



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

RESOLUCION N° 0526

SANTA FE, 07 AGO 2013

**AUTOS Y VISTOS:** Estos caratulados: "AGUAS SANTAFESINAS SA - PRESENTACION INFORME ANUAL PERIODO 01-01-2012 AL 31-12-2012" (Expediente N° 16501-0017841-8), de los que,

**RESULTA:**

Que el expediente de referencia contiene el Informe Anual presentado por Aguas santafesinas S.A. mediante Nota N° 0256 - R y SC ( R ), correspondiente al periodo comprendido entre el 1-1-2012 y 31-12-12, en cumplimiento de las disposiciones del Régimen para el Proceso de Transición aprobado por Decreto PEP N° 1358/07 (t.o. res. N° 191/07 MOSPyV) y ratificado por Decretos PEP N° 2624/09 y 2332/12;

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo segundo punto 18 de las pautas complementarias del decreto N° 2624/09 PEP, el Informe Anual de Avance de la prestación del servicio a que alude el numeral 3.4.5 del decreto N° 1358/07PEP (t.o. Res. N° 191/07 MOSPyV), deberá ser presentado al ENRESS dentro de los tres (3) meses posteriores a la finalización de cada ejercicio económico financiero, consignándose la información que el mismo deberá contener;

Que la prestadora presentó su informe recién en fecha 08.04.13, y solamente en original, faltando copia del mismo y archivo digital (C.D.) no obstante que se los mencionaba en el escrito como acompañando la nota, lo cual motivó la aclaración de Mesa de Entradas, sobre el cómputo de plazos a partir de la entrega completa de la documentación;

Que acompañada por la empresa la documentación faltante en fecha 18.04.13 y habiéndose dado intervención a las distintas Gerencias del Organismo, se pidieron aclaraciones a ASSA por Nota N° 37-D del 10.05.13 (que a la vez suspendió términos) que fue contestada el 29.05.13, aunque la última nota del prestador data del 03.06.13;

*[Handwritten signatures and marks on the left margin]*

*[Handwritten signature at the bottom center]*



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Que mediante resolución N° 0422 ENRESS del 12.06.13, este Directorio prorrogó por cuarenta y cinco días corridos, a partir del 21.06.13 el término establecido por el Numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio, para la evaluación del Informe Anual 2012;

Que han emitido sus informes de evaluación las gerencias GOIS, GCC, GA, GAEF y GAU, expidiéndose cada área dentro de los límites de su competencia material; asimismo, emitió dictamen el servicio de asesoramiento jurídico permanente, que sus contenidos se expondrán infra de modo sintético y en lo pertinente conforman anexos de la presente resolución;

Que superadas las vicisitudes del trámite y elevados los autos por Gerencia Ejecutiva, se encuentran los mismos en estado de ser resueltos por este Directorio, y,

#### CONSIDERANDO:

##### I.- Cuestiones preliminares.-

En una aproximación a la cuestión de fondo, este organismo regulador y policía de los servicios sanitarios en la Provincia de Santa Fe, considera apropiado examinar en un primer paso su propia competencia funcional, constitucional y legalmente atribuida, para darle a la resolución evaluatoria del informe anual 2012 realizado por Aguas Santafesinas S.A. un alcance ajustado al ordenamiento jurídico aplicable.

Luego, cabe el análisis de la subsistencia del bloque normativo aplicable al modelo de prestación actual, así como el sentido y finalidad del informe anual dentro del periodo transitorio, para finalmente expedirse sobre el mismo.

**I. I.- Funciones del ENRESS.** - Que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), nació en la Provincia de Santa Fe como un ente autárquico cuyos



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

cometidos son la regulación y control de los servicios públicos de provisión de agua potable y saneamiento regidos por el marco regulatorio de la Ley provincial N° 11.220.

Le compete la función de policía de los servicios sanitarios en la provincia, comprensiva de la regulación y control del servicio público, tanto en el ámbito de los quince distritos servidos por la empresa Aguas Santafesinas S.A. como en las demás localidades donde el servicio de provisión de agua potable y / o saneamiento es cubierto por los municipios y comunas con jurisdicción en las mismas, ya sea por sí o por terceros (cooperativas).

Los prestadores de los servicios sanitarios en nuestra Provincia son actualmente: Aguas Santafesinas Sociedad Anónima (ASSA), cuyo principal accionista es el Estado santafesino, y que sirve los quince distritos que anteriormente cubrió el ex concesionario Aguas Provinciales de Santa Fe S.A. (hoy en liquidación); y 344 pequeños prestadores, tales como municipalidades, comunas y cooperativas del interior, que cubren 269 servicios de agua, 83 servicios de agua y cloaca y 1 servicio sólo de cloacas.

El organismo tiene la responsabilidad de tutelar en la Provincia de Santa Fe los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios, gozando en la actualidad el acceso al agua potable y al saneamiento --vinculado a otro derecho fundamental, la salud--, del reconocimiento de la naturaleza de derecho humano esencial por la Asamblea General de Naciones Unidas.

