



**ANEXO I
RESOLUCIÓN GENERAL N° 06
MEMORIA ANUAL DE AREAS Y GERENCIAS**

GERENCIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL ERSeP

I. SECCIÓN DE RECLAMOS

a) TRAMITACIÓN DE RECLAMOS

Durante el transcurso del año 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se registró el ingreso y se tramitaron 2219 reclamos, 95 ampliaciones de reclamos y 895 notas.
- Se libraron a las distribuidoras 516 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, 5445 reclamos y notas ingresadas.
- Se archivaron 6808 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) REUNIONES CON PERSONAL TECNICO DE LA EMPRESA EPEC

Se coordinaron una serie de reuniones con el personal de la Gerencia Comercial y del Área de ilícitos de la empresa EPEC con el objeto de acordar criterios técnicos para el tratamiento de la casuística referida al consumo de energía sin registro y su correspondiente sanción.

d) PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

El personal de la sección participó en las capacitaciones referidas al manejo de la plataforma del expediente electrónico, siendo luego ésta implementada en forma definitiva a los fines de la sustanciación de todos los trámites ingresados como nota a la gerencia.

Sin perjuicio del detalle precedente, a través de la información disponible en la Sección, cabe indicar que, a nivel global, en el año 2022 ingresaron a la Gerencia de Energía Eléctrica un total de 2219 reclamos y 895 notas. Asimismo, en dicho período se resolvieron en total 6848 reclamos (1542 ingresados en 2022 y 5306 en años anteriores) y 841 notas (553 ingresadas en 2022 y 288 en años anteriores).

II. SECCIÓN TÉCNICA

a) PROYECTOS DE INGENIERÍA ELÉCTRICA

Durante el año 2022 se presentaron ante la Gerencia de Energía Eléctrica para su visado y correspondiente aprobación, un total de 257 Proyectos de nuevas obras y Relevamientos de Obras Preexistentes, además de 9 anteproyectos.

Un total 175 proyectos obtuvieron su correspondiente Apto Para Construir.

En el transcurso del año, 139 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 24 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 85 verificaciones de lecturas según lo previsto por la Resolución General ERSeP N° 08/2010 y se realizaron 19 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 14 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 105 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 1 análisis correspondientes a ilícitos, 46 análisis por adecuaciones tarifarias de Distribuidoras, 3 análisis para adaptación de Estructuras Tarifarias Únicas, 1 trámites referidos a excesos de consumo, 30 a artefactos dañados, 9 informes correspondientes a casos de mayor complejidad (no encuadrados en las tipologías anteriores), 2 informes relacionados a inspecciones, 7 a conexiones, 2 refacturaciones y 4 informes referidos a errores de lectura, medidores retirados y casos de estacionalidad en los consumos.

Se resolvieron 606 trámites sin la necesidad de intervención de otras secciones (de los cuales algunos derivaron en su archivo), los que previo análisis técnico, obtuvieron respuestas al usuario y/o a la distribuidora, de haber resultado pertinente.

Se confeccionaron los Informes Técnicos respaldatorios de los ajustes tarifarios otorgados a las Distribuidoras Cooperativas, de los cuales derivó el dictado de las Resoluciones Generales N° 01/2022, 02/2022, 04/2022, 05/2022, 06/2022, 09/2022, 12/2022, 13/2022, 14/2022, 15/2022, 16/2022, 17/2022, 18/2022, 19/2022, 20/2022, 21/2022, 22/2022, 36/2022, 45/2022, 46/2022, 51/2022, 55/2022, 58/2022, 59/2022, 60/2022, 61/2022, 62/2022, 63/2022, 75/2022, 94/2022, 98/2022, 99/2022, 100/2022, 101/2022, 102/2022, 103/2022, 104/2022, 105/2022, 106/2022, 107/2022, 108/2022, 109/2022, 110/2022, 111/2022, 112/2022, 113/2022.

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) 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.

e) **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.

f) **APLICACIÓN DE SEGMENTACIÓN TARIFARIA RESIDENCIAL**

En relación con la aplicación de Decreto Nacional 332/2022, el cual dispone una segmentación tarifaria a los usuarios Residenciales dependiendo el nivel de ingresos que estos posean, se trabajó conjuntamente con todas las Distribuidoras (EPEC y Cooperativas) y la Subsecretaria de Planeamiento Energético de la Secretaría de Energía de la Nación.

Para lograr lo antes mencionado, se trabajaron las bases de datos de beneficiarios del subsidio, articulando mensualmente, desde septiembre de 2022, la comunicación entre la Subsecretaria de Planeamiento Energético de la Secretaría de Energía de la Nación, las respectivas Cooperativas Eléctricas y la EPEC, para la correcta aplicación de los distintos niveles de segmentación a cada usuario residencial de la provincia.



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) FORMACIÓN DE PERSONAL ASESOR DE LA SECCIÓN TÉCNICA

Se pudo asistir a módulos de capacitación presencial (RCP), y capacitaciones virtuales y conversatorios propiciados por el ERSeP y demás reparticiones gubernamentales y no gubernamentales.

i) PROGRAMA TARIFA INDUSTRIAL PROVINCIAL HOMOGÉNEA

A partir de la Resolución General 09/2022, se llevaron a cabo durante todo el año las gestiones pertinentes para la compensación económica a las Cooperativas alcanzadas por la aplicación de la Tarifa Industrial Provincial Homogénea.

Esto conlleva dar soporte a las cooperativas de manera permanente y guiar a las mismas en el correcto envío de información, para con posterioridad a esto, analizar tal información, elevar informes trimestrales al directorio, que en este año fueron una totalidad de 2.

Además, en relación al Programa Tarifas Industriales Homogéneas se realizaron estudios tarifarios 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 corroborar la aplicación de la tarifa industrial a cada usuario beneficiario en los distintos meses del año.

j) COMISIÓN TÉCNICA DE ESTUDIO DE NORMAS CONSTRUCTIVAS PARA COOPERATIVAS

Atento al requerimiento formulado por las Federaciones de Cooperativas y en sucesivas reuniones de trabajo celebradas, se llevó a cabo un pormenorizado análisis de la Reglamentación de la AEA aplicable al sector.

Luego de realizar los análisis particulares de cada una de las reglamentaciones bajo estudio, se concluyó que, en líneas generales, las mismas establecen las condiciones mínimas, necesarias y suficientes para velar por la seguridad en la



construcción de los sistemas de transporte y distribución de energía eléctrica nuevos en el territorio provincial, por lo cual se recomendó proceder a la adopción de las mismas, a través de un detallado informe técnico.

k) GENERACIÓN DISTRIBUIDA DE ENERGÍA ASOCIADA A LA RED ELÉCTRICA PÚBLICA

Se propusieron al Directorio del Ente los proyectos de reglamentación relacionada con la conformación de las declaraciones de demanda por parte de los Prestadores del Servicio Eléctrico en el territorio provincial, las Tarifas de Inyección determinadas para el estrato, rango de potencia, nivel de tensión y banda horaria que correspondan al Usuario-Generador Comunitario, tarifas diferenciadas acorde a lo estipulado en el artículo 35 de la Ley Provincial N° 8837 y la instalación de múltiples sistemas de generación en un mismo inmueble, correspondientes más de un Usuario-Generador Comunitario, de lo cual derivara el contenido de la Resolución General ERSeP N° 57/2022.

III. SERVICIO JURÍDICO

a) *TRAMITACIÓN DE RECLAMOS*

Consideraciones Generales.

A lo largo del año 2022, se mantuvieron tareas laborales en forma presencial y/o remota, profundizando distintas metodologías que durante el proceso de pandemia se fueron implementando como políticas públicas, lo que ha generado sin dudas notables marcas en el debido proceso administrativo a observarse en los actuados que tramitan en este Servicio Jurídico.

En este sentido la modalidad de trabajo desarrollada por este servicio a lo largo del año 2022, 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 como así también bajo la modalidad de teletrabajo, reuniones multidisciplinarias por plataformas digitales on-line, y demás herramientas disponibles, ello en procura a adoptar el proceso dentro de los lineamientos establecidos por las distintitas exigencias de rigor, 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”* y demás normas de aplicación.



