estudio, el “ERSeP”.

Que ahora bien, corresponde remitirnos a las previsiones contenidas en la Ley N° 8835, fuente legal de creación de este Organismo. En su artículo 4 dispone: “*TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a: a) Obtener prestaciones y servicios públicos de calidad, efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados*”. En el mismo sentido, el artículo 15 expresa: “*TODOS los usuarios de los servicios públicos –sin perjuicio de los establecidos en la legislación general o específica de la Provincia- gozan de los siguientes derechos: a) Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el contrato o título habilitante de la prestación*”.

Que, por su parte, el artículo 24 establece “*Función reguladora. La función reguladora del ERSeP comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores y la aplicación de los incentivos relativos a la actividad regulada, de conformidad con las políticas sectoriales*.”.

Que seguidamente en lo atinente a la “competencia” el artículo 25 expresa, “*Competencias. El ERSeP tendrá las siguientes competencias: a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley y sus reglamentos, como así también las normas reguladoras. (...) e) Desarrollar acciones destinadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios. (...) m) Producir una decisión fundada en todo reclamo o conflicto que deba resolver. (...) t) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el buen ejercicio de la función reguladora y la satisfacción de los objetivos de la presente ley...*”.

Que, continuando con el análisis normativo, es correcto adentrarnos al estudio de lo establecido en la **Ley N° 24240** –Ley de Defensa al Consumidor- que en su **artículo 25** expresa, “Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla **serán regidos por esas normas y por la presente ley**. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor”. (lo remarcado nos pertenece). Asimismo, en el **artículo 30** establece, “Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario **se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora...**”. (lo remarcado nos pertenece).

Que en este sentido corresponde remitirnos a las disposiciones contenidas en normativas específicas de la materia, al respecto la **Ley N° 8836** – Modernización del Estado-, en el **artículo 49**, establece: “Obligaciones de los Prestadores”. Los prestadores de servicios públicos tendrán las siguientes obligaciones básicas, a saber: (...) **c) Prestar los servicios con carácter obligatorio, en las condiciones establecidas en la presente ley, en los reglamentos que dicte el Poder Ejecutivo y el respectivo contrato o título habilitante de la prestación. d) Satisfacer toda demanda de servicio que le sea requerida, dentro de su área de prestación. (...) f) Operar y administrar los servicios de acuerdo a los estándares de calidad y eficiencia establecidos...**”.

Que por último, en este mismo cuadro de situación, se sancionó la **Resolución General ERSeP N° 016/2006**, “Procedimiento Único de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos Bajo Regulación y Control del E.R.Se.P.”, que en su artículo 4 establece, “Los prestadores de los Servicios Públicos deberán suministrar los mismos de **modo eficiente y continua**. Las interrupciones de los servicios, por causa imputable al prestador **darán derecho a compensaciones económicas a favor de éstos que se verán reflejadas en la facturación inmediata subsiguiente** al periodo en que se produjo la interrupción o cuando lo disponga el Ente de Control. En caso de duda sobre la causa de interrupción del servicio, **se presumirá imputable a la empresa prestadora** y la restitución del mismo deberá efectuarse sin cargo para el usuario.”.-

Que conforme surge de las constancias obrantes en las presentes actuaciones, la deficiente prestación del servicio de agua

independientemente del causante, duró desde el día 07 hasta el día 08 de noviembre del 2022 inclusive.

Que según el Informe Técnico N° 231/2022 de la Sección de calidad de la Gerencia de Agua y Saneamiento, de fecha ... de noviembre de 2022, expresa *“(...) En relación al parámetro cloro residual, puede mencionarse que la normativa provincial vigente, Resolución N° 174/16 “Normas Provinciales de Calidad y Control de Agua para Bebida”, establece un rango mínimo de concentración de 0,2 - 0,5 mg/L en la red, con el fin de evitar la proliferación de microorganismo en el sistema de distribución. Según la OMS, el valor orientativo para el cloro libre, desde el punto de vista sanitario, es de 5 mg/litro. Sin embargo, las concentraciones que son detectables por los consumidores y suelen provocar un rechazo pueden ser muy inferiores, a partir de 0,6 mg/L; valor establecido por la normativa provincial para el parámetro de olor y sabor en el agua.*

Atento a ello, puede mencionarse que los valores relevados fueron percibidos por los usuarios, provocando algunos reclamos a la Concesionaria y disparando la inspección e investigación del origen de la causa. (...)”.-