Dentro del sistema internacional de derechos humanos, los derechos conocidos como económicos, sociales y culturales -- entre los que se encuentran el acceso al agua potable y al saneamiento --, son materia de tratados internacionales y en nuestro país han sido incorporados a la Constitución Nacional con máximo rango normativo (artículo 75 inciso 22 de la Carta Magna; arts. 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), imponiendo al Estado la obligación de crear y organizar la actividad necesaria para darle eficacia a través del servicio público.

También tienen reconocimiento constitucional a partir de la reforma de la Carta Magna nacional de 1994, los organismos de control de los servicios públicos, cumpliendo un papel relevante como policía de los monopolios naturales y de la calidad y eficiencia de aquéllos (artículo 42 C.N.), función que incluye la potestad generadora de actos regulatorios en los aspectos técnicos, económicos y jurídicos del servicio y de contralor del cumplimiento de las obligaciones debidas por los prestadores, de modo que se



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

asegure el respeto de los principios de generalidad, regularidad, continuidad, igualdad y obligatoriedad.

El ENRESS desarrolla un papel específico distinto al que puede llevar a cabo la estructura de la Administración Central, y ejerce poderes delegados por el legislador santafesino, conforme a la Constitución Provincial, que asigna al Poder Legislativo competencia normativa originaria para delimitar las funciones administrativas en materia de servicios públicos (art. 72, inciso 5), dictar leyes de protección y fomento de las riquezas naturales (art. 55 inc. 17), legislar sobre materias de policía provincial (art. 55 inciso 18) y en general, ejercer la potestad legislativa para la consecución de los fines constitucionales y la organización y funcionamiento de los poderes públicos (art. 55 inciso 27).

1.1.1.- Regulación y control.- Tal como está previsto en el Art. 66 de la ley 11220, corresponde al Ente Regulador verificar y exigir el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los prestadores y dictar las regulaciones que se estimen convenientes para la adecuada prestación del servicio público.

Como antecedentes del ámbito de prestación de los servicios sanitarios que hoy día brinda ASSA, cabe señalar que dentro del proceso de privatización de la ex DiPOS (Dirección Provincial de Obras Sanitarias), y en el marco de lo dispuesto por la Ley Provincial N° 11.220, por Decreto PEP N° 2141/95 se adjudicó a Aguas Provinciales de Santa Fe S.A. (APSF SA, hoy en liquidación), la concesión de los servicios sanitarios en las localidades de Cañada de Gómez, Casilda, Capitán Bermúdez, Esperanza, Firmat, Funes, Gálvez, Granadero Baigorria, Rafaela, Reconquista, Rosario, Rufino, San Lorenzo, Santa Fe y Villa Gobernador Gálvez, siendo instrumentada mediante Contrato de Concesión (CC) N° 7478 del Registro de Escribanía de Gobierno de la Provincia de Santa Fe.

Ante la inminencia del abandono de la prestación del servicio por el entonces concesionario, la ley N° 12.516 concedió al Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe la autorización para instrumentar un procedimiento de transición a los fines de garantizar la efectiva prestación del servicio público de agua potable y desagües cloacales otorgándole, entre otras facultades, la de constituir sociedades, fideicomisos, ejecutar obras y en general celebrar contratos, dictar normas reglamentarias y realizar todos los actos vinculados que fueran necesarios para el cumplimiento de los fines de una adecuada prestación de los servicios (Artículo 3), así como constituir "... una Comisión de Seguimiento del Proceso de Transición" (Artículo 4°).



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Que el decreto PEP N° 243/2006, declaró rescindido el Contrato de Concesión de Servicios de Agua y Desagües Cloacales, celebrado con Aguas Provinciales de Santa Fe S.A. por culpa de la concesionaria derivada de la disolución de la sociedad, resultante de una clara y contundente voluntad del concesionario y sus inversores extranjeros de retirarse del contrato, con posturas que no se ajustan a la realidad negocial y al sistema jurídico aplicable; además de graves incumplimientos de las obligaciones asumidas.

Que por el mismo acto, se designó a "Aguas Santafesinas Sociedad Anónima" constituida en virtud de decreto N° 193/06 y modificatorio, para que asuma la prestación del servicio en las localidades incluidas dentro del ámbito especificado en el art. 3° de la Ley N° 11220.

Que la caída del proceso privatizador y consiguiente cambio de paradigma de lo privado a lo público, refuerza la necesidad de que la empresa prestadora del servicio público, que ahora pertenece al Estado, siga siendo regulada y controlada –el contralor intra estadual es de la esencia del sistema republicano- por un organismo autárquico, que es independiente, especializado, y que cumple el mandato constitucional de control de una actividad que es brindada en condiciones monopólicas por razones naturales y de Interés general, ya que está ligada a la realización de derechos humanos fundamentales.