Que así las cosas, se tramitaron los reclamos/expedientes 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 Nº 9087 y otros varios.*

En este cuadro de situación se dio formal inicio a la implementación de la plataforma de *Expediente Electrónico*, conforme la plataforma de Ciudadano Digital – Léase CIDI-, dando un acabado acompañamiento del proceso de digitalización de los actuados administrativos.

Este Servicio también participo de los procesos administrativos de mediación implementados por la *Sección de Mediación* de este ERSeP, que conforme la Resolución General Nº 42/2021 que establece el “*Reglamento para la intervención de la sección de Mediación del Ente Regulador de los Servicios Públicos*”, tuvo intervención en temáticas propias de esta Gerencia de Energía, arribando a diversos acuerdos entre las partes involucradas.

Se resolvieron mediante la implementación de la normativa de aplicación correspondiente, la cantidad de ciento setenta y ocho (178) trámites a través del respectivo Dictamen jurídico; se tramitaron doscientos diecisiete (217) expedientes de aprobación de anteproyectos, proyectos y relevamientos de obras eléctricas, se dieron por concluidas actuaciones –archivo- en tres mil diecinueve (3019) trámites administrativos y se respondieron veintiséis (26) Oficios judiciales articulados en su gran mayoría conforme la modalidad implementada por el Acuerdo Reglamentario Nº 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.

Durante el año 2022, se mantuvo la implementación del 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, todo ello en acabado cumplimiento de los lineamientos establecidos en las normas de fondo.

IV. ÁREA DE SEGURIDAD ELÉCTRICA Y ANTENAS DE TELEFONÍA CELULAR

SEGURIDAD ELÉCTRICA

a) CINCO (5) AÑOS DE VIGENCIA DE LA LEY 10281, SEGURIDAD ELÉCTRICA PARA LA PROVINCIA DE CÓRDOBA.

Actualmente hay 28.456 instaladores habilitados que forman parte del Registro de Instaladores Electricistas gestionado por el ERSeP, 13.323 de los mismos corresponden a la Categoría I (Profesionales con título de grado universitario) y 1.700



a la Categoría II (Técnicos con título habilitante). En tanto 13.433 corresponden a la Categoría III (Idóneos).

Entre las 3 categorías se llevan emitidos desde el 1º de diciembre de 2.017 hasta la fecha, 526.000 certificados de instalación eléctrica apta, en el marco de las disposiciones de la Ley Provincial N° 10.281 de “Seguridad Eléctrica para la Provincia de Córdoba”, su modificatoria Ley N° 10.670, Decretos Reglamentarios, y por las Resoluciones del ERSeP en su carácter de Autoridad de Aplicación de la normativa.

b) MODIFICACIONES RESPECTO DEL MARCO NORMATIVO GENERAL

Se continuo con el análisis de los anexos de especificaciones técnicas e introducimos modificaciones relacionadas con las definiciones, 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, se dictaron especificaciones técnicas de instalaciones sin medición.

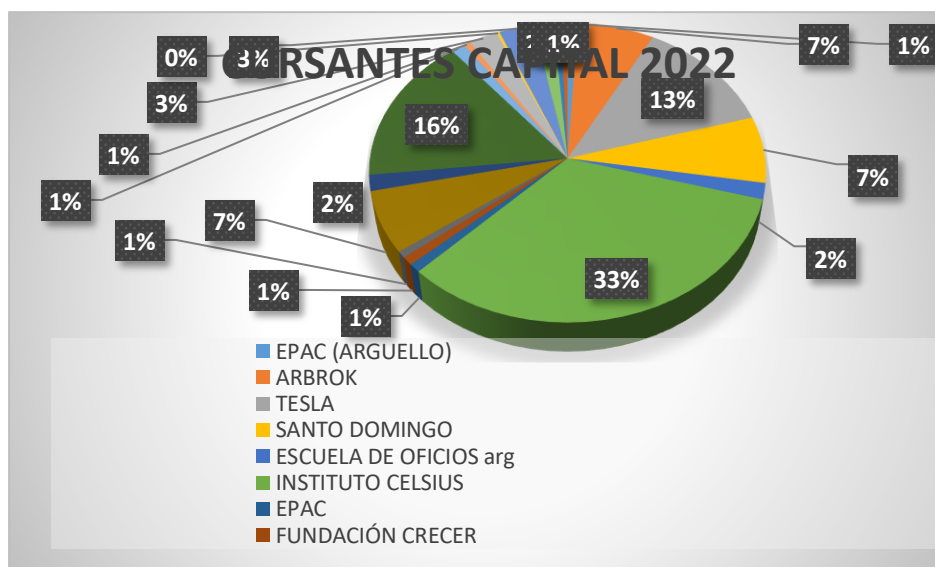
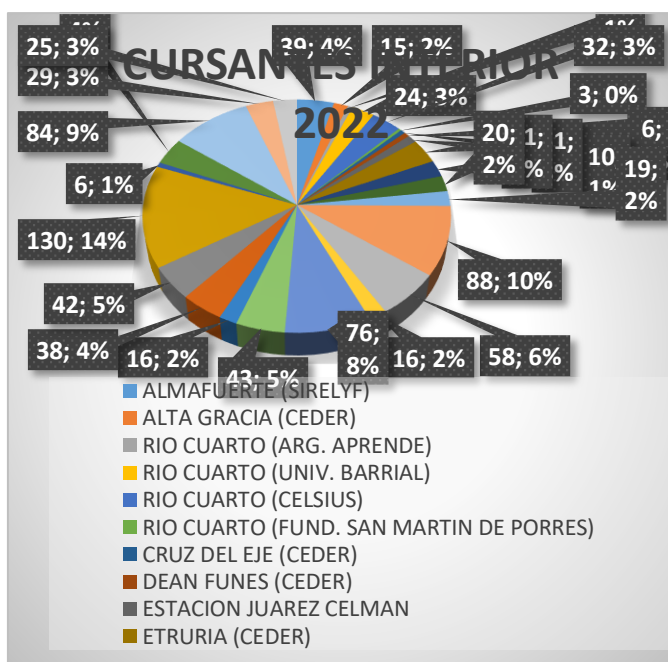
El resultado de tal revisión fue reflejado en la Resolución General ERSeP N° 10/2022.

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 deben validar sus conocimientos. Pueden hacerlo mediante un curso de capacitación o rendir un examen.

Actualmente, se encuentran 47 convenios vigentes con instituciones de capacitación 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, de los cuales 5 se firmaron en el año 2022.

En el año 2022, se evaluaron 2821 postulantes bajo modalidad Curso (1874 Capital y 947 Interior) dando un total de 743 aprobados en Capital (50,5%) y 378 (39,9%) en el Interior. En la modalidad Libre, se evaluaron 82 postulantes (45 Capital y 37 Interior) dando un total de 8 aprobados (4 Capital y 4 Interior).



d) REVÁLIDA DE HABILITACIÓN DE INSTALADORES CATEGORÍA III

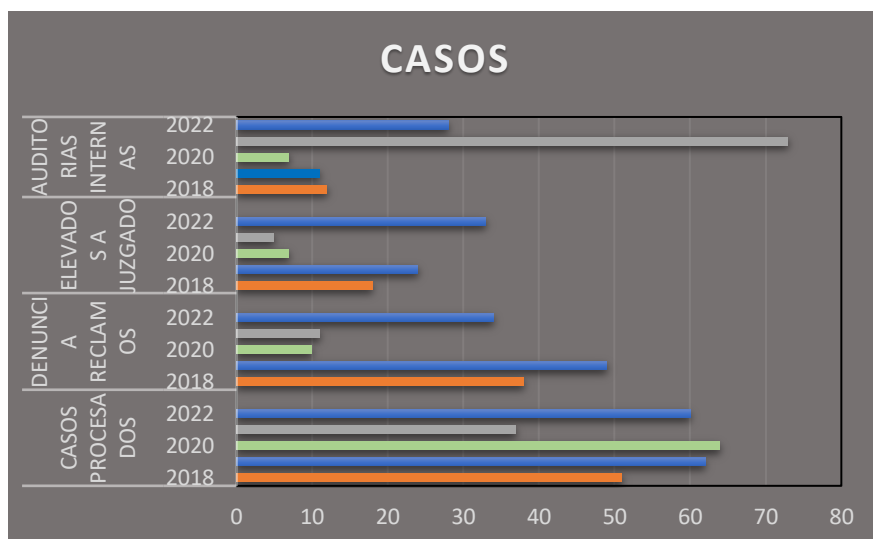
En el mes de junio se dio inicio con los exámenes de reválida, hasta la fecha se avanzó con el 50% de los instaladores que deben rendir dicho examen. A partir de febrero de 2023 se prosigue con el 50% restante del padrón de instaladores que deben revalidar.

e) RECLAMOS/DENUNCIAS - SANCIONES

Se procesaron 60 notas administrativas ingresadas al área, de las cuales 34 fueron los reclamos ingresados por cuestiones técnicas, todos los cuales han sido tratados.