Que finalmente, Informe concluye lo siguiente: *“(...) 4.1.- Atento a los valores relevados de cloro residual por el Laboratorio de Control, el día 08 de noviembre mediante Acta de Constatación N° 203/2022, se verificaron valores de cloro residual por encima del umbral de percepción en el radio de estudio, lo cual provoco quejas y rechazo del agua de bebida por parte de los usuarios. 4.2.- Según lo comunicado por la Prestataria, se verifica la indisponibilidad del servicio por un lapso de 48 hs en el sector identificado como Distrito de Medición y Control N° 87, más allá de los causales objetos de investigación, que convierte a la prestación en deficiente para los usuarios. Atento a ello, corresponde que el ente regulador adopte medidas a los fines que la concesionaria asegure la prestación del servicio en forma continua y regular; siendo dicha medida ejemplificadora para la Concesionaria y una garantía de cumplimiento de los derechos de los usuarios. 4.3.- El periodo de tiempo estimado de la indisponibilidad de servicio de agua por irregularidad de suministro se considera desde el día 07 de noviembre del corriente, donde se realiza el primer reclamo, hasta el día 09 de noviembre a las 12 hs, lo que implica (2) días de un total de 30,42 días del mes como período normalizado de facturación según el Régimen tarifario vigente, lo que arroja un valor proporcional de indisponibilidad del 6,56% del mes. 4.4.- La afectación del servicio de Agua Potable, se dio sobre los usuarios abastecidos en el*

sector identificado por el Concesionarios como DMC (Distrito de Medición y Control) N° 87 (imagen 1).” -

Que como corolario de lo antedicho y ante una falla de calidad del servicio brindado por la Concesionaria más allá de las causales objeto de investigación que convierte la prestación en deficiente para los usuarios, corresponde que el ente regulador adopte medidas a los fines que la concesionaria asegure la prestación del servicio en forma continua y regular; siendo dicha medida ejemplificadora para la Concesionaria y una garantía de cumplimiento de los derechos de los usuarios.-

Que ello es así, en razón de que la empresa presta un servicio en forma onerosa, es decir, cobra por ello la contraprestación a favor de quien lo presta de un *precio* que se encuentra a cargo del usuario. Dicho precio, que para el caso se denomina tarifa, se reconoce, jurisprudencial y doctrinariamente, que debe ser ***justo y razonable***.

Que la primera de las características (**justo**), refiere –en la relación prestador-usuario a la necesidad de que exista una correlación económica entre el servicio que brinda el prestador y el precio que cobra por el mismo estableciéndose así la primera vinculación de la *relación fundamental* fijada entre tarifa y calidad.

Que es por eso que, en cuanto a calidad, en términos generales, puede decirse que las posibilidades técnicas de optimización del servicio fijan un techo y la posibilidad mínima de utilización económica fija un piso estableciendo una banda dentro de la cual debe definirse la razonabilidad.

Que el servicio puede no estar brindado en el nivel superior de esa banda de calidad, por distintas razones que hasta pueden resultar ajenas a la distribuidora, por lo cual, es previsible la existencia de fallas. Sin embargo, dichas fallas nunca deben alcanzar a disminuir de tal forma las condiciones de la prestación que produzcan por parte de los usuarios una falta de servicio generalizada que desequilibre la obligación de retribución de dicha actividad.

Que el desequilibrio queda evidenciado en el comunicado emitido por la Empresa obrante al orden 2, cuando expresa “(...) *Aguas Cordobesas informa que hemos detectado una anomalía en los parámetros de calidad de cloro en los barrios mencionados, cuyo origen está siendo motivo de investigación. Sin perjuicio de ello, solicitamos a todos los vecinos de dichos barrios **vaciar los tanques y***

cisternas domiciliarios y no consumir agua de la red, hasta tanto les informemos que la misma tiene las condiciones óptimas de salubridad que asegure su consumo. (...)",

Que, atendiendo la normativa precitada y los hechos objeto de las presentes actuaciones, en el caso en análisis se genera un conflicto de intereses originado en la relación entre el prestador y los usuarios, ya que éstos últimos debieron soportar problemas ocasionados por la falla de calidad del servicio.-

Que todo lo antedicho habilita la aplicación de una **medida de índole regulatoria**, tendiente a restablecer el equilibrio en la relación prestador-usuario afectada a partir de la deficiencia en la calidad del servicio suministrado y con la finalidad que los usuarios, no realicen un pago sin causa, al tener que abonar por un servicio que no recibieron.

Que el Marco Regulator en su artículo 35 inciso a), expresa *"(...) Cargo Fijo de Servicio. Es la cantidad fija que periódicamente deben abonar los Usuarios por la disponibilidad del suministro o servicio de que gozan, independientemente de que hagan uso o no de ellos, y estará destinada a cubrir los costos fijos de la explotación y mantenimiento del sistema de prestación."* Por lo que la medida debiera realizarse sobre lo facturado en concepto de cargo fijo por servicio atento a la indisponibilidad, excluyendo cargos variables y de inversiones

Que el monto a omitir en la facturación sobre el cargo fijo, sea en forma de descuento para las unidades a facturar o de nota de crédito para aquellas que ya se haya emitido la factura, será equivalente a un 6,56% del monto facturado para el cargo fijo del mes tomando en consideración el periodo normalizado del régimen tarifario vigente.