1.1.2.- Control de costos de prestación.- Que la competencia del organismo autárquico se extiende a la función de control de los costos de los servicios bajo supervisión, surgiendo ello de la naturaleza intrínseca del regulador; el artículo 66, primer párrafo, inciso h), inciso w) (cláusula de poderes residuales) de la ley 11220; el primer párrafo del principio 2 de las Funciones del Ente Regulador aprobadas por decreto PEP Nro. 3470/95 en concordancia con el 6° párrafo (que establece que dichas funciones son extensivas en lo que corresponda al resto de los Prestadores de la Provincia y no sólo al Adjudicatario del Contrato de Concesión); los ítems o incisos 3° y 4° del folio 24 del mencionado decreto; los ítems 3°, 5° y 6° del folio 26; la descripción de la posición del Gerente Económico – Financiero (funciones principales 3° a 6°, folio 52), penúltimo considerando del CVT (Acta Acuerdo) y numeral 3.1 del régimen de transición aprobado por decreto N° 1358/07, l. o. Res. 191/07 MOSPyV y prorrogado por decreto 2624/09, que contiene la manda de la instrumentación de un sistema de información regulatoria para el ámbito de la prestación del servicio por ASSA;



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

En esa inteligencia, el organismo cumple un destacado papel en el control de la calidad del gasto que realiza ASSA para brindar el servicio y así lo ha hecho al desarrollar la actividad técnico administrativa correspondiente a su intervención en sucesivos procedimientos de reajuste tarifario promovidos por la prestadora y donde recayeron las resoluciones N° 345/10, N° 816/11 ENRESS y N° 456/13, sucesivamente.

Es que como resulta función esencial del Ente Regulador tutelar los derechos de los usuarios del servicio (art. 66 ley 11220) y verificar el cumplimiento de las normas aplicables –en especial las de calidad del servicio–, el regulador debe adentrarse en el análisis de los costos de explotación para acercarse al fin de la ley, es decir que los usuarios paguen una tarifa que se corresponda con el servicio recibido (art. 46 Anexo C ley 11220).

Por ello la Fiscalía de Estado de la Provincia –dictamen 120/10– concluyó en que el Ente Regulador tiene al respecto facultades legales en grado suficiente con fundamento en su naturaleza intrínseca, en el art. 66, primer párrafo, inc. h, inc. w de la ley 11220, en el decreto 3470/95 y en el Acta Acuerdo del Contrato de Vinculación Transitorio, para adentrarse en el análisis de la calidad del gasto de la prestadora.

Que en esa tónica, el ENRESS mediante resolución N° 1032/2010 creó la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias, ante la necesidad de dotar al ente de una organización funcional especial para poder cumplir con celeridad y eficiencia esta actividad técnico administrativa.

I. I. 3.- Colaboración con la Autoridad de Aplicación.- Que en lo que refiere a la relación entre el ENRESS y la Autoridad de Aplicación, si bien la posición de ésta con respecto al Ente Regulador no es de sujeción jurídica, de todos modos en virtud del principio de colaboración resulta posible que se le efectúen sugerencias y recomendaciones sobre políticas públicas en materia sanitaria, en aspectos resultantes de la evaluación del Informe anual sobre el estado del servicio prestado por ASSA.

Que cabe especial consideración respecto a la naturaleza de la actividad del Estado cuando ésta forma parte de una política pública, como es el caso de la determinación por el sujeto público estatal titular de los servicios sanitarios, de normas, reglamentos y planificaciones que tienen su margen de discrecionalidad, aunque restringida al estar involucrado el respeto de derechos humanos reconocidos por tratados internacionales, a cuyas normas nuestra Constitución Nacional en su reforma de 1994, asignó rango constitucional;



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Que las potestades para enunciar políticas públicas en materia del derecho internacional de los derechos humanos y sus programas de implementación son propias de los poderes políticos del estado. El Estado legislador debe dictar las normas necesarias para cumplir los tratados internacionales, sobre todo cuando en éstos hay preceptos programáticos que obligan a su desarrollo mediante ley interna; ha de omitir dictar leyes opuestas, debe reformar, o sustituir, o derogar las que son incompatibles. Germán Bidart Campos no vacila en incorporar a las obligaciones legislativas la de prever la legitimación procesal para que las personas que consideran conculcados sus derechos dispongan de la "llave" elemental de acceso a la justicia. En cuanto al Estado administrador, la obligación se explyaya a toda la esfera de funciones y actividades que no encuadran en la legislativa y en la judicial (autor citado – "La responsabilidad del Estado en los Tratados con jerarquía constitucional", en la obra dirigida por Bueres y Kemelmajer de Carlucci – "Responsabilidad por daños en el Tercer Milenio", págs. 425 – 432);

Que la Provincia de Santa Fe ha dictado la ley Nro. 13132 por la que adhiere y hace suyos los Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina, entre los que se enuncia al agua potable y saneamiento básico como derecho humano básico (punto 8 del anexo único), en concordancia con los arts. 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales –incorporado a la Constitución Nacional por el artículo 75 inciso 22 de la misma-, la Observación General Nro. 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, y la declaración del 28.07.2010 de la Asamblea General de Naciones Unidas, que reconoció al agua potable y al saneamiento básico como derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos;