26 casos fueron resueltos en el área no correspondiendo su derivación para sanción. 15 casos fueron elevados al Juzgado de Faltas Regulatorias para su análisis y posterior sanción, si correspondiera.

Al mismo tiempo se iniciaron 38 auditorías internas a Distribuidoras e instaladores habilitado de las tres categorías.



En los dos últimos meses, para el tratamiento de dichos tramites, se ha implementado el uso del expediente electrónico, haciendo que los mismo tengan un tratamiento más ágil y dinámico.

También se implementaron mejoras en la aplicación de registración de reclamos y notas para lograr una mejor trazabilidad de los tramites.

ANTENAS DE TELEFONIA CELULAR

a) CONTRATOS-INSPECCIONES

En el mes de Septiembre el Directorio aprobó mediante Resolución Nro.2795/2022, la prórroga de 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 hasta el 31 de diciembre de 2023,

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:

Se los convocó a reunión en varias oportunidades a las Universidades en relación a la coordinación de las encomiendas solicitadas y para la extensión de dicha contratación.

Inspecciones:

Se llevaron a cabo el noventa y seis (96) porciento de las 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 noviembre se realizó el envío de los links de dichos Informes de Mediciones de control de RNI de antenas pertenecientes a la Empresa MOVISTAR, a CLARO y a TELECOM.

b) COMUNICACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

En el mes de octubre asistimos a la Secretaría de Ambiente de la Provincia, en la que estuvieron presentes diferentes áreas para coordinar convenio de colaboración.

GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO

Las acciones realizadas desde la Gerencia de Agua y Saneamiento durante el año 2022, estuvieron caracterizadas por la incorporación de sistemas de información y gestión. En tal sentido, se participó en el diseño del Plan de Metas promovido por el Ministerio de Servicios Públicos en el Marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030. Alineado con ello se organizó la información de base para el observatorio de servicios de este ERSeP implementado por el área de costos y tarifas y por otra parte se capacitó e implementó de forma preliminar el sistema de expediente digital para la totalidad de los trámites iniciados a partir de noviembre del 2022.

Como hecho trascendente, se diseñaron los pliegos y se efectuó el procedimiento de contratación, a fin de realizar el modelo de cálculo preliminar, para una revisión tarifaria integral de la Concesión de Aguas Cordobesas S.A., permitiendo la obtención de información importante sobre la Concesión a la vez que se propicia el fortalecimiento técnico del Regulador.

Asimismo, se trabajó activamente en la comisión de trabajo para el proyecto de un nuevo Marco Regulador de Agua y Saneamiento para la Provincia de Córdoba.

Por otra parte, 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, destacando las mejoras proyectadas en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de la Localidad de Bell Ville por su magnitud e impacto en el servicio.

En otro orden, se culminó con un importante ciclo de capacitación correspondiente al “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).

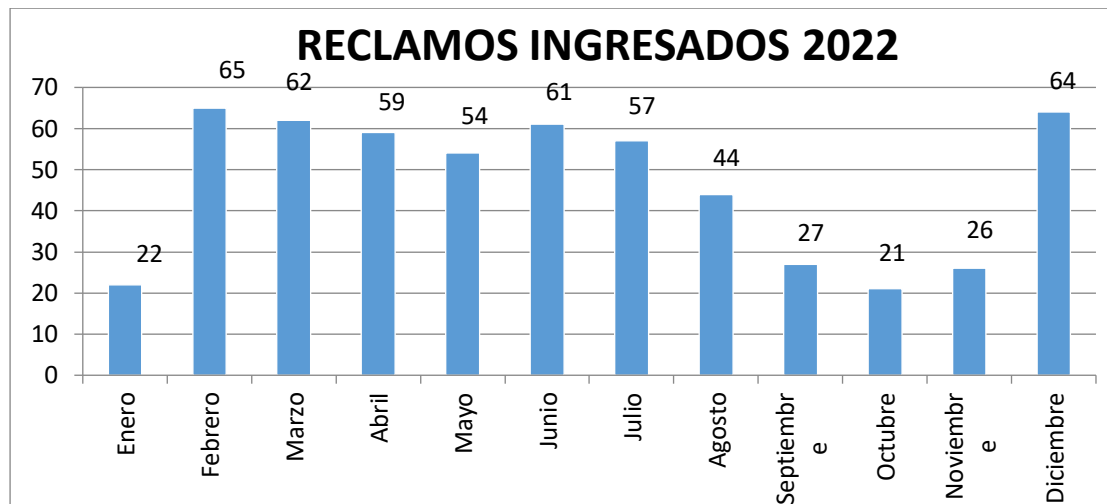
Finalmente, las tareas habituales desarrolladas a través de las distintas áreas de la Gerencia durante el año 2022, fueron las siguientes:

I. ÁREA DE RECLAMOS Y CONSULTAS

RECLAMOS INGRESADOS A LA GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO



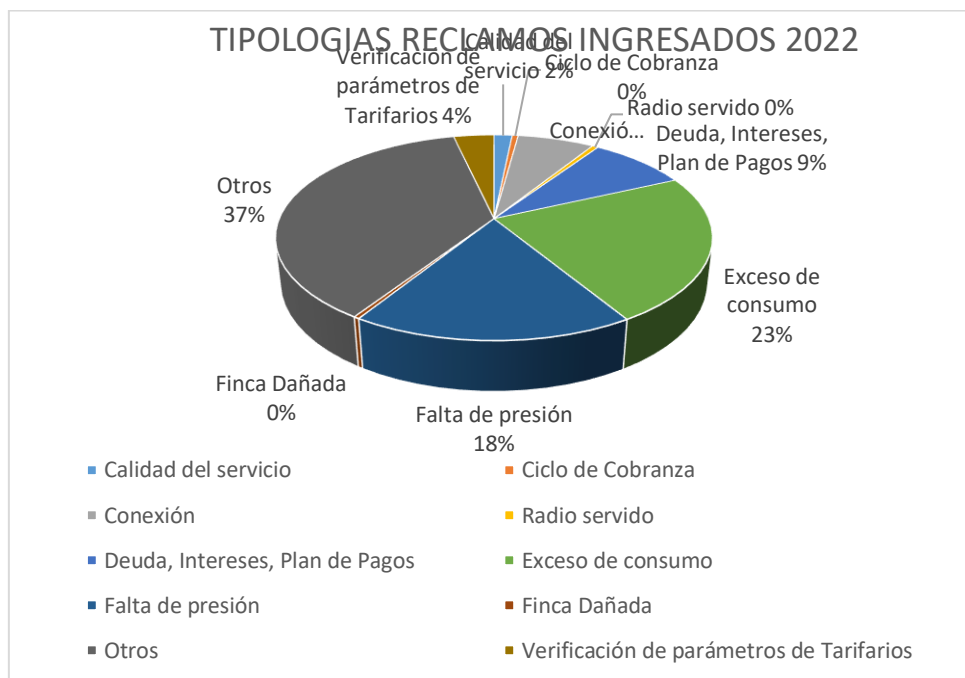
Durante el año 2022 ingresaron 562 reclamos por las diversas tipologías y con la siguiente distribución temporal:



TIPOLOGÍAS DE RECLAMOS:

