

Córdoba, 11 de abril de 2023.-

RESOLUCIÓN NÚMERO: 0603

Y VISTO:

El Expediente N° **0521-068677/2023**, en el que obran actuaciones relativas a la calidad del servicio público de distribución de agua potable suministrado por la Cooperativa De Electricidad Y Servicios Públicos De Inrville Ltda.. Ello, a tenor de lo dispuesto por el proveído de fecha 27 de febrero de 2023 en la que se determinan incumplimientos por parte de la Cooperativa. -

Y CONSIDERANDO:

I) Que la competencia del ERSeP en la cuestión planteada resulta en forma expresa de los incisos a), b); c), m) y t) del Art. 25 de la Ley 8835 - Carta del Ciudadano y de las disposiciones establecidas en la Resolución General ERSeP N° 03/2014 (B.O 19/03/2014), y demás normativa relacionada.-

II) Que obran en autos los siguientes antecedentes: **1)** Informes elaborados por el Centro de Investigación y Transparencia en Ingeniería Química Ambiental (en adelante CIQA); **2)** Informes elaborados por la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Católica de Córdoba;**3)** Cédulas de Notificación remitidas por el Área de Control de Calidad de la Gerencia de Agua y Saneamiento a la Cooperativa De Electricidad Y Servicios Públicos De Inrville Ltda.; **4)** Notas remitidas por la Cooperativa De Electricidad Y Servicios Públicos De Inrville Ltda.; **5)** Actas de Constatación labradas por la Gerencia de Agua y Saneamiento al momento de llevarse a cabo inspecciones conjuntas entre personal del ERSeP y la prestadora del 020/2023 de fecha 08 de febrero 2023; **7)** Informe elaborado por el Área de Costos y Tarifas.

III) Que mediante proveído de fecha 27 de febrero de 2023, se dispuso *“de acuerdo a las circunstancias descriptas en el “Informe Técnico N°*

20/2023” elaborado en el ámbito de la Gerencia de Agua y Saneamiento, que la Prestadora en cuestión ha quedado incurso en la siguiente infracción:

1) Incumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos para los prestadores en la Ley Provincial Nro. 8835 y/o en el Manual del Usuario aprobado por el ERSeP (art.32 A.7), ya que existirían fallas relevantes en términos de calidad comercial del prestador, tanto en la toma de estado, facturación y categorización. (...)”

IV) Que habiendo sido debidamente notificada del decisorio anterior con fecha 06/03/2023 mediante Ciudadano Digital. Ante ello, con fecha 21/03/2023 la prestataria presenta su descargo en el que manifiesta lo siguiente: “(...) I.- Estados de medidores (3.1.2) ...según se puede observar en ellas, algunos se encontraban cubiertos de maleza y tierra, impidiendo realizar una lectura a simple vista, (...), lo que el personal en esos casos debe hacer es retirarla de manera en que pueda tomar el estado visualizando el medidor para ver el consumo. Algunas de las cajas de medidores constatados no presentaban estanqueidad. No tenían piso de hormigón dejando el medidor instalado sobre la tierra, lo cual no permite evidenciar la existencia de pérdida.(...). La cooperativa está pendiente de realizar un relevamiento del estado de las cajas de medidores, generar un plan de trabajo.

II.- Categoría de usuario (3.1.3) ... la categoría en la que se encontraba encuadrado del usuario, no correspondía al inmueble. Este es el caso del usuario N° 01051, a nombre de BRACAGLIOLI, ROBERTO R. ubicado en General Las Heras 107, cuya categoría actual es “Comercial y de Servicio” según se observa.... Se observó que el inmueble es de uno “Domestico” y en él se encuentra viviendo una persona jubilada. Con respecto al apartado “Categoría de usuario”, se constató que la vivienda cuya categoría no correspondía al uso del inmueble actual, al momento del alta del usuario enero del 1979, el inmueble ubicado en calle General Las Heras 107 ejercía el uso de taller mecánico (uso comercial y de servicio) y el cese de dicha actividad no fue notificada a la cooperativa. A la fecha, permanecen las instalaciones edilicias en dicho inmueble.

Luego de un breve comentario sobre cada punto, vamos a trabajar en el trazado de un PLAN DIRECTOR para sanear las anomalías del sistema

para que no se repitan las mismas. Para el cual estamos consultando estudios profesionales en la materia.”

La prestataria sigue exponiendo que “De los promedios de 1894 cuentas de agua potable de la localidad, se han tomado 37 para su análisis (...), lo que no expresa el informe de la Cédula de Notificación es sobre el universo a muestrear el nivel de confianza en la representatividad de los casos pretendida y el margen de error dentro del muestreo entre otros factores.