Que en este orden de ideas, no se advierten obstáculos a que el Directorio de este Ente Regulator pueda ordenar a la empresa concesionaria, abstenerse de facturar a los usuarios afectados por la irregularidad del servicio acaecida durante los días 07 y 08 de noviembre de 2022, los que sufrieron una indudable disminución en la regularidad y continuidad del servicio.

Que atento a las constancias obrantes en autos y a la normativa analizada precedentemente, se considera de prudente arbitrio ordenar a Aguas Cordobesas que se abstenga de facturar la parte proporcional correspondiente a dos (02) días de servicio o, en su caso, disponga la acreditación del valor correspondiente a dos (02) días de servicio.

Que la Concesionaria deberá arbitrar las medidas pertinentes a fin de que las facturas que se entreguen a los usuarios exprese el monto del descuento aplicado, indicando el número de la presente resolución, remitiendo a este Ente de Control las constancias de su cumplimiento.-

Que asimismo, corresponde ordenar a la Concesionaria presentar informe certificado por auditor externo sobre el cumplimiento de la presente medida, dentro del plazo de veinte (20) días hábiles de recibida la presente, en el cual deberá detallar el listado de Unidades de Facturación a las que corresponda la aplicación del descuento, Número de Factura, monto total facturado y monto global de la medida ordenada, y demás pruebas que acrediten el cumplimiento de la misma, bajo apercibimiento de quedar encuadrada en el inciso e.9 del punto 10.5.2 del Contrato de Concesión..

Que la medida ordenada en la presente Resolución es sin perjuicio de la decisión que oportunamente se pueda adoptar en base al procedimiento previsto en el Capítulo 10 del Contrato de Concesión –REGIMEN SANCIONATORIO-.

Que el paralelismo e independencia de los trámites es posible por cuanto el contrato de concesión establece en su cláusula 10.2 que *“La aplicación de sanciones no exime tampoco al Concesionario del pago (...) a los Usuarios (...) de indemnizaciones o intereses por los perjuicios que su falta haya ocasionado.”*

Que es por ello que lo que aquí se analiza es la situación de los usuarios afectados, mientras que la responsabilidad del concesionario en el episodio de falta y falla de calidad del agua potable y la eventualidad de aplicarle una sanción, será tratada por cuerda separada.-

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, aquellos usuarios que consideren haber sufrido un daño diferenciado en virtud del evento objeto de la presente, podrán efectuar reclamaciones individuales ante el ERSeP conforme las previsiones del Art. 40 bis de la Ley 24.240.

Que por lo expuesto, normas citadas, las disposiciones emanadas de los arts. 21 y siguientes de la Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano, el Dictamen N° 323/2022 del Servicio Jurídico de la Gerencia de Agua y Saneamiento y demás antecedentes, el Honorable Directorio del **ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (E.R.Se.P)**;

R E S U E L V E:

Artículo 1º: ORDENASE a la prestadora Aguas Cordobesas S.A. que se abstenga de facturar la parte proporcional correspondiente a dos días (02) conforme las pautas expresadas a todos los usuarios del servicio contemplados dentro del área del Anexo I.

Artículo 2º: ESTABLÉCESE que la medida dispuesta en el artículo anterior será equivalente a un 6,56% sobre el monto que corresponda facturar como cargo fijo del mes, tomando en consideración el periodo normalizado del régimen tarifario vigente.-

Artículo 3º: INSTRÚYASE a la prestataria que proceda a reflejar en las facturas que se entreguen a los usuarios de manera expresa y diferenciada el monto del descuento o nota de crédito aplicado, indicando el número de la presente resolución.-

Artículo 4º: ORDENASE a la concesionaria presentar informe certificado por auditor externo sobre el cumplimiento de la presente medida, dentro del plazo de veinte (20) días hábiles de recibida la presente, en el cual deberá detallar el listado de Unidades de Facturación a las que corresponda la aplicación del descuento, Número de Factura, monto total facturado y monto global de la medida ordenada, y demás pruebas que acrediten el cumplimiento de la misma, bajo apercibimiento de quedar encuadrada en el inciso e.9 del punto 10.5.2 del Contrato de Concesión.-

Artículo 5º: La presente medida es sin perjuicio de la decisión que oportunamente se pueda adoptar en base al procedimiento previsto en el Capítulo 10 del Contrato de Concesión –REGIMEN SANCIONATORIO-.

Artículo 6º: PONGASE EN CONOCIMIENTO a los usuarios que consideren haber sufrido un daño diferenciado que podrán efectuar reclamaciones individuales ante el ERSeP conforme las previsiones del Art. 40 bis de la Ley 24.240.

Artículo 7º: PROTOCOLÍCESE, hágase saber y dese copia.-