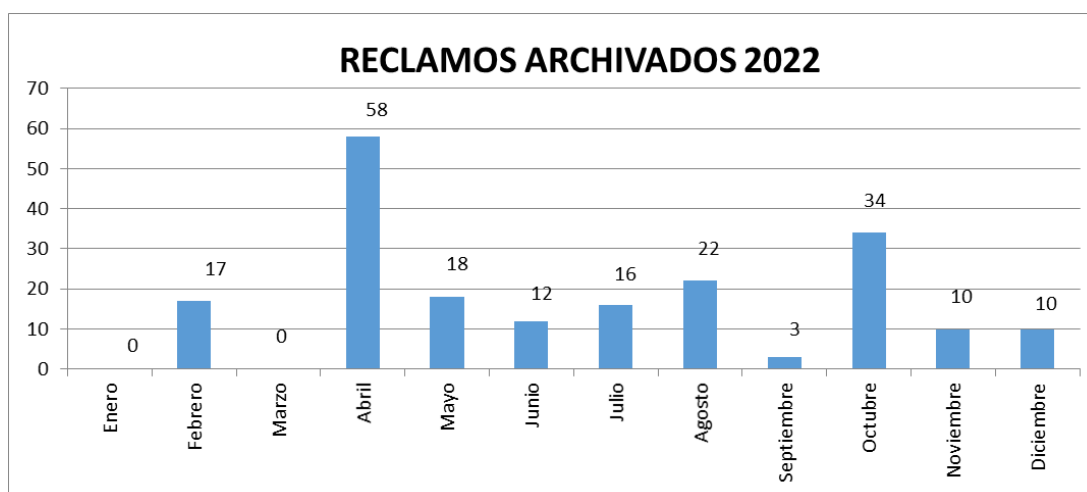
Del análisis de los reclamos ingresados durante 2022 se observa una alta incidencia de la tipología “Otros” que abarca diversas circunstancias vinculadas por ejemplo con extensiones de red, intervenciones en la vía pública de los prestadores, etc. En segundo orden se encuentra la tipología de “Presunto exceso de consumo”.

TIPOLOGÍAS - INGRESADOS 2022	
Calidad del servicio	9
Ciclo de Cobranza	3
Conexión	38
Radio servido	3
Deuda, Intereses, Plan de Pagos	49
Exceso de consumo	130
Falta de presión	99
Finca Dañada	2
Otros	209
Verificación de parámetros de Tarifarios	20
TOTAL	562



RECLAMOS ARCHIVADOS:

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



II. SECCIÓN TÉCNICA

Se confeccionaron **402 Actas de Constatación**, agrupadas por los siguientes motivos:

ACTAS DE CONSTATACIÓN	2022
CONTROL DE SERVICIO	
INSPECCION A PLANTAS	6
INSPECCION A SISTEMAS	15
INSPECCION OBRAS/INVERSIONES	30
INSPECCION PLANES MASIVOS RENOVACION CX	110
CORTES DE SERVICIO	5
MONITOREOS DE PRESION	S/D
PERDIDAS	7
VISIBILIDAD DE MEDIDORES	S/D
RECLAMOS	
PRESUNTO EXCESO DE CONSUMO	113
FALTA DE PRESION	21
PARÁMETROS TARIFARIOS	7
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	8
INTERVENCIONES EN LA RED	26
CONEXIONES Y MEDIDORES	33
CORTES DE SERVICIO/RESTRICCION	1
CASOS ESPECIALES	20
TOTAL	402

ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

Durante 2022 se realizaron **348 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	2022
POR RECLAMOS DE USUARIOS	273
POR OFICIOS JUDICIALES	14
ESTUDIOS DE CARGOS TARIFARIOS PARA OBRAS	35
ESTUDIOS VARIOS DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y LOTEOS	26
TOTAL	348



De los **35 (treinta y cinco)** informes sobre Cargos Tarifarios, **4 (cuatro)** corresponden a Obra financiada mediante el Cargo Tarifario (Decreto 1268/2013) para Obras de Aguas Cordobesas S.A., **3 (tres)** para prestadores de capital, mientras que **28 (veintiocho)** correspondieron a los Cargos Tarifarios por Obras formuladas para **15 (quince)** prestadores del interior cordobés, como se muestra en el siguiente cuadro:

REVISIONES TARIFARIAS Y SEGUIMIENTO CARGOS INTERIOR	INFORMES TÉCNICOS
31 de MARZO	104 Y 235/2022
AGUA DE ORO	131 Y 251/2022
AGUAS LTDA.	97 y 106/2022
BIALET MASSE	282/2022
COPASA	119-121 Y 247/2022
COTAC	233 Y 239 /2022
CUENCA DEL SOL	88- 118 -125 y 256/2022
INRIVILLE	21/2022
LAPRIDA	127 y 271/2022
LOS SURGENTES	272/2022
OLIVA	117 Y 252/2022
ROSARIO DE PUNILLA S.A	242 Y 245/2022
CARNERILLO	257/2022
SUDESTE MAYORISTA	234 y 269/2022
SUDESTE MINORISTA	253 y 268/2022
VILLA RETIRO	255/2022
LA FALDA	231/2022

En relación al cargo tarifario de obras correspondientes a Aguas Cordobesas, se realizaron 4 (cuatro) informes por Plan de Medición. No se incorporaron obras nuevas, pero se impulsó la compra de Macromedidores para la culminación y agotamiento de recursos económicos disponibles del Cargo Tarifario Decreto N° 1268/2013.

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.

- b. 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. Para esta tarea se confeccionó un observatorio de precios en base a datos oficiales dispuestos por el Colegio de Ingenieros Civiles de la Provincia de Córdoba a través de su página web.
- c. Resoluciones de Habilitación de Redes Aguas Cordobesas S.A.: se revisaron todas las resoluciones de habilitación de red recibidas, efectuando las observaciones pertinentes de acuerdo a las consideraciones relevadas. Se comenzó la incorporación de planos de Obras por cuenta de terceros (OTC) de años anteriores al 1997, que es el año de inicio de la Concesión.

III. SECCIÓN CALIDAD

ACTUACIONES ANTE FALLAS Y CONTINGENCIAS DE CALIDAD

- a. Localidad de Villa Santa Cruz del Lago: Intervención y seguimiento en la puesta en funcionamiento de dos 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. Localidad de Bell Ville: Realización de inspecciones e informes de seguimiento ante la presencia de baja presión en el sector suroeste de la ciudad. Se realizará una obra, a la cual se dará seguimiento, con el fin de aumentar el caudal servido en dicha zona y abastecer la futura demanda del sector.
- c. Localidad de General Paz: Intervención en el sistema de distribución y las fuentes que posee, debido a las fallas recurrentes de dureza total, sulfatos y nitratos en el mismo. Se notificó al Prestador y se realizaron inspecciones, con el fin de verificar la puesta en funcionamiento del nuevo sistema.
- 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, Freyre y Santa Catalina. Cada una de las plantas de tratamiento posee un expediente de seguimiento donde obran las actuaciones y monitoreos realizados.

- e. Presencia de alta concentración de cloro residual en el agua de red: este evento se presentó en un sector de la ciudad de Córdoba Capital, cuya distribución de agua se encuentra a cargo de la empresa Aguas Cordobesas S.A. Personal de esta sección realizó inspecciones en la zona y monitoreos de calidad con el fin de verificar la normalización de los parámetros de calidad del agua.

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIÓN CON LOS PRESTADORES

- a. Se emitieron 641 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 59 prestaciones de agua potable y 11 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 cuánto al envío de autocontroles y consultas respecto de la calidad del agua.

INSPECCIONES

Se realizaron **220 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. También se incluye verificación de la presión en domicilio de usuarios que presentaron reclamos a este Organismo.

ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

Se redactaron **260 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	11
Control de Laboratorio y elaboración del convenio	25
Control de prestadores (informes de inspección y estudio de expedientes)	37
Resolución de reclamos, notas, oficios y solicitudes	175
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, los servicios de agua y saneamiento de la Cooperativa de Carnerillo, incorporándolos de manera estratégica a los circuitos ya existentes.

Posteriormente, 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 14 (catorce) circuitos de monitoreo.

INFORMES DE LABORATORIO

Se receptaron, controlaron y analizaron **1075 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	21467
SANEAMIENTO	
TOTAL DETERMINACIONES REALIZADAS	1716

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. Cabe aclarar que la Sección de Calidad, a partir de enero del 2022, se manejó al 100% con sus expedientes en formato digital.