En la Cédula de Notificación página 22, se ponen dos cuadros de resumen en donde el promedio de los caudales sobreestimados (es decir medidos en más de los reales) es de 42m³, en tanto que las lecturas subestimadas (lecturas menores a las reales), son en promedio de 211m³. Cabe puntualizar que lo sobreestimado sería lo que la cooperativa percibiría de más, en tanto que lo subestimado lo que pierde de percibir según las estimaciones vs. lo medido.”

“Otro factor no contemplado en la Cédula de Notificación para las 37 mediciones tomadas es la edad de los medidores domiciliarios, como se muestra en la fig. 2, cosa que como se explicará influye en forma determinante en la problemática analizada.”

V) Verificación material de los hechos:

1- Que del primer Informe Técnico elaborado en la Gerencia de Agua y Saneamiento de este Organismo, se evidencian las siguientes transgresiones:

i)- respecto al estado de los medidores: De acuerdo a las fotografías del Informe Técnico se puede observar en ellas, que algunos medidores se encontraban cubiertos de maleza y tierra, impidiendo realizar una lectura a simple vista. Algunas de las cajas de medidores constatados no presentaban estanqueidad. No tenían piso de hormigón, dejando el medidor instalado sobre tierra, lo cual no permite evidenciar la existencia de pérdidas.

ii)- respecto a la categorización de los usuarios se verificó que la categoría en la que se encontraban algunos usuarios no encuadraban con el correspondiente uso del inmueble.

iii)- respecto al análisis de los consumos mensuales de los usuarios de JUNIO a DICIEMBRE de 2022 se confirma la existencia de

subestimaciones y sobrestimaciones. Esta situación se observa en un gran porcentaje de los 37 usuarios relevados en la Inspección de Servicio.

De acuerdo al análisis de lecturas, se procedió a efectuar un cruce de datos contemplando la fuente de información de la toma de estado remitida por el Prestador y la información generada por este ERSeP en ocasión de la inspección de servicio de fecha 18 de enero de 2023. En tal sentido, se evaluó la correlatividad que debe existir entre lecturas en fechas consecutivas con proporcionalidad de los consumos. Del procesamiento de los datos se obtienen los siguientes resultados de suministros que se consideran con lecturas subestimadas y sobrestimadas.

En definitiva, el Informe Técnico concluye que *“...existen fallas relevantes en términos de calidad comercial del prestador, tanto en la toma de estado, facturación y categorización.”*

Posteriormente, y ante el descargo de la prestadora, el área Técnica de la Gerencia de Agua y Saneamiento de este Ente, emite nuevo Informe Técnico N°77/2023 ratificando en todos sus términos el Informe de fecha 08/02/2023, realizando ciertas consideraciones, a saber:

“En cuanto a lo manifestado por la Cooperativa: En el punto I con respecto al estado de los medidores y la estanqueidad de las cajas donde estos se ubican, esta Sección Técnica reitera lo concluido con anterioridad (...)

La presencia de escombros, maleza y tierra en las cajas de agua denotan abandono y falta de mantenimiento que es mantenida por un periodo de tiempo significativo. En relación al descargo que explica el estado de las cajas de agua en función de las lluvias, se presenta el “Informe final – Estado del clima en Argentina 2022” elaborado por el Servicio Meteorológico Nacional, en donde se indica, y cito: “entre enero y diciembre de 2022 Argentina registró un desvío estimado de -12.8 %, ubicando a 2022 en el puesto 14 de los años más secos desde 1961. En casi todo el centro y norte del país prevalecieron lluvias muy por debajo de lo normal”. (...) “En la segunda mitad de noviembre, las condiciones de calor extremo dieron lugar al desarrollo de olas de calor en la franja central del país., (...). La situación de sequía que atraviesa el centro y norte de Argentina desde finales de 2019 se agravó en algunas zonas durante 2022).

Sigue exponiendo el Informe Técnico de la Gerencia “el punto II (...) categoría del usuario N°01051, esta Sección Técnica reitera lo concluido con anterioridad en su punto “3.1.3. Categoría del usuario”: Según lo que se observó durante la inspección, el inmueble analizado tenía uso residencial. En el residía una persona jubilada, viuda de quien figura en la factura como titular del servicio. No pudo ser determinado que en el inmueble se desarrollaba algún tipo de actividad Comercial o de Servicio.”

