



ENTES MULTICONTROL SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por: Jorge A. Saravia

Presidente de AFERAS

*– Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento
– Argentina*

Director

**Ente Regulador de los Servicios Públicos Provincia de Córdoba –
República Argentina**

BASES LEGALES DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Ley 24.240.
- Ley de Defensa del Consumidor 24240. ARTICULO 25. —".
- |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
- Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley. *(Artículo sustituido por art. 10 de la Ley 26.361 B.O. 7/4/2008)*



BASES LEGALES DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Ley 24.240.
- **Ley de Defensa del Consumidor 24240.**
ARTÍCULO 3° — Relación de consumo.
Integración normativa. Preeminencia.
- **Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.**
-
- **Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica- (Artículo sustituido por art. 3° de la 26.361 B.O. 7/4/2008)**



BASES LEGALES DE REGULACION Y CONTROL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Art. 42 CN.
- **Constitución Nacional de la República Argentina: Artículo 42:** Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.
- Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia con toda forma de distorsión de los mercados, 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



CONCEPTO DE SERVICIOS PUBLICOS

- Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.



ESQUEMA DE SERVICIOS CONTROLABLES DOMICILIARIOS – NO DOMICILIARIOS

DOMICILIARIOS LOCALES

- Agua.
- Cloacas
- Electricidad.

DOMICILIARIOS NACIONALES

- Gas
- Telefonía y comunicaciones.

NO DOMICILIARIOS LOCALES

- Transporte interurbano provincial.
- Concesiones Edilicias.
- Vial

NO DOMICILIARIOS NACIONALES.

- Transporte interprovincial.
- Comunicaciones.
- Vial Nacional.

PROVINCIA DE CORDOBA

○ DATOS DE ESCALA.

HABITANTES	3.2 millones.
CIUDAD PRINCIPAL	1.3 millones (cba)
□ Usuarios Globales De Energia Electrica	1.2 millones
○ Usuarios Globales de Agua Potable	0,8 millones



PROVINCIA DE CORDOBA

Distribución porcentual global usuarios energía.

- ENERGIA.
- Prest. Estatal 70% usuarios 30% territorio
- Prest. Coop. 30% usuarios 70% territorio

En USUARIOS.

Prestadora Estatal 810.000 usuarios.

204 Cooperativas 390.000 usuarios.



PROVINCIA DE CORDOBA

Distribución Global de usuarios de Agua.

Prestador Principal Cba.	450.000 usuarios.
Prestadores Coop. Multi.	160.000 usuarios.
Otros, municipal, comun.	200.000 usuarios.
Total general.....	810.000 usuarios.



PROVINCIA DE CORDOBA

- Comparativo Agua y energia
- Usuarios Energía. 1.2 millones
- Usuarios Agua 0,8 millones



REALIDAD COOPERATIVA EN CORDOBA – BASE PRESTADOR ELECTRICO CONTROLADO.

○ Total prestadores	204	
○ Localidades		421
○ Solo un SPD.	73	
○ Mas de un S.P.D.	128	
○ Agua y Energía y otros	92	
○ Solo Agua y Energía	13	
○ A y E en 1 localidad	57.	
○ A y E en mas de 1	35	
○ Prest. Serv. Mas de 2	7	
○ Idem mas de 3	6	
○ Idem mas de 4	1	
○ Idem mas de 5	7	
○ Otros Serv domic. – Cable	74	
○ O.S.D. Telefonía celular	2	
○ O.S.D. Internet	54	
○ O.Servicios - Servicios sociales	115	



SERVICIOS PRESTADOS COOPERATIVAS.

DOMICILIARIOS LOCALES

- Agua.
- Cloacas
- Electricidad.
- Telefonia fija.
- Gas natural

NO DOMICILIARIOS LOCALES

- Transporte interurbano provincial.
- Concesiones Edilicias.
- Vial

DOMICILIARIOS NACIONALES

- Gas
- Telefonía y comunicaciones.

NO DOMICILIARIOS NACIONALES.

- Transporte interprovincial.
- Comunicaciones.
- Vial Nacional.

SISTEMA COOPERATIVO SERVICIOS QUE PRESTAN.

- **SP. Domiciliarios.**

- Energía
- Agua y Saneamiento.
- Telefonía fija.
- Gas natural.

- **SP – generales.**

- Alumbrado Público.

- **Otros S. Domiciliarios.**

- Internet.
- Televisión por cable.



SISTEMA COOPERATIVO SERVICIOS QUE PRESTAN.

○ **Servicios No Domiciliarios.**

- Garrafas de gas.
- Telefonía Celular.

○ **Otros servicios.**

- Sepelios.
- Servicios Sociales.
- Ambulancia
- Videoteca
- Grua
- Servicios de camiones atmosféricos.
- cementerios
- Vascula Pública.
- etc.



ALGUNAS PROVINCIAS CON ENTES MULTICONTROL.

○ CORDOBA

○ Área Controlada:

AGUAS - Capital y algunas localidades, principalmente Agua potable.

CLOACAS - Algunas Localidades.

ENERGIA - toda la Provincia.

-Otros-

-Concesiones viales.

-Concesiones edilicias.

-Transporte Interurbano de Pasajeros.

CÓRDOBA EN NÚMEROS.