Prestador	N° de expediente
Agua potable - Carnerillo	0521-062889/2022
Efluentes - Carnerillo	0521-062890/2022
Cuencas del Sol - Agua potable	0521-063583/2022
Control de Calidad Cooperativa de Obras y Servicios Públicos y Sociales de Los Surgentes Ltda - Efluentes	0521-064116/2022
Control de Calidad Cooperativa de Electricidad y Otros Servicios Públicos de General Roca Ltda - Efluentes	0521-064117/2022
Control de Calidad Cooperativa de Electricidad, Servicios Públicos, Sociales y Desarrollo Regional de General Paz Ltda- Agua potable	0521-064266/2022
Municipalidad de Saldán	0521-062711/2021
Seguimiento de control de calidad: Efluentes – Coop. de Aguas Corrientes y Serv. Públicos de Va. Gral. Belgrano Ltda.	0521-065245/2022
Freyre - Efluentes	0521-065905/2022
Brinkmann - Efluentes	0521-065904/2022
EINAT	0521-066323/2022
Coop. Biale Massé	0521-066609/2022
Agua de oro	0521-066610/2022
Control de Calidad Cooperativa de Consumo y Servicios Públicos Icho Cruz Ltda	0521-067873/2022
Control de Calidad agua potable Coop. Sudeste Mayorista	0521-068192/2022

Se continúa con el seguimiento de calidad de las prestaciones controladas por este Organismo, donde cada Prestador posee un expediente para el seguimiento de calidad correspondiente para cada uno de los servicios brindados. 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
0521-057913/2018	Coop. Cuencas del Sol - Agua potable
0521-061839/2020	Cooperativa de General Paz Ltda- Agua potable
0521-060482/2019	Cooperativa de Obras y Servicios Públicos y Sociales de Los Surgentes Ltda - Efluentes
0521-062174/2020	Coop. de Aguas Corrientes y Serv. Públicos de Va. Gral. Belgrano - efluentes
0521-060481/2019	Cooperativa de Electricidad y Otros Servicios Públicos de General Roca Ltda - Efluentes
0521-060484/2019	Coop. de Brinkmann - Efluentes
0521-060483/2019	Coop. de Freyre - Efluentes

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 tiene como obligación el control del servicio en cuanto a la calidad del agua distribuida y presión del servicio en los prestadores controlados por parte de este Organismo. Para ello actualmente, se compone de 6 (seis) integrantes, 5 (cinco) 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 continuaron con las capacitaciones en relación al uso del expediente digital en la Sección, manejando todos los integrantes en octubre del 2022 dicha herramienta.

IV. SECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

TRÁMITES FINALIZADOS

- a. Se elaboraron **399 Dictámenes** de Reclamos y Expedientes.
- b. Se elaboraron **38 Informes Jurídicos** de Reclamos, Expedientes y Notas.-
- c. En el año 2022 **se archivaron 322** reclamos y notas.-
- d. Se procedió a dar respuesta a **39 Oficios Judiciales**.
- e. Todo lo cual arroja un **Total de trámites resueltos de 759**.

EXPEDIENTES

- a. Expediente 0521-062872/2022 “Incorporación de la Rehabilitación Integral del Canal de Los Molinos – Córdoba. Nueva Conducción entubada a la operación y mantenimiento por parte de Aguas Cordobesas S.A.”, a través del Dictamen N° 01/2022, por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria Extraordinaria.-
- b. Expediente 0521-062896/2022 “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° 04/2022 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.
- c. Expediente N° 0521-062360/2021/R9– “Revisión Tarifaria de Cooperativa Inrville Limitada en el cual a través del Dictamen N° 07/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- d. Expediente 0521-062896/2022 “Solicitud de Revisión Tarifaria por incrementos de costos Numeral 9.2.3. del Contrato de Concesión del Servicio de Agua Potable para la ciudad de Córdoba – Aguas Cordobesas S.A.” mediante Dictamen N° 17/2022 por medio de la cual se convoca a Audiencia Pública.



- e. Expediente 0521-062872/2022 “Incorporación de la Rehabilitación Integral del Canal de Los Molinos – Córdoba. Nueva Conducción entubada a la operación y mantenimiento por parte de Aguas Cordobesas S.A.”, a través del Dictamen N° 24/2022, por medio de la cual se convoca a Audiencia Pública.
- f. Expediente 0521-063554/2022 “Solicitud de Revisión Tarifaria promovida por Prestadora de Agua Potable y Servicios Cloacales de la Provincia de Córdoba”, a través del Dictamen N° 27/2022, se convocó Audiencia Pública.-
- g. Expediente 0521-062896/2022 “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° 35/2022 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- h. Expediente 0521-062872/2022 “Incorporación de la Rehabilitación Integral del Canal de Los Molinos – Córdoba. Nueva Conducción entubada a la operación y mantenimiento por parte de Aguas Cordobesas S.A.”, mediante Dictamen N° 36/2022 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- i. Expediente N° 0521-063554/2022/R15 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa El Alto Limitada en el cual a través del Dictamen N° 40/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- j. Expediente N° 0521-063554/2022/R6 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa General Belgrano Limitada en el cual a través del Dictamen N° 42/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- k. Expediente N° 0521-062360/2021/R4 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Icho Cruz Limitada en el cual a través del Dictamen N° 43/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- l. Expediente N° 0521-063554/2022/R1 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa San Antonio Limitada en el cual a través del Dictamen N° 44/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- m. Expediente N° 0521-050288/2016 – Solicita traspaso de las instalaciones operadas por ADENOR – ACE a la Cooperativa de Trabajo Acueducto Centro Limitada en el cual a través del Dictamen N° 45/2022, se propicia ante la Secretaría de Recursos Hídricos y la Secretaría de Servicios Públicos la transferencia de las instalaciones.-

- n. Expediente N° 0521-063554/2022/R8 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Aguas Limitada en el cual a través del Dictamen N° 47/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- o. Expediente N° 0521-063554/2022/R13 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa Santa Cruz del Lago Limitada en el cual a través del Dictamen N° 48/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- p. Expediente N° 0521-063554/2022/R11 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa San Vicente Limitada en el cual a través del Dictamen N° 49/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- q. Expediente N° 0521-063554/2022/R7 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa 31 de Marzo Limitada en el cual a través del Dictamen N° 50/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- r. Expediente N° 0521-063554/2022/R5 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Copasa Limitada en el cual a través del Dictamen N° 52/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- s. Expediente N° 0521-063554/2022/R3 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Laprida Limitada en el cual a través del Dictamen N° 53/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- t. Expediente N° 0521-063554/2022/R9 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa General Roca Limitada en el cual a través del Dictamen N° 56/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- u. Expediente N° 0521-063554/2022/R14 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Cuenca del Sol Limitada en el cual a través del Dictamen N° 58/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- v. Expediente N° 0521-063554/2022/R4 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Oliva Limitada en el cual a través del Dictamen N° 59/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- w. Expediente N° 0521-063554/2022/R16 – “Revisión Tarifaria de Rosario de Punilla S.A. en el cual a través del Dictamen N° 60/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- x. Expediente 0521-064367/2022 “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° 61/2022 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.
- y. Expediente N° 0521-063554/2022/R16 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Los Surgentes Limitada en el cual a través del Dictamen N° 62/2022, se autoriza el aumento tarifario.



