

Córdoba, 12 de marzo de 2024.-

Ref.: Expediente N° 0521-075669/2024.-

## **RESOLUCIÓN GENERAL NÚMERO: 24.-**

### **Y VISTO:**

Las presentes actuaciones vinculadas con la aplicación de Ajustes Tarifarios de Aguas Cordobesas S. A. en el Período Comercial Febrero 2024.-

### **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 Regulator para la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Córdoba establece en su artículo artículo 45 *“Serán objeto de facturación por las entidades Prestadoras los conceptos que procedan de los indicados en el Capítulo VII del presente Marco Regulator, en función de los precios y cuadros tarifarios vigentes en cada momento.*

**Los consumos se facturarán por períodos de prestación vencidos y de una duración que no podrá ser superior a tres meses.**

*Cada Entidad Prestadora especificará, en sus recibos o facturas, la categoría y el sistema tarifario aplicado a cada Usuario,*

*estableciendo claramente todos y cada uno de los conceptos de la facturación al igual que la fecha del próximo vencimiento (...)*". (el destacado nos pertenece).-

Que la Ley de Defensa del Consumidor, en su artículo 4 dispone "*Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.*

*La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición."*

Que asimismo el artículo 30 bis, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 47 inciso "c" del Manual del Usuario, dispone "*Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".*

*La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.*

*En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo. (...)"*.-

Que asimismo, por su parte el Manual del Usuario referido señala además en su artículo 43: "*El vencimiento de la factura deberá ser siempre entre los días diez (10) y quince (15) del mes. Asimismo, contendrá dos (2) plazos de pago posteriores, con un intervalo no inferior a siete (7) días corridos entre cada fecha de vencimiento. Si el vencimiento de la factura*

*operara en días feriados, el mismo se trasladará al próximo día hábil. El no pago de la factura en término producirá la mora en forma automática. La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder a la establecida en el contrato de concesión o a la que en su caso autorice el ERSeP mediante resolución. Queda prohibida la capitalización de intereses”.-*

Que, por su parte, el artículo 24 de la Ley 8835 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 resultan objeto de este análisis las Resoluciones Generales N° 146/2023 de fecha 22 de Diciembre de 2023 publicada en el Boletín Oficial el 27 de Diciembre de 2023 y la Resolución General N° 03/2024 de fecha 26 de Enero de 2024 publicada en el Boletín Oficial el 02 de febrero de 2024.-

Que en primer lugar corresponde aclarar los conceptos que se encuentran vinculados en relación al proceso de liquidación del servicio indicando que:

l) el período de consumo es el lapso de tiempo en el cual el usuario ha hecho uso del servicio.-

II) el período comercial de facturación, es según la normativa vigente, a mes vencido y se genera a posterioridad del supra mencionado.-

Que así el período de consumo de Enero 2024 transcurre entre el 1 de Enero y el último día de ese mes si se tratara de un servicio sin medición o bien entre las fechas de toma de lectura para categorías con medición, correspondiéndole el Período Comercial 02/2024 con vencimiento en febrero según las pautas del artículo 43 del Manual del Usuario ERSeP.-

Que de ello se desprende que sobre el mismo solo debió aplicarse la Resolución General N° 146/2023 – Mesa Tarifaria 40, la cual entró en vigencia con fecha 28 de Diciembre de 2023.-

Que la Concesionaria a través de Nota AACC/ERSeP N° 173/24, expresa “(...) *En relación al detalle de la facturación correspondiente al periodo comercial febrero 2024, informamos a Ud. que el Coeficiente Regulatorio aplicado a cada grupo de facturación corresponde al vigente al momento de la fecha de emisión de la facturan tal como se hace habitualmente:*