Que la ley 13132 exige la integración de las cuestiones relativas al agua potable y al saneamiento en las políticas de gestión de los recursos hídricos y la disponibilidad permanente de recursos financieros para mejorar y ambientar las coberturas de los servicios de agua potable y saneamiento para la totalidad de la población urbana y rural;

Que si bien la determinación de las políticas de gobierno es propia de los poderes legislativo y ejecutivo, al igual que la decisión en torno a los cursos de acción que resultan idóneos para hacer efectivos los derechos, el Ente Regulador que tiene en su cabeza la responsabilidad de tutela del derecho de los usuarios, y en materia de servicios sanitarios velar por el derecho humano al agua, no puede soslayar el compromiso de cooperar con los órganos políticos en su deber constitucional de reconocer los derechos y a

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signature in blue ink at the bottom center]*



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

tal efecto proponer medidas vinculadas a regímenes y políticas públicas tendentes a asegurar su efectiva vigencia, así como opinar acerca de su razonabilidad –es decir, si se ajustan a los estándares constitucionales y si son adecuados para satisfacer los derechos- y coadyuvar a que una vez determinadas las normas, delineadas las políticas y creados los programas respectivos, estos finalmente se cumplan;

Que la evaluación del informe anual de ASSA que efectúa el ENRESS por el período económico financiero anterior, completa su sentido teleológico con una proyección sobre el período de transición que lo sucede, intentando no solo una prognosis del servicio sino una propuesta a la Autoridad de Aplicación –que representa al Estado titular del servicio-, que aun vinculada a aspectos de política pública en materia sanitaria, se encuentra prudencialmente encuadrada dentro de los límites funcionales que el ente regulador tiene como organismo autárquico especializado, en materia de colaboración con los órganos competentes de la administración pública central.

**I. II.- Vigencia del régimen transitorio aplicable a ASSA.-** Que Aguas Santafesinas S.A. encuadra su Informe Anual por el año 2012, en la normativa del Contrato de Vinculación y Régimen Transitorio establecido por el decreto PEP N° 1358/07 (t.o. Res. 191/07 MOSPyV), ratificado y prorrogado por decretos PEP N° 2624/09 –que a la vez estableció Pautas Complementarias- y 2332/12;

La ultraactividad del régimen transitorio después del 31.12.2011 fue considerada positivamente por este organismo cuando examinó el Informe Anual de ASSA relativo al año 2011, pues aun cuando no había sido emitida la prórroga del contrato de vinculación y todo su régimen, se entendió que por razones de interés público la regulación de un servicio público trascendente no podía verse extinguida hasta que la autoridad competente resolviera su prórroga formal o bien su sustitución, constituyendo la ultraactividad una razonable herramienta para evitar una anomia generada aun transitoriamente por la extinción de una norma que tenía una vigencia acotada en su temporalidad, pero necesariamente ligada a su reemplazo por otra norma, cuyo nacimiento al mundo jurídico era esperado;

Finalmente, mediante el decreto PEP N° 2332 de fecha 31 de agosto de 2012 se dispuso la ratificación del Contrato de Vinculación Transitorio (decreto PEP N° 1358/07, t.o. Resolución Ministerial 191/07 y decreto PEP 2624/09) y Pautas Complementarias Anexas al decreto N° 2624/09 suscripto oportunamente entre el Ministerio de Aguas, Servicios





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Públicos y Medio Ambiente y la empresa Aguas Santafesinas S.A, así como la prórroga del plazo fijado en el numeral 1.6 del contrato de Vinculación por un (1) año, contado desde la fecha de su vencimiento, disponiéndose que dicho plazo podrá ser prorrogado por un periodo similar de manera automática, siempre y cuando durante ese lapso no entre a regir la ley provincial de saneamiento.

## II.- La valoración sustancial.-

Corresponde hacer mérito de la evaluación realizada por las áreas especializadas del organismo, efectuada en base a la información suministrada por el prestador y la de fuente propia, como la proveniente de otras intervenciones del ente regulador, en las que se ha podido evaluar el estado del servicio durante el período bajo examen.

### II. I.- Los informes de las Gerencias.-

#### II.I.1.- Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio (fs. 2482 a 2535).-

La evaluación de GOIS –que en extenso obra como anexo I de la presente resolución– se estructuró del siguiente modo:

1.- Planillas de evolución del servicio, referidas a obras de agua, desagües cloacales y pluvio-cloacales, mantenimiento de las instalaciones, avance acumulado y comparativa con el año anterior.-

2.- Análisis del cumplimiento del plan de obras, acciones y compromisos contenidos en la Resolución 308/09 y Pautas Complementarias del decreto 2624/09 y decreto 2332/12 dentro del lapso considerado (01/ene/2012 al 31/dic/2012).