- z. Expediente N° 0521-063554/2022/R12 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Agua de Oro y Sierras Chicas en el cual a través del Dictamen N° 63/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- aa. Expediente N° 0521-062360/2021/R4 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Icho Cruz Limitada en el cual a través del Dictamen N° 64/2022, se rectifica la resolución de aumento tarifario.
- bb. Expediente 0521-064367/2022 “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° 96/2022 por medio de la cual se Convoca Audiencia Pública.
- cc. Expediente N° 0521-062360/2021/R1 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Bialet Masse Limitada en el cual a través del Dictamen N° 97/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- dd. Expediente N° 0521-063554/2022/R2 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Patricios Limitada en el cual a través del Dictamen N° 98/2022, se autoriza el aumento tarifario.-
- ee. Expediente N° 0521-063521/2022 – “Situación de Servicio Cooperativa de Obras, Servicios Públicos y Consumo de Barrio Patricios Ltda, en el cual a través del Dictamen N° 112/2022, se propicia el traspaso del servicio a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- ff. Expediente N° 0521-062360/2021/R4 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Icho Cruz Limitada en el cual a través del Dictamen N° 116/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- gg. Expediente N° 0521-062360/2021/R6 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa Retiro Limitada en el cual a través del Dictamen N° 127/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- hh. Expediente 0521-065348/2022 “Solicitud de Revisión Tarifaria promovida por Prestadora de Agua Potable y Servicios Cloacales de la Provincia de Córdoba”, a través del Dictamen N° 129/2022, se convocó Audiencia Pública.-
- ii. Expediente 0521-064367/2022 “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° 131/2022 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- jj. Expediente 0521-065575/2022 “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° 131/2022 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.
- kk. Expediente N° 0521-065348/2022/R3 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa La Falda Limitada en el cual a través del Dictamen N° 199/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- ll. Expediente N° 0521-065348/2022/R8 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa San Vicente Limitada en el cual a través del Dictamen N° 218/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- mm. Expediente N° 0521-065348/2022/R16 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa El Alto Limitada en el cual a través del Dictamen N° 220/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- nn. Expediente N° 0521-065348/2022/R11 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Icho Cruz Limitada en el cual a través del Dictamen N° 221/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- oo. Expediente N° 0521-065348/2022/R27 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa Santa Cruz del Lago Limitada en el cual a través del Dictamen N° 222/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- pp. Expediente N° 0521-065348/2022/R25 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa General Belgrano Limitada en el cual a través del Dictamen N° 223/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- qq. Expediente N° 0521-065348/2022/R2 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Sudeste Mayorista Limitada en el cual a través del Dictamen N° 224/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- rr. Expediente N° 0521-065348/2022/R18 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Acueducto Centro Limitada en el cual a través del Dictamen N° 225/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- ss. Expediente N° 0521-065348/2022/R20 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Cabana Limitada en el cual a través del Dictamen N° 232/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- tt. Expediente N° 0521-065348/2022/R5 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa James Craik Limitada en el cual a través del Dictamen N° 233/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- uu. Expediente N° 0521-065348/2022/R2 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Aguas Limitada en el cual a través del Dictamen N° 234/2022, se autoriza el aumento tarifario.



- vv. Expediente N° 0521-061175/2019 – Regulación de mejoras comerciales a usuarios de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, mediante Dictamen N° 240/2022 se regula el sistema de facturación de los prestadores del servicio de agua potable y desagües cloacales.-
- ww. Expediente 0521-065575/2022 “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° 241/2022 por medio de la cual se Convoca a Audiencia Pública.-
- xx. Expediente N° 0521-065348/2022/R15 – “Revisión Tarifaria de Rosario de Punilla S.A. en el cual a través del Dictamen N° 242/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- yy. Expediente N° 0521-065348/2022/R9 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa 31 de Marzo Limitada en el cual a través del Dictamen N° 243/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- zz. Expediente N° 0521-065348/2022/R17 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Copasa Limitada en el cual a través del Dictamen N° 244/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- aaa. Expediente N° 0521-065348/2022/R26 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Agua de Oro y Sierras Chicas en el cual a través del Dictamen N° 245/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- bbb. Expediente N° 0521-065348/2022/R4 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Sudeste Minorista Limitada en el cual a través del Dictamen N° 246/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- ccc. Expediente N° 0521-065348/2022/R21 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Inrville Limitada en el cual a través del Dictamen N° 252/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- ddd. Expediente N° 0521-065348/2022/R19 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Oliva Limitada en el cual a través del Dictamen N° 253/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- eee. Expediente N° 0521-065348/2022/R1 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Villa Retiro Limitada en el cual a través del Dictamen N° 254/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- fff. Expediente N° 0521-065348/2022/R10 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa General Roca Limitada en el cual a través del Dictamen N° 255/2022, se autoriza el aumento tarifario.

- ggg. Expediente N° 0521-063554/2022/R2 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Patricios Limitada en el cual a través del Dictamen N° 256/2022, se resuelve el recurso de reconsideración presentado por la prestadora.
- hhh. Expediente N° 0521-065348/2022/R12 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Patricios Limitada en el cual a través del Dictamen N° 257/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- iii. Expediente N° 0521-066742/2022 – “Solicitud nuevo cargo tarifario con motivo de la suscripción del Convenio entre la Provincia de Córdoba, la Municipalidad de Bell Ville y la cooperativa Sudeste Minorista, en el cual a través del Dictamen N° 270/2022, se convoca a Audiencia Pública.
- jjj. Expediente N° 0521-065348/2022/R5 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Carnerillo Limitada en el cual a través del Dictamen N° 271/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- kkk. Expediente N° 0521-065348/2022/R13 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Laprida Limitada en el cual a través del Dictamen N° 272/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- III. Expediente N° 0521-065348/2022/R14 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Los Surgentes Limitada en el cual a través del Dictamen N° 284/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- mmm. Expediente 0521-065575/2022 “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° 284/2022 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.
- nnn. Expediente N° 0521-065348/2022/R22 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Bialeto Masse Limitada en el cual a través del Dictamen N° 297/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- ooo. Expediente N° 0521-065348/2022/R23 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa Cuenca del Sol Limitada en el cual a través del Dictamen N° 298/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- ppp. Expediente 0521-067490/2022 “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° 303/2022 por medio de la cual se habilita el procedimiento de Revisión Tarifaria.-



- qqq. Expediente N° 0521-067699/2022 - Evento en B° Las Playas, Villa Adela y Villa Aspasia – anomalía en el parámetro cloro residual, mediante Dictamen N° 323/2022 se dispone medida regulatoria a la empresa Aguas Cordobesas S.A.-
- rrr. Expediente N° 0521-062897/2022 - “Garantía Aguas Cordobesas S.A.” en el cual a través del Dictamen N° 324/2022, se propicia la aprobación de la Póliza de Garantía de Caución al Poder Concedente Municipalidad de Córdoba.-
- sss. Expediente N° 0521-067145/2022 - Aplicación Resolución General N° 66 - ajuste tarifa autorizado a la cooperativa de trabajo sudeste sobre consumos retroactivos, mediante Dictamen N° 332/2022 se ordena a la Cooperativa que proceda a refacturar conforme a las pautas de la Resolución General N° 66/2022.-
- ttt. Expediente 0521-067490/2022 “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° 336/2022 por medio de la cual se Convoca Audiencia Pública.-
- uuu. Expediente N° 0521-065348/2022/R24 – “Revisión Tarifaria de Cooperativa San Antonio Limitada en el cual a través del Dictamen N° 349/2022, se autoriza el aumento tarifario.
- vvv. Expediente N° 0521-066742/2022 – “Solicitud nuevo cargo tarifario con motivo de la suscripción del Convenio entre la Provincia de Córdoba, la Municipalidad de Bell Ville y la cooperativa Sudeste Minorista, en el cual a través del Dictamen N° 358/2022, se autoriza Nuevo Cargo Tarifario.
- www. Expediente N° 0521-048729/2014/R44 “Macromedidores”, mediante Dictamen N° 372/2022, se autoriza a la Concesionaria a iniciar las obras.
- xxx. Expediente 0521-067490/2022 “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° 395/2022 por medio de la cual se aprueba la modificación de los valores del CR correspondiente a la empresa Aguas Cordobesas S.A.

TRÁMITES Y CONSULTAS EN GENERAL

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



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

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

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

INFORMES Y ARTÍCULOS

A lo largo del año 2022 se elaboraron treinta y ocho (38) 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.-

Se ha intervenido en múltiples audiencias de mediación asistiendo jurídicamente al Área de Mediación la cual depende de la Asesoría Letrada del Ente Regulador.-

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

TRAMITACIONES PARTICULARES

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

ÁREA DE COSTOS Y TARIFAS y OBSERVATORIO ERSeP

El **Área de Costos y Tarifas** ha tenido constantes actividades desde el año 2017, año en el que se discontinuó con el detalle de tareas desarrolladas por esta Área en las Memorias de los Estados Contables del Ente, en lo referido a materia de regulación económica y control de los Cuadros Tarifarios de los prestadores regulados por este Ente. Al tratarse de tareas interdisciplinarias con las Gerencias del ERSeP, las actividades de esta Área fueron informadas oportunamente dentro de cada Gerencia de ERSeP, no obstante, se detalla la confección de los 715 Informes Técnicos respaldatorios de los ajustes tarifarios -entre otros-, durante el período 2017-2022 constando los mismos con su correspondiente número correlativo. Del registro interno de calidad de Costos y Tarifas surge que se elaboraron los siguientes Informes Técnicos divididos por área de destino:

Cantidad de Informes	Año					
Área destino del Informe	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ger. Agua y Saneamiento	58	75	121	17	93	94
Ger. Energía Eléctrica	9	21	13	7	13	18
Ger. Vial y Edificio	16	19	8	8	16	13
Juzgado de Faltas						
Regulatorias	2	7	6	4	6	9
Ger. Transporte Interurbano	5	6	9		5	8
Área Asesoría Letrada			1	3	1	5
Área Seguridad Eléctrica y Antenas		2	1		2	3
Área Compras	3	3	3	2		
Total general	93	133	162	41	136	150

El ERSeP habilitó durante el 2022 el trabajo de un **Observatorio ERSeP de los Servicios Públicos** conducido por esta Área de Costos y Tarifas, y se encuentra conformado por un grupo interdisciplinario de recursos humanos de distintas áreas del Organismo (Ing. Sistemas, Contadores, Lic. Administración y Lic. Economía).