Agua:	ENERGIA		
LOCALIDAD	USUARIOS		USUARIOS.
○ Córdoba Capital	443.942	435.473 .	
○ Saldan	s/d 2.800		2.882 .
○ Va. La Bolsa	s/d 817		817 .
○ Carlos Paz	37.377	23.000 .	
○ Agua de Oro.	1.730	1.698 .	
○ Villa Dolores	14.258		12.397 .
○ Valle Hermoso	s/d 1.085	1.085 .	
○ Dean Funes	6.790	6.040 .	
○ Mina Clavero	5.677		7.861 .
○ Quilino	2.564	1.932 .	
○ TOTAL	517.040	492.368	
○ <u>Agua y Cloaca</u>			
○ Brinkmann	3.917	3.888 .	
○ Freyre	2.473		2.739.
○ Villa General Belgrano	3.670	3.311.	
○ La Falda	13.743		6.873 .
○ TOTAL	23.803	16.811	
TOTAL FINAL.	540.843		509.179

ALGUNAS PROVINCIAS CON ENTES MULTICONTROL.

- CATAMARCA

- Área Controlada:

AGUAS – Departamento Capital, Valle Viejo y Fray Mamerto Esquiú (aprox. 50% población)

CLOACAS – Ídem Anterior.

ENERGIA - Toda la Provincia.

-.



CATAMARCA EN NÚMEROS.

<i>LOCALIDAD</i>	<i>ENERGIA USUARIOS</i>	<i>AGUA USUARIOS</i>	<i>AGUA Y CLOACAS USUARIOS.</i>
Total 1	90.000 *	20.960	37.115
<i>TOTAL</i>	<i>90.000</i>	<i>20.960</i>	<i>37.105</i>
Total agua y cloacas			58.075

*Total provincia energía.

ALGUNAS PROVINCIAS CON ENTES MULTICONTROL.

- LA RIOJA

- Área Controlada:

AGUAS - Capital y dos localidades principales (aprox. 50% población) Chilecito y Chamical

CLOACAS – Ídem Anterior.

ENERGIA - Toda la Provincia.

-.



LA RIOJA EN NÚMEROS.

<i>AGUA</i>	<i>ENERGIA</i>		
<i>AGUA Y CLOACAS</i>			
<i>LOCALIDAD</i>	<i>USUARIOS</i>	<i>USUARIOS</i>	<i>USUARIOS.</i>
La Rioja Capital	52.024	10.271	35.228
Chilecito	14.564	1.910	7.439
Chamical	4.430	3.632	303
<u>TOTAL</u>	71.018	15.813	42.970
Total provincia energía.	99.314		



ALGUNAS PROVINCIAS CON ENTES MULTICONTROL.

- JUJUY

- Área Controlada:

AGUAS – Toda la Provincia (aprox. 90% población)

CLOACAS – Ídem Anterior.

ENERGIA - Toda la Provincia.



JUJUY EN NÚMEROS.

<i>AGUA</i>	<i>AGUA Y CLOACAS</i>	<i>ENERGIA</i>	
<i><u>LOCALIDAD</u></i>	<i><u>USUARIOS</u></i>	<i><u>USUARIOS</u></i>	<i><u>USUARIOS.</u></i>
<i><u>TOTAL</u></i>	152.000	42.049	121.254



ALGUNAS PROVINCIAS CON ENTES MULTICONTROL.

- SALTA

- Área Controlada:

AGUAS – Toda la Provincia

CLOACAS – Ídem Anterior.

ENERGIA - Toda la Provincia.



SALTA EN NÚMEROS.

<i>LOCALIDAD</i>	<i>ENERGIA USUARIOS</i>	<i>AGUA USUARIOS</i>	<i>AGUA Y CLOACAS USUARIOS.</i>	<i>CLOACAS USUARIOS</i>
Total 1	300.000 *	66.468	189.482	1.342
<i>TOTAL</i>	<i>300.000</i>	<i>66.468</i>	<i>189.482</i>	<i>1.342</i>
Total agua y cloacas				257.292

ALGUNAS PROVINCIAS CON ENTES MULTICONTROL.

○ TRELEW

○ Área Controlada:

AGUAS – Todo el municipio

CLOACAS – Ídem Anterior.

ENERGIA – Ídem Anterior

-Otros-

-Residuos sólidos urbanos

-Residuos patológicos

-Transporte Público de Pasajeros.



TRELEW EN NÚMEROS.

<i>AGUA</i>	<i>AGUA Y CLOACAS</i>	<i>ENERGIA</i>	
<i>LOCALIDAD</i>	<i>USUARIOS</i>	<i>USUARIOS</i>	<i>USUARIOS.</i>
<i><u>TOTAL</u></i>	34.000	2.913	28.695



VENTAJAS DE LOS SISTEMAS MULTICONTROL

- Unificación de padrones de usuarios.
- Relación de problemáticas conjuntas.
- Categorización adecuada de usuarios (uso y destino).
- Unificación de los procesos de identificación catastral de servicios.

VENTAJAS DE LOS SISTEMAS MULTICONTROL

- Información estadística de coberturas.
- Simplificación de trámites por estructura única de base de datos
- Simplificación interna de equipos de trabajo y mejor diagramación de las acciones. (Costos, inspección, etc.).
- Mayor economía en la organización.
- Mejor diagnóstico de problemas generales (cortes de energía – prestación del servicio, etc.).



VENTAJAS DE LOS SISTEMAS MULTICONTROL

- Posibilidad de asociación estratégica con otros servicios domiciliarios.
- Seguimiento más detallado de contabilidad regulatoria a prestadores múltiples (públicos y cooperativos).
- Mejor financiamiento por los niveles tarifarios del servicio de energía (tasas sobre facturaciones mayores).
- Sistemas de Georeferencia de usuarios y problemas.



VENTAJAS DE LOS SISTEMAS MULTICONTROL

- Diseños de planes de contingencia para interrupción de servicios esenciales.
- Seguimiento de inversiones por zona y problemas asociados (cable ensamblado – renovación de redes – colocación de medidores – fincas dañadas, etc.).



“El progreso empieza por la creencia de que lo necesario es posible.”

***Norman Cousins (1915 –1990)
Editor Estadounidense.***