Si bien dicho programa no incluyó obras específicas a ejecutar durante el año 2012, en el mencionado análisis se detalla el estado de situación de las obras contenidas en dicho Plan de Obras, y que se encontraban pendientes de ejecución al inicio del período considerado.

Asimismo se analiza el cumplimiento de las obras y acciones requeridas a ASSA en el marco de la revisión tarifaria aprobada en el mes de diciembre de 2011, que se especifican en las Resoluciones N° 816/11-ENRESS y N° 092/11 – MASP y MA.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

### 3.- Conclusiones. -

Explica que se procedió a efectuar el análisis de toda la información disponible y la proporcionada por ASSA, a los efectos de determinar el grado de cumplimiento observado y las acciones desarrolladas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012, en particular con relación al programa de obras contenido en el documento "REPROGRAMACION DEL PLAN DE OBRAS AÑO 2007 SEGÚN DECRETO N° 1358" que se incorporara a la resolución ministerial N° 308 – MASP y MA de fecha 09/jun/09, y que conforme lo establece el Decreto N° 2624/09 constituyó el Plan de Obras y Acciones a ejecutar por la empresa Prestadora durante el periodo de transición cuyo vencimiento operara el 31 de diciembre de 2011 pasado, programa éste que a la fecha aún se encuentra en ejecución.

Cabe señalar por otra parte que la empresa presentó en el mes de noviembre de 2011, una propuesta de Plan de Acción a desarrollar en el periodo 2012 – 2015, como parte integrante de un Plan Director de mayor alcance que elaboraría posteriormente.

Dicho Plan de Acción cuyo detalle obra de fs. 90 a 262 del EXPTE. N° 16501-0015885-0, no mereció observaciones técnicas desde este ámbito ya que contemplaba en su formulación obras consideradas prioritarias, destinadas tanto a mejorar la calidad de la prestación del servicio como a posibilitar la expansión territorial del mismo, pero hasta el momento la Autoridad de Aplicación no se ha expedido con relación al mismo, de tal manera que entiende subsiste la vigencia del desactualizado programa contenido en la Resolución N° 0308/09 - MASP y MA.

El informe de GOIS da cuenta de obras comprometidas en el último programa vigente, cuya ejecución debía quedar concluida para el año 2010 y que estaban pendientes de ejecución o de finalización al inicio del periodo, enunciando las que se llevaron a cabo. Luego da cuenta de las obras comprometidas en la resolución N° 308/09 MASP y MA y no realizadas en el periodo, así como otras obras de significación ejecutadas o en ejecución durante el periodo, que no estaban previstas en el programa contenido en la mencionada resolución ministerial.

Trata asimismo el informe las obras previstas en el Plan Solidario e Integrador de Desagües Cloacales para la ciudad de Rosario, conforme a la ley 13241 y al decreto PEP N° 2734/12 que fijó un cargo solidario



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

del 5,7 por ciento para los usuarios de la infraestructura y servicios de agua potable y saneamiento de esa ciudad. Examina por otra parte las obras del programa previsto en la resolución N° 0816/11 ENRESS y resolución N° 092/11 MASPYMA y en cuanto a la colocación de micromedidores destaca que de los 20.000 caudalímetros que el ENRESS solicitó, mediante dicha resolución, que se instalen durante 2012, al finalizar el año sólo se habían instalado 5753 medidores.

Con respecto al plan de obras de renovación y rehabilitación previsto en el artículo 6 de la resolución N° 0816/11, advierte que sólo se fijaban montos anuales de inversión, ya que el detalle y características técnicas de las obras a ejecutar en cada rubro debían ser presentados por la prestadora. Consigna las obras de este tipo más significativas realizadas en el período, indicando en cada caso los montos previstos. Concluye que ASSA ha dado muy escaso cumplimiento al Plan de Micromedición y al Plan de Obras de rehabilitación y renovación, coincidiendo ello con las propias manifestaciones de ASSA formuladas en el Resumen Ejecutivo de la presentación del Informe Anual, en el sentido de que "Los programas de Renovación y Rehabilitación de instalaciones del servicio y de Micromedición, elaborados por el prestador en el marco de la resolución N° 92/2011 MASPYMA, no han tenido el avance proyectado por falta de recursos económicos – financieros".

Sobre las obras de expansión de agua y de cloacas, dice que se desarrollaron bajo el régimen de Obras por Cuenta de Terceros o de Obras por Convenio, contando con la aprobación del proyecto e inspección por parte de ASSA. En particular, en Rosario, Granadero Baigorria y Funes se ejecutaron numerosas obras por Cuenta de Terceros, a cargo de distintos organismos públicos o empresas privadas, con la instalación de 31712 m de cañerías de agua con 1508 conexiones domiciliarias y de 21636 m de cañerías cloacales con 1443 conexiones domiciliarias. Destaca asimismo que en la mayoría de los distritos ASSA ha suscripto convenios con las municipalidades locales para la expansión de los servicios de agua y de cloacas, por los cuales se compromete a proveer los proyectos, la inspección de las obras, los empalmes con las redes existentes y la totalidad de los materiales necesarios, mientras que los municipios tienen a su cargo el suministro de la mano de obra de instalación. Además de las escasas obras de expansión previstas en el programa, fueron desarrolladas o están en ejecución otras obras de ampliación de redes que destaca, las que no constituyeron compromiso expreso de ejecución por parte de la prestadora.