El Observatorio tuvo como primer objeto la creación de Métricas de Gestión de desempeño del propio Ente (Conocimiento Interno), logrando en una segunda etapa un Benchmarking, es decir, la definición de métricas en los prestadores regulados en cada ámbito para comparar con otros prestadores Nacionales e Internacionales. Dicho objetivo se alcanzó con la incorporación de la herramienta Power BI (BI: Business Intelligence), software que ha permitido procesar, visualizar, analizar y comparar datos procedentes de un enorme volumen de fuentes (SQL, Google Analytics, Excel, Páginas Web, etc.),



convirtiéndolos en información tangible a través de gráficos y de tablas para cada usuario definido en función de un nivel de seguridad.

A continuación, se detallan brevemente los objetivos alcanzados del Observatorio:

- **Administración Finanzas y Economía:**

Control Tasa Ersep: cantidad de días promedio en pago por categoría, importes abonados en evolutivo en tiempo, saldo de deuda de tasas.

Presupuesto Ejecutado: Información con valores de ingresos, gastos en sus diferentes momentos del gasto.

- **Agua y Saneamiento:**

Reclamos: Cantidad de reclamos evolutivos en el tiempo y segregado por estado de resuelto, detalle de los reclamos, gráfico de torta de reclamos por tipología, promedio en días en resolver reclamos, clasificación de reclamos por estado.

Coeficiente Regulatorio (CR): Aumentos tarifarios del CR comparativo con índices oficiales, detalle de los aumentos otorgados.

Cooperativas: comparativa de tarifas de cooperativas de aguas, datos claves de cooperativas.

- **Antenas Telefonía Celular:**

Cantidad de antenas a controlar segregada por la Universidad con el contrato para efectuar las mediciones.

- **Asesoría Letrada:**

Registros de prestadores, antenas, general y directorio y tramites que se vinculan por área con asesoría.

- **Atención a Usuarios:**

Cantidad de consultas realizadas, promedio de minutos en atención a usuarios, segregación de consultas por tipología, evolución de cantidad de consultas por día, evolución de promedio de demora en consultas por día.

Reclamos: resumen de reclamos materializados y de consultas sin reclamo.

- **Energía Eléctrica:**

Cantidad de reclamos evolutivo en el tiempo segregado por estado, Cantidad de reclamos resuelto por año, cantidad total de reclamos, días promedio en demora de resolución de reclamos, reclamos por categoría, reclamos por ciudad en mapa Bing, cantidad de notas resueltas evolutivo por tiempo, días de demora en resolución de notas.



Monómicos de EPEC por categoría y evolutivo en el tiempo, distribución de ingresos por categoría de EPEC.

- **Prensa y Difusión:**

En colaboración con el de Área de Sistemas, se trabajó en el proceso de actualización de los contenidos del Sitio Web Oficial del ERSeP, teniendo por objetivo principal, realizar reformas estructurales, con cambios en las secciones, reordenando imágenes y contenidos, con el propósito de dar una mayor usabilidad práctica y eficiente a la experiencia del usuario en su utilización y navegabilidad. Se definieron las métricas en Google Analitic, para medir la cantidad y tipo de visitas en esta página Institucional de ERSeP.

- **Recursos Humanos:**

Nómina: Conteo de empleados totales, segregación de empleados por áreas, por grupo jerárquicos y lugar de trabajo.

Presentimos: Cantidad de legajos controlados, promedio de hs. trabajadas, distribución de cantidad de marcaciones por tipo de registro, % de novedades registrada por día y evolutivo, hs. trabajadas por empleado por día con indicador de colores.

Egresos: Cantidad de personal egresado y por causa.

- **Seguridad Eléctrica:**

Cantidad de notas, reclamos y excepciones presentadas y tratadas por el área.

- **Sistemas:**

Adecuó 2 instalaciones de Boxes para el Observatorio, lo que incluyó el hardware y software necesario para que los RRHH desarrollen sus tareas. Generó las vistas en bases de datos SQL Server como fuente de datos del Observatorio. Se desarrolló aplicativo de tipo cliente-servidor para el Área de Atención a Usuarios para generar una base de datos referido a consultas que no necesariamente derivan en un Reclamo Ersep. Se gestionó tablets y celulares para las pruebas de actas digitales de transporte interurbano de pasajeros.

- **Transporte:**

Actas: Cantidad de actas confeccionadas, segregación por calificación, y en evolutivo por tiempo, cobranzas de multas, saldo de deudas por multa, % de cobrabilidad, detalle de empresas con deudas, y cantidad de multas recibidas.

Empresas prestadoras: Cantidad de vehículo presentes en el sistema de transporte interurbano segregado por empresa, cantidad de pasajeros transportados, Km recorridos.



Despapelización de las actas de transporte.

Vial Y Edilicia:

Tránsito por ruta, tarifa por ruta, evolución de tarifas por ruta.

- **Juzgado Faltas:**

Cantidad de registros y decretos emitidos por el área segregada por área de interés.

- **Costos Y Tarifas:**

Seguimientos de tramites efectuados por SUAC, cantidad de tramites en espera por área, tarifas vigentes en diferentes áreas.

Benchmarking de tarifas de agua y saneamiento y de tarifas de energía eléctrica entre prestadores Provinciales, Nacionales y de Mercosur.

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 cuanto a la Concesión de la Red de Accesos a Córdoba, además de las tareas de conservación y mantenimiento de rutina, durante el 2022 y luego de la finalización de la ampliación a tres carriles de la Av. Circunvalación, se continuó con la de ampliación de capacidad de las vías existentes, concretamente con la readecuación de los distribuidores de Av. Circunvalación. También se dieron inicio a la ejecución de nuevas obras, como la 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. Trabajos todos supervisados por este ERSeP a través de la Gerencia Vial y Edilicia.

En cuanto a la Ruta Provincial N° 6, concesionada al Ente Intermunicipal Ruta Provincial N° 6, se realizaron tareas de conservación y mantenimiento de rutina, con algunas obras de rehabilitación puntuales hasta el mes de septiembre, extinguiéndose la transferencia a partir del 01 de octubre, por común acuerdo entre el Poder Ejecutivo y el Ente Ruta 6.

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 2022 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”.

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.