#### **DETALLE DE FACTURACIONES BIMESTRALES FEBRERO – 2024**

**Grupo A Período 02-2024** (Emitido el 08/01/2023)

*Aumento del 19,55% vigente desde el 27/12/23 (MT40)*

**Grupo B Período 02-2024** (Emitido el 11/01/2023)

*Aumento del 19,55% vigente desde el 27/12/23 (MT40)*

**Grupo C Período 02-2024** (Emitido el 14/02/2023)

*Aumento del 19,55% vigente desde el 27/12/23 (MT40)*

*Aumento del 64,84% proporcional por vigencia desde 02/02/24 (MT41 + REM)*

*Retroactivo del 3.15% correspondiente a diciembre 2023 (MT40)*

*En este grupo se comienza a facturar IIBB y se realiza retroactivo de Enero*

*Facturación del 4% IIBB Ley 10.928*

*Facturación retroactiva del 4% IIBB Ley 10.928 correspondiente a enero 2024.*

**Grupo D Período 02-2024** (Emitido el 15/02/2023)

*Aumento del 19,55% vigente desde el 27/12/23 (MT40)*

*Aumento del 64,84% proporcional por vigencia desde el 02/02/24 (MT41 + REM)*

*Retroactivo del 3.15% correspondiente a diciembre (MT40)*

*En este grupo se comienza a facturar IIBB y se realiza retroactivo de Enero Facturación del 4% IIBB Ley 10.928*

*Facturación retroactiva del 4% IIBB Ley 10.928 correspondiente a enero 2024.*

#### **DETALLE DE FACTURACIONES MENSUALES FEBRERO – 2024**

**Grupo M04 Período 02-2024** (Emitido el 20/02/2023)

*Aumento del 64,84% proporcional por vigencia desde el 02/02/24 (MT41 + REM)*

**Grupo M04 Período 02-2024** (Emitido el 20/02/2023)

*Aumento del 64,84% proporcional por vigencia desde el 02/02/24 (MT41 + REM) (...)”.-*

Que del análisis de la información suministrada surge que los Grupos de Facturación C y D, los cuales suman un total de 226.115 usuarios, se encuentran incorrectamente facturados, habiéndose aplicado de manera superpuesta los aumentos correspondientes a las Resoluciones Generales ERSeP N° 146/2023 y 03/2024.-

Que teniendo en cuenta la fecha de emisión, Grupo C – 14 de Febrero de 2024 y Grupo D – 15 de Febrero de 2024, la factura correspondiente al período comercial 02 debió aplicar 12 y 13 días proporcionales respectivamente en relación al incremento tarifario dispuesto por la Resolución General N° 03/2024.-

Que el artículo 31, sexto párrafo de la Ley N° 24.240 – Ley de Defensa del Consumidor – establece “en los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor

*al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente”.-.*

Que en función de ello, y habiéndose determinado la incorrecta facturación por parte de la Concesionaria, corresponde ordenar a la misma que proceda a reintegrar a los usuarios afectados lo que hubieren abonado en demasía e indemnizar al universo damnificado con un crédito equivalente al 25% de lo reclamando indebidamente.-

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 restitución y la indemnización, Número de Factura y/o Nota de Crédito, 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 relación a la incorrecta facturación emitida será oportunamente analizada.-

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° 35/2024 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)**;

**RESUELVE:**

**Artículo 1º: ORDENASE** a la prestadora Aguas Cordobesas S.A. que en relación al Período Comercial 02/2024 del Grupo de Facturación C, integrado por 140.106 usuarios, con fecha de emisión de factura el día 14 de Febrero de 2024, refacture los consumos aplicando de manera proporcional considerando 19 días con el Coeficiente Regulatorio (CR) definido por la Resolución General N° 146/2023 y 12 días aplicando el Coeficiente Regulatorio (CR) establecido en la Resolución General N° 03/2024.-

**Artículo 2º: ORDENASE** a la prestadora Aguas Cordobesas S.A. que en relación al Período Comercial 02/2024 del Grupo de Facturación D, integrado por 86.009 usuarios, con fecha de emisión de factura el día 15 de Febrero de 2024, refacture los consumos aplicando de manera proporcional considerando 18 días con el Coeficiente Regulatorio (CR) definido por la Resolución General N° 146/2023 y 13 días aplicando el Coeficiente Regulatorio (CR) establecido en la Resolución General N° 03/2024.-

**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 la nota de crédito y restitución aplicada, 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 5°:** 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 6°:** PROTOCOLÍCESE, hágase saber y dese copia

ERSeP
VR. 