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signature in blue ink at the bottom center]*



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Luego de concluir que aún subsisten numerosas obras sin ejecutar del último programa vigente y que similar atraso registra el programa de renovación y rehabilitación de instalaciones y el plan de micromedición — siendo la distorsión entre las obras programadas y las efectivamente realizadas, según la prestadora, atribuibles a razones de disponibilidad presupuestaria y al aporte recibido desde el P.E. Provincial—, examina la evolución de los servicios de abastecimiento de agua y desagües cloacales, incluyendo la evaluación de las presiones y cortes del primero de dichos servicios.

Punto aparte merece el servicio de abastecimiento de agua potable por el Acueducto Centro Oeste, operado transitoriamente por ASSA, siendo dable recordar que en el mes de agosto de 2010 se habilitó el servicio para Monje, Díaz, San Genaro, San Genaro Norte, Clason, Centeno, Totoras, Las Rosas, Las Parejas, Los Cardos, Bouquet y Montes de Oca y durante el año 2011 se realizó la obra de vinculación de la localidad de María Susana, la que aún no cuenta con su red distribuidora de agua. Señala que el P.E. provincial dispuso ampliar la cobertura a otras ocho localidades más, como son Balneario Monje, Maciel, Bernardo de Irigoyen, Irigoyen, Casalegno, Carrizales, Salto Grande y Armstrong, de tal forma que se deberá incrementar la capacidad de producción de la Planta Potabilizadora emplazada en Monje. A tal efecto ASSA contemplaba realizar en lo inmediato la ampliación y optimización de las instalaciones de producción, el entubamiento del desagüe efluente de la Planta y nuevas instalaciones para la dosificación de productos químicos. Durante el año pasado, la prestadora contrató la construcción de las sedes Técnico – Administrativa Monje y la Operativa, Operación y Transporte San Genaro, obras estas que luego fueron paralizadas por razones presupuestarias en el mes de abril de 2012, cuando registraban un avance del 60%.

#### II.1.2.- Gerencia de Control de Calidad (fs. 2560 a 2574)

El estudio realizado se estructura tratando por separado los dos servicios, vale decir agua potable y desagües cloacales.

II.1.2.1.- En cuanto al servicio de agua, la evaluación se llevó a cabo distinguiendo los que se surten a través de fuentes superficiales, de los que provienen de fuente subterránea. La evaluación, para ambas categorías, implicó el aporte de datos estadísticos y conclusiones respecto a la frecuencia de muestreo y la calidad del agua cruda y la tratada tanto a la salida de planta como en la red de distribución.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Los aspectos puntuales del pormenorizado informe corren en Anexo II, correspondiendo resaltar las siguientes conclusiones que pueden extraerse:

II.1.2.1.1.- Particular referencia consta en orden a la evaluación de la calidad del agua distribuida por la planta potabilizadora de Rosario que abastece también a Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria, Funes y Villa Gob. Gálvez, en cuanto los parámetros físico-químicos analizados en el agua a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente. Respecto a la calidad Microbiológica, los parámetros Fito y Zooplancton en el agua a la salida de la planta y en la red de acuerdo a lo informado por ASSA, no cumplieron con la normativa vigente. En lo referente a los exámenes Parasitológicos el 18 % de las muestras analizadas presentan parásitos Giardia y Cryptosporidium por lo cual no cumplieron con lo fijado por el Anexo "A" Ley N° 11220. De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS además de los Parásitos y Zooplancton informados por ASSA se ha detectado con cierta frecuencia en el agua distribuida presencia de Nematodos, organismos que pueden vehiculizar microorganismos patógenos, por lo cual se intimó reiteradamente a ASSA para que se adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos. Las mencionadas anomalías se registraron durante todo el año 2012 incrementándose notablemente a partir del mes de julio de dicho año.

La calidad microbiológica del agua producida en la Planta Potabilizadora Rosario ha presentado durante el año 2012 anomalías biológicas como puede apreciarse en lo informado por ASSA como en los controles realizados por el ENRESS.

La presencia de Zooplancton Nematodos y Parásitos en el agua de consumo derivado de las condiciones en que opera la planta constituye un potencial riesgo sanitario que debe el Prestador evitar a efectos de garantizar la salubridad pública.

II.1.2.1.2.- En Santa Fe, a la salida de la Planta, los parámetros físico-químicos analizados en el agua cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente.

