

Córdoba, 30 de marzo de 2023.-

Ref.: Expediente N° 0521-070046/2023.-

RESOLUCIÓN GENERAL NÚMERO: 13.-

Y VISTO:

Las presentes actuaciones vinculadas con el “Evento de rotura de conducto DN1600 salida de planta Los Molinos el día 23/03/2023.-”, relativo a la indisponibilidad del servicio público de agua potable para los barrios abastecidos por la Planta Potabilizadora Los Molinos de la Ciudad de Córdoba, a cargo de la Empresa Aguas Cordobesas S.A., producida los días 23, 24, 25 y 26 de marzo del año 2023.-

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

Que obran decreto y cédula remitida a la Concesionaria, en el orden 6 y 7.-

Que luce agregado Informe Técnico N° 74/2023 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 el Informe Técnico N° 74/2023 expresa “(...) **3.3.-** A parte del alcance geográfico y la definición del universo de usuarios afectados, debe establecerse la ventana temporal de indisponibilidad del servicio.

Si bien, la reserva domiciliaria está definida con un volumen previsto como reserva para 24 horas, se tomará como momento cierto de inicio del evento las 4:45 hs del día 23/03/2023, según registro libro de guardia:. (...)

Y como momento de culminación y restablecimiento se toma el domingo 26/03/2023, a idéntico horario (4:45 hs) que el de inicio del evento, dado que se debe tener un criterio de aproximación con la información disponible que puede ser difusa en relación al restablecimiento por la extensión y complejidad del área.

De lo analizado se determina en 3 (tres) días el tiempo de indisponibilidad del servicio (...)

Que conforme surge de las constancias obrantes en las presentes actuaciones, y lo definido por el informe técnico la indisponibilidad del servicio de agua independientemente del causante, duró tres (3) días.

Que el Informe continúa diciendo “(...) **3.2.-** A partir de la notificación mencionada, personal de la Gerencia de Agua y Saneamiento del

ERSeP, se constituyen en la zona del evento (Imagen 1), con la finalidad de relevar las tareas de sondeos de la falla.

Al inicio de la contingencia, la zona afectada fue la indicada a continuación, pero fue cambiando y disminuyendo su extensión debido a las maniobras de cambio de cerco en algunos sectores, derivando el abastecimiento desde Planta Suquía (...)

A los fines de determinar el área geográfica del evento, se tomará como criterio, el área que tuvo corte total y que no pudo ser abastecida de ningún modo por los cambios de cerco de servicio, tal como se muestra en la siguiente imagen. (...)

En correspondencia con el área afectada y según información declarada por el Prestador de su sistema de información geográfica y comercial, la cantidad de usuarios (Unidades de Facturación) afectados a los que le corresponde el reequilibrio de una medida regulatoria asciende a 67.889 (...).-

Que finalmente, el Informe concluye lo siguiente: “(...)

4.1.- *Según lo analizado, se verificó la indisponibilidad del servicio por un lapso de 72 (setenta y dos) horas en el sector comprendido en el plano que figura como Anexo Único de la presente alcanzando los 67.889 usuarios (Unidades de Facturación). Atento a ello, corresponde que este Ente Regulador adopte las medidas de reequilibrio a favor de los usuarios en resguardo de los caracteres esenciales de prestación de servicio en forma continua y regular.*

4.2.- *El periodo de tiempo estimado de la indisponibilidad de servicio de agua se considera desde el día 23 de marzo del corriente a las 4:45 hs, hasta el día 26 de marzo a las 4:45 hs., lo que implica 3 (tres) 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 9,86% del mes de marzo de 2023.”. -*

Que como corolario de lo antedicho y ante la indisponibilidad 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, 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 indisponibilidad del servicio 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 Regulador 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 9,86% del monto facturado para el cargo fijo del mes de marzo 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 Regulador pueda ordenar a la empresa concesionaria, abstenerse de facturar a los usuarios afectados por la falta de servicio acaecida durante tres días de marzo de 2023, 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 tres (03) días de servicio o, en su caso, disponga la acreditación del valor correspondiente a tres (03) 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 por otra, el artículo 40 bis de la Ley 24.240 – Defensa del Consumidor dispone “*Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o*

menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. (...)”.-

En relación a ello, y atento a que las particularidades de cada caso imposibilitan establecer un criterio general, corresponde poner en conocimiento de los usuarios que consideren haber sufrido un daño diferenciado que podrán efectuar reclamaciones individuales ante el ERSeP conforme al artículo supra referenciado.

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 –Régimen 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.-

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° 127/2023 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 tres días (03) conforme las pautas expresadas a los 67.889 usuarios (Unidades de Facturación) del servicio contemplados dentro del área del Anexo I.-

Artículo 2º: ESTABLÉCESE que la medida dispuesta en el artículo anterior será equivalente a un 9,86% 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 –Régimen Sancionatorio.-

Artículo 6º: **PÓNGASE 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

ERSeP
VR 