GERENCIA DE TRANSPORTE

La función de la Gerencia de Transporte es el control y la regulación del Transporte Interurbano de Pasajeros en el ámbito 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 las que se encuentran habilitadas por la Autoridad Competente como 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)	1715
Actas por falta de habilitación (Paralización de Servicio)	54
Actas sin Infracción	7950
Actas con Infracción	7550
Infracciones Constatadas (Graves y leves)	13600

Infracciones más comunes	%
ILUMINACION	12%
SERVICIOS	10%
MODULO REGISTRO DE OPERACIONES	7%
CUBIERTAS (lisas/en mal estado/delanteras recapadas, etc)	5%
ASIENTOS (asiento del conductor/en mal estado/cinturón de seguridad, etc)	3%
EQUIPAMIENTO DEL VEHICULO (botiquín, martillos rompecristales, cortinas, etc)	3%
DOCUMENTACION DEL VEHICULO (Certificado de habilitación, seguro, RTO, desinfección, permiso precario, etc)	3%
PARABRISAS (fisuras, desprendimiento de material, limpiaparabrisas)	3%
EXTINTOR (con carga vencida, sin carga, precintado, en mal estado)	3%
CARROCERIA (piso/techo/paneles laterales en mal estado, espejo retrovisor, etc)	2%
CARTELERIA (0800 reclamos, destino, velocidad máxima, etc)	2%
AIRE ACONDICIONADO (refrigeración/calefacción/ventilación no funciona, boquillas sueltas, calefactores sueltos)	2%
HIGIENE	1%
PLATAFORMA Y CIRCULACION (circula con la puerta abierta, estaciona en zona de circulación, exceso de permanencia, plataforma no autorizada)	1%
SALIDAS DE EMERGENCIA (luneta ploteada, claraboyas selladas, etc)	1%
VENTANILLAS/PUERTAS (en mal estado, vidrios fisurados, etc)	1%



DEFICIENCIAS MECANICAS (perdida de aceite/combustible, suspensión, emanación de gases, etc)	1%
DOCUMENTACION DEL PERSONAL (carnet de conducir, libreta de trabajo)	1%

Se continuó a lo largo del año con la participación en reuniones presenciales y virtuales con agentes del Ente y del área de capacitación del Gobierno de la Provincia, con el fin de adaptar 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.

Se participó del curso presencial de Primeros Auxilios desarrollado en la sede de Casa de Gobierno.

Se participó del curso de capacitación en Inspección Técnica Vehicular, dictado en los talleres de la empresa CONIFERAL S.A.

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 operativa de control de rutina en rutas y Terminales de Ómnibus de la Provincia con inspectores asignados a esa tarea y reforzando el control con inspectores de la delegación ETOC, Villa Carlos Paz, San Francisco, Cruz del Eje y Jesús María.
- Realización del Operativo Verano intensificando los controles en los valles turísticos de la Provincia y en los distintos Festivales que se desarrollan (Jesús María, Cosquín, de Peñas en Villa María, Cosquín Rock entre otros.)



- Elaboración de Informes y Operativos en respuesta a Reclamos ingresados (respetar las paradas, Ascenso de personas con Pases, modificación del recorrido, exceso de pasajeros, 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.
- Control de alcoholemia a los conductores con Alcohómetro Digital “DRAGER ALCOTEST 5000”.
- Trabajo en conjunto y coordinación con la Juzgado Faltas Regulatorias, sobre expedientes de vehículos paralizados.

Operativos 2022	
Total Operativos realizados	612
Total de Incautaciones	54
Total de Actas Labradas	2733

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 procedimientos para el armado de expedientes utilizando el Expediente Digital.
- Desde el mes de junio se comenzó a utilizar el expediente electrónico dando inicio a los mismos desde la propia área, llegando a octubre con el total de los expedientes generados de manera electrónica.
- 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 cronogramas y tareas de control en las Delegaciones del Interior.
- Colaboración con el área operativa y miembros del Área Costos y Tarifas del Ente con el fin de poder contar con una herramienta digital que permita realizar los controles de manera eficaz, disminuyendo los errores en el labrado de las mismas y tratando de disminuir los tiempos entre la constatación de una posible infracción y los siguientes procedimientos.
- Visita a las Delegaciones del interior con el fin de probar el funcionamiento en las primeras etapas del acta digital.

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.

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°08, en mayo de 2022 y de la Mesa Tarifaria N°09 en octubre de 2022, en las cuales se dio tratamiento a sendos pedidos de reajuste en el valor de la Tarifa Básica Kilométrica vigente.
- Colaboración con el área costos y tarifas del ente a fin de desarrollar mejoras en los procedimientos de control de tarifas a partir de la información generada por el sistema inteligente de transporte (Micronauta) y la información presentada por las empresas.
- Participación el proyecto del Observatorio de ERSeP, para el cual se analizaron y desarrollaron distintos índices estadísticos de relevancia para el área en particular y para la Gerencia en general.

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 2022, 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

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

ÁREA DE SISTEMAS y TELECOMUNICACIONES

Se participó en las reuniones del Ministerio de Coordinación, Secretaría de Innovación y Modernización, en la cual se trataron diversos temas entre los cuales se hizo énfasis en Expediente digital, Portal Tecnológico, Esquemas de Seguridad Informática, etc

Se implementó la infraestructura tecnológica punto a punto para las cámaras de seguridad de las delegaciones del interior y de la nueva terminal de ómnibus. El cambio se realizó con la adquisición de nuevas grabadoras de imágenes (DVR) y cámaras de marca DAHUA.

Se implementó en mesa de entrada la registración del nivel 2 a través del nuevo aplicativo WEB para tramites del Centro de Constatación de Identidad.

Desde el sector de desarrollo, a cargo del Darío Heredia, se realizaron diversas modificaciones y actualizaciones al Sistema Integral Reclamos ERSeP (SIRE), entre las cuales se destaca lo siguiente:

- Se agregó una funcionalidad para incorporar "Documentación Anexa" en la que se cargan múltiples ampliaciones que efectúe el usuario o presentaciones efectuadas por las prestadoras respecto del reclamo o nota en sí (RECLAMO O NOTA PADRE), modo tal de contar con mayor información al momento de efectuar la trazabilidad de un reclamo en su ciclo de vida.
- Se agregó, tanto para RECLAMOS como para NOTAS, el campo NÚMERO DE EXPEDIENTE, correspondiente al ídem generado por el sistema de Expedientes Electrónicos. El mismo forma parte del criterio de búsqueda de los Reclamos, Notas o Documentación Anexa.
- Se agregó, tanto para RECLAMOS como para NOTAS, un campo disponible para "Jerárquico", asociado al campo "Nro. Resolución 3".

Módulo Notas

- Se agregó funcionalidad con la información correspondiente a Oficios, idéntica a la de los RECLAMOS.
- Se agregó un campo para cargar "Respuesta al Usuario" similar a lo que se desarrolló para el módulo de Reclamos, que opera de la misma manera y con idénticos menús, respuestas precargadas y respuestas libres.
- Se agregó campo para cargar información sobre los "Descargos EPEC".

Módulo Movimientos

- Tanto para RECLAMOS como para NOTAS, los campos Area, Pase y Fecha comenzarán a completarse automáticamente según tipo de movimiento, área, agente y fecha.
- Ello a los fines de que cualquier agente pueda rápidamente verificar el área en que se encuentra el trámite y la fecha correspondiente.

- Tanto para RECLAMOS como para NOTAS y para evitar movimientos duplicados ante el pase de un expediente de un área a otra, se modificó el entorno para que el Área de inicio genere el movimiento de pase y el Área de destino solo lo confirme.

Se desarrolló e implementó un módulo para atención a Usuarios para que se registren los datos relativos a las consultas que la ciudadanía realiza sobre temas que no son propios de los servicios que el organismo regula, pero que los agentes del mismo, dando respuesta y orientaciones, dan un valor agregado de la atención.

Desde el sector de infraestructura hardware, a cargo de Matías Farias, se realizaron importantes actualizaciones al parque de CPU's actualizando a un mínimo de 8 (ocho) GB de memoria RAM y reemplazando Discos Duros (Hard Disk's) por correspondientes medios de estado sólido, logrando de esta forma un incremento en el rendimiento de los equipos actualizados.

Por una propuesta de proyecto del Sr. Farías, se comenzó a realizar el ensamblado propio de Hardware (CPU's) adquiriendo solo los componentes críticos (Placas madres, Procesadores y medios de almacenamiento) lo que permitió contar con un conjunto de máquinas nuevas, con muy buen rendimiento, a un reducido costo.

Se desarrollaron y ejecutaron algoritmos generadores de sentencias SQL para proceder a la depuración y deduplicación de los datos, utilizados por el sistema Jazz, correspondientes a las empresas de Transporte quedando la base con un índice integral de óptima calidad del 100%.

Se desarrolló una actualización del Módulo legales del sistema Jazz para ser utilizado por el Juzgado de infracciones incorporándose modificaciones en todos los reportes que intervienen en la automatización de la generación de documentos.

Se desarrolló una nueva versión del aplicativo de Declaraciones Juradas Web, bajo autenticación CIDI, con una plataforma de alta navegabilidad intuitiva, permitiendo también consultar el historial de las declaraciones presentadas.