En cuanto a la calidad microbiológica, de acuerdo a lo informado por ASSA los parámetros Fito y Zooplancton no cumplieron con la normativa vigente. De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS además del Zooplancton informado por ASSA se ha detectado en algunas oportunidades en el agua distribuida la presencia de Nematodos, organismos que pueden

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signature in blue ink at the bottom center]*



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

vehicular microorganismos patógenos por lo cual se intimó a ASSA a que se adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos. Las mencionadas anomalías se registraron en oportunidades en que la planta, por diversos motivos técnicos, no operaba en condiciones normales.

II.1.2.1.3.- Los exámenes realizados en el agua distribuida por la planta potabilizadora de Reconquista, muestran que los parámetros físico-químicos analizados cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente. Sobre la calidad microbiológica, de acuerdo a lo informado por ASSA los parámetros Fito y Zooplancton no cumplieron con la normativa vigente y de acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS además del Zooplancton informado por ASSA se ha detectado en algunas ocasiones en el agua distribuida la presencia de Nematodos, organismos que pueden vehicular microorganismos patógenos, por lo cual se intimó a ASSA a que se adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos, mediante Nota N° 0280 GCC.

Finalmente, respecto al establecimiento Monje afectado al Acueducto del Centro Oeste, que abastece a las localidades de Monje, Díaz, San Genaro, Clason, Totoras, Las Parejas, Montes de Oca, Las Rosas, Los Cardos, Bouquet y Maria Susana, señala GCC que de acuerdo a lo informado por ASSA los parámetros físico-químicos analizados en el agua a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente. Los controles llevados a cabo por el ENRESS determinaron en algunas oportunidades incumplimientos a la normativa vigente con relación al parámetro Trihalometanos.

Respecto a la calidad microbiológica, los parámetros informados por ASSA, analizados en el agua a la salida de la planta, cumplen en general con la calidad exigida por la normativa vigente. De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS se ha detectado a la salida de la planta en algunas oportunidades presencia de Zooplancton, no cumpliendo la normativa vigente.

#### II.1.2.1.4.- Servicios provistos por fuentes subterráneas.

II.1.2.1.4.1.- En lo que respecta a los distritos que se surten de fuente subterránea, en Cañada de Gómez, el parámetro Arsénico no alcanzó el nivel de calidad exigido, siendo los desvíos leves (51 ug/l el valor mínimo y 71 ug/l el máximo). Se informó a ASSA sobre las anomalías detectadas y se requirió se aceleren las obras destinadas a corregir las mismas. Con relación a los



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

parámetros Residuos Secos a 180° C y Sodio el agua distribuida cumplió con las pautas complementarias, aunque las concentraciones halladas afectan el sabor y tornan el agua no recomendable para ser consumida por los hipertensos.

II.1.2.1.4.2 - En Casilda: los parámetros físicos- químicos y microbiológicos del agua distribuida cumplieron con la calidad exigida por la normativa vigente.

II.1.2.1.4.3.- Para el distrito Firmat: el agua distribuida presentó incumplimientos respecto al parámetro Arsénico con 77% de conformes (mínima concentración hallada 34 ug/l y máxima 67 ug/l) y Nitratos con 83% de conformes. Se informó a ASSA sobre anomalías hallas en Arsénico y Nitratos y requirió a adoptar las acciones que correspondan destinadas a corregir los desvíos e informar al ENRESS sobre la actividad y resultados obtenidos.

II.1.2.1.4.4 - Rafaela: los parámetros físicos- químicos y microbiológicos del agua distribuida cumplieron con la calidad exigida por la normativa vigente.

II.1.2.1.4.5.- Con relación a la ciudad de Rufino: el agua suministrada no alcanzó el nivel de calidad fijado para el Sodio y Arsénico. No obstante los requerimientos realizados por el ENRESS, la empresa no ha logrado habilitar la Planta de Ósmosis Inversa destinada a corregir la concentración de sales totales, Na y As. Advierte GCC que la elevada concentración de sales afecta el sabor y la elevada concentración de Na., la tornan no recomendable para ser consumida por los hipertensos. En tanto que el consumo prolongado de As compromete seriamente la salud de los usuarios.

II.1.2.1.4.6 - Para San Lorenzo: el agua distribuida no alcanzó el nivel de calidad fijado para los parámetros Residuos Secos a 180° C y Sodio, requiriéndose a ASSA que adopte las acciones correspondientes destinadas a corregir los desvíos e informar al ENRESS sobre las medidas y resultados obtenidos. No obstante los requerimientos efectuados, la empresa no ha logrado llevar a cabo las obras necesarias destinadas a corregir la concentración de sales totales y Na.

II.1.2.1.4.7.- Esperanza: los parámetros físicos- químicos y microbiológicos del agua distribuida cumplieron con la calidad exigida por la normativa vigente.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signature in blue ink at the bottom center]*



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

II.1.2.1.4.8.- Gálvez: el agua distribuida presentó incumplimientos respecto del parámetro Arsénico con 87 % de conformes, siendo los desvíos leves ya que la concentración mínima estuvo en el orden de 33 ug/l y la máxima en 59 ug/l. En cuanto a Nitratos, hubo un 83% de conformes. Advierte GCC que las aguas que contienen concentraciones de Arsénico superiores al límite de 50 ug/l pueden ser riesgosas para la salud de la población cuando se consumen durante años o en forma prolongada, y que se informó a ASSA sobre anomalías en Arsénico del orden de 55 a 57 ug/l, requiriéndole adoptar las acciones necesarias para mantener las concentraciones de Arsénico dentro de la normativa vigente.

II.1.2.2.- Respecto del servicio de desagües cloacales, se puede concluir que el Distrito Rufino donde existe tratamiento primario cumplió con el requerimiento de calidad de vertido, de remoción de sólidos suspendidos.

En aquellos lugares donde se aplica el tratamiento secundario de efluentes, cumplió con los requerimientos de calidad analizados en los distritos Cañada de Gómez, Firmat y Gálvez.

Mientras que no ocurrió lo mismo en Rafaela donde no se cumplió con el requerimiento de calidad vigente (Coliformes totales, Coliformes fecales); como así tampoco en Casilda (DQO, DBO) donde las condiciones de operación de la planta de tratamiento se encuentran al límite de su capacidad de depuración.

En Esperanza, el prestador cumplió con el requerimiento de calidad de vertido, aunque las condiciones de operación de la Planta de Tratamiento se encuentran al límite de su capacidad de depuración;

Respecto de los distritos en los que las descargas cloacales se efectúan sin tratamiento, el efluente crudo en las ciudades de Rosario (excepto la descarga Emisario Norte en el parámetro DQO), Villa Gobernador Gálvez y Reconquista, alcanzaron el nivel de calidad vigente, pero no así en Santa Fe y San Lorenzo, donde los efluentes no alcanzaron el nivel de calidad en el parámetro DQO el primero, y en DQO y Detergentes Sintéticos el segundo distrito.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signature in blue ink at the bottom center]*





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

no. 0526

### II.1.3.- Gerencia de Administración (fs. 2615 a 2624)

Enfocó su estudio sobre la información relativa a la organización y estructura de la empresa y sus recursos humanos. En tales elementos aparecen la creación de nuevas áreas en el organigrama de la empresa y un incremento de la dotación de personal, que ubican a la planta de personal en 2012 en 1.154 personas (sin contar los pasantes).

En cuanto a las remuneraciones, se advierten aumentos acordes a la política salarial de la administración pública provincial, y otros costos que obedecen a políticas de gestión de la empresa, que forman un conjunto compuesto de horas extras, asignaciones especiales, bonificaciones extraordinarias, etc., unas otorgadas por imperio de la Convención Colectiva de Trabajo y otras por decisión de ASSA.

El informe también evalúa las actividades de capacitación, los aspectos de higiene y seguridad de los empleados, sistemas de información, el avance de proyectos y las actividades para el año 2013, sin formular observaciones.

### II.1.4.- Gerencia de Análisis Económico Financiero (fs. 2536 a 2559)

El área especialista en tarifas y aspectos económicos financieros, señala que en este nuevo ejercicio, cuyas características de dependencia de los aportes del Estado para realizar obras no ha variado respecto de los anteriores, se observa nuevamente un escaso crecimiento en las obras de expansión del servicio. Esta situación se pone claramente de manifiesto cuando se compara la cantidad de cuentas servidas con agua y con desagües cloacales en los años 2011 y 2012, cuyas variaciones han sido:

- Para Agua, de un total de 696.369 cuentas en 2011, se registran 708.197 cuentas en 2012, lo que significa un incremento de solamente 11.828 cuentas, representando un 1,70%. Se registra un comportamiento parecido al año 2011/2010.
- Para Desagües Cloacales, de un total de 504.410 cuentas en 2011, se registran 514.890 cuentas en 2012, lo que significa un incremento de solamente 10.480 cuentas, representando un 2,08 %.

### II.1.5.- Gerencia de Atención al Usuario (fs. 2579 a 2609)



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

El informe abarca los aspectos más salientes de los datos suministrados por ASSA, esto es: la atención de usuarios en las oficinas, el tratamiento de los casos sociales, la atención telefónica, la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios reflejado en las encuestas de calidad y, finalmente, los reclamos efectuados en ambos servicios.

Basado en análisis de los datos estadísticos y las apreciaciones efectuadas por el propio prestador, la GAU pone de resalto, con carácter conclusivo:

a) la verificación de un desmejoramiento en la calidad del servicio de atención telefónica, al ascender en forma importante el porcentaje de llamadas abandonadas con respecto al año anterior, con niveles cercanos al 30%, en forma muy similar al año 2008, por lo que gran cantidad de usuarios ven frustrado su derecho a obtener una respuesta adecuada a sus reclamos por ineficiencias del sistema, que son particularmente nocivas por la pérdida de tiempo y dinero de los usuarios;

b) en general y para todo el ámbito de prestación, leves disminuciones o aumentos según los distritos en la cantidad de reclamos de agua y de cloacas;

c) la gran cantidad de reclamos