(...) respecto al análisis de los consumos, y de la Comparativa y análisis de lecturas tomadas por Cooperativa DICIEMBRE 2022 y lecturas de la Inspección de Servicio.”, aun así, en el descargo obrante a Orden 27 el prestado está afirmando que existieron subestimaciones y sobrestimaciones de consumo, lo cual no merece mayor detenimiento. “

“En el punto IV con respecto a las irregularidades en la toma de estado, esta Sección Técnica reitera lo concluido con anterioridad en su punto “3.3.3. Casos relevantes con irregularidades en la toma de estado, de igual manera es relevante resaltar: En el descargo de la Prestadora menciona, (...)”: “hemos cambiado los estándares de seguridad donde ahora se impedirá la alteración en los estados anteriores”. Esto evidencia que, anterior a este cambio, la alteración de estados era posible y probable de ocurrir. Lo que conlleva una falta grave que puede inferir en grandes perjuicios a los usuarios, como así beneficios si esto fuera lo buscado.”

“En las Consideraciones generales, donde se infiere durante la Inspección de Servicio realizada el 18 de enero de 2023, de la cual surge el Acta de Constatación N° 003/2023, obrante a Orden 10, la muestra relevada no era representativa ni resulta de un nivel de confianza suficiente para el margen de error pretendida. (...). La muestra debe estar conformada por una porción significativa de la población que la haga ser considerada confiable y representativa de la población total. Para población finita, el tamaño de una muestra representativa se rige en función de la (...), la cantidad de usuarios que debe ser relevada para obtener un 95% de confiabilidad es de 23 usuarios. Durante la inspección de servicio se relevaron un total de 37 usuarios, lo que implica que fueron relevados un 60% más casos de los necesarios para que la muestra sea considerada significativa a la población total.

Continua el Informe Técnico N° 77/2023 expresando, (...) “En la Cédula de Notificación página 22, (...)” Se sugiere que es menor el volumen de

consumos sobreestimados que el de subestimados por el cual, el prestador, pierde de percibir esos ingresos. Cabe aclarar, que toda lectura sobreestimada implica un servicio que fue cobrado al usuario como si este lo hubiese utilizado. Respecto a las subestimaciones, cuando posteriormente se contabilice el volumen proporcionado a través de la lectura de los medidores, los volúmenes serán abarcados en su totalidad y facturados a favor de la prestadora. La facturación de los periodos subestimados implica, para el usuario, que el volumen facturado posterior a la toma real de estado será mayor a su consumo mensual promedio. Esto implica que serán utilizados en el cálculo de facturación escalones de consumo superiores y el valor final a pagar por el servicio superará el costo del mismo si este hubiese sido cobrado mes a mes a través del consumo real que tuvo el usuario. Asimismo, al no estar debidamente conformado el historial hacia atrás, no puede advertirse o excluirse la posibilidad de que ante un corte haya circulado aire por el medidor incrementando artificialmente el consumo u otras posibilidades como pérdidas externas.”

En las Consideraciones generales, donde se menciona la diferencia entre la Macromedición y la Micromedición que surgen de los registros de la Cooperativa, determinando que existe un 60% de agua no contabilizada. (...),

Respecto, “(...) la edad de los medidores domiciliarios es un factor determinante en la problemática analizada, (...) Según lo establecido por el INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial), a través del “Reglamento para medidores para agua potable fría”, sugiere en su Artículo “16.12. Periodicidad de la verificación” que se realicen ensayos para conocer si el funcionamiento del medidor se encuentra dentro de los parámetros establecidos. (...)”

Que por todo lo anterior, y no habiendo incorporado el prestador elementos de prueba que puedan controvertir los hechos que se le atribuyen, además de todo lo argumentado en los informes técnicos mencionados; las faltas determinadas resultan debidamente verificadas en autos los incumplimientos.

VI) Encuadre Normativo:

Que resulta de aplicación al presente caso la Resolución General ERSeP N° 03/2014 que aprobara el “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”. Dicho cuerpo normativo estipula en su artículo 17 que *“Los sujetos pasivos deberán respetar y asegurar los derechos de los usuarios consagrados en el MARCO REGULATORIO. A tal fin, se tiene especialmente en cuenta las disposiciones de la Ley 24.240, de la Ley Provincial 8835 y lo previsto en el Capítulo I, “Derechos de los Usuarios” del Manual del Usuario aprobado por el ERSeP.”*; disponiendo el artículo 18 que *“El incumplimiento de los “estándares” establecidos en dicha normativa, dará lugar a las sanciones que se prevén en éste reglamento, de conformidad al Título Quinto.”*

La Ley 24.240 estipula que ARTICULO 25. *“Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.”*, y en su ARTICULO 29. *“Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.”*

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.”

Que resulta de aplicación las normas establecidas en el Marco Regulatorio del Servicio Público –Decreto Provincial N° 529/1994-. Allí se estipula en el artículo 19, que los usuarios del servicio, tienen derecho a g) Reclamar ante la Entidad Prestadora cuando se produjeran alteraciones en la factura que no concuerden con el régimen tarifario publicado.

Por su parte, el artículo 18 del precitado cuerpo legal, estipula entre las obligaciones de las entidades prestadoras: *“Con independencia de aquellas situaciones que sean objeto de una regulación especial, de la que puedan derivarse*

obligaciones específicas para las Entidades Prestadoras, éstas tendrán las siguientes obligaciones: f) Establecer durante las horas de oficina un servicio de información, atención y asesoramiento a los Usuarios.(...)"

VII) Sanciones aplicables:

En cuanto al tipo de sanción y graduación que corresponde aplicar por los incumplimientos verificados, se debe estar a la escala dispuesta por el Título V del Régimen ("De las Infracciones") sancionables conforme los criterios establecidos por los artículos 23, 24 y 25 del Régimen.

Dice el artículo 23 que "*Las sanciones establecidas por el presente Régimen son el apercibimiento y la multa. (...)*". El artículo siguiente señala que las mismas se graduarán en atención a: a) *La gravedad y la reiteración de la infracción.* b) *Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasionare al Servicio prestado, a los Usuarios y a terceros.* c) *El grado de afectación al interés público.* d) *El grado de negligencia, culpa o dolo incurrido.* e) *La diligencia puesta de manifiesto para subsanar los efectos del acto u omisión imputados.* f) *La cesación en la infracción incurrida al momento de ser presentado el descargo por el prestador, en cuyo caso el Ente Regulador podrá evaluar esta circunstancia para reducir la sanción que pudiere haber correspondido". -*

Por último, el artículo 25 del Régimen establece una fórmula para arribar a los montos en pesos de la multa correspondiente para cada tipo de infracción, cuyo cálculo se encuentra desarrollado en el Informe del Área de Costos y Tarifas en el número de orden 26.

En esa inteligencia, y ponderando las circunstancias descriptas, corresponden aplicar a la Cooperativa las siguientes sanciones:

i) Los incumplimientos mencionados ut supra resultan una infracción de "TIPO A" prevista en el artículo 32, inc. 1-a-7 del RCS por "*Cualquier incumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos para los prestadores en la Ley Provincial Nro. 8835 y/o en el Manual del Usuario aprobado por el ERSeP.*".

De acuerdo a las fechas relevadas y reiteración de las mismas, se han configurado de tres (3) incumplimientos encuadrables en el tipo "A" de la Reglamentación de Calidad y Sanciones.

Que, en cuanto al monto, teniendo en cuenta el elemento de graduación reseñado, resulta prudente la aplicación de una multa de Pesos Dos Cientos Diez Mil (\$210.000).

VIII) Que, finalmente, se debe hacer saber a la prestataria que las sanciones que se aplican constituyen antecedentes que habrán de ponderarse en lo sucesivo al evaluar eventuales infracciones. Ello, toda vez que las mismas deben tener como fin el de crear una conciencia seria que revierta y corrija el actuar de los prestatarios para alcanzar un adecuado funcionamiento del servicio público en cuestión.

IX) Efectivizado el cumplimiento de las multas que se imponen en la presente se evaluará el destino de los montos correspondientes.

X) Por lo expuesto, normas citadas, las disposiciones emanadas de los artículos 21 y siguientes de la Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano -, el Informe Técnico de Calidad incorporado, lo dictaminado por el Servicio Jurídico y conforme lo dispuesto por Resolución General N° 69/2021 (T.O. Estructura Orgánica del ERSeP), el **Sr. Juez de Faltas Regulatorias DEL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS,**

R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1º: SANCIÓNASE a la Cooperativa de Electricidad y Servicios Públicos de Inrville Ltda., con **MULTA** por la suma de Pesos Dos Cientos Diez Mil (\$210.000), por haber incurrido en incumplimiento por parte del Prestador de los deberes y obligaciones establecidos para los prestadores en la Ley Provincial Nro. 8835 y/o en el Manual del Usuario aprobado por el ERSeP (art.32 A.7),

ARTÍCULO 2º: La Multa mencionada en el artículo precedente deberá ser depositadas dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de notificación de la Resolución en la cuenta del Banco Provincia de Córdoba, Suc. 900 N° 863/02, CBU: 0200900501000000086328, ALIAS: ERSEP.DDJJ.AGUA, MAIL: ersepddjj-

agua@cba.gov.ar, acompañando comprobante de depósito al expediente administrativo, todo bajo apercibimiento de ejecución judicial.-

ARTÍCULO 3º: COMUNÍCASE la presente a la Secretaría de Recursos Hídricos y a la Secretaría de Servicios Públicos, ambas dependientes del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba y a la Gerencia de Agua y Saneamiento del ERSeP; debiendo remitirse copia de la misma para su conocimiento y demás efectos.-

ARTÍCULO 4º: PROTOCOLÍCESE, comuníquese y dése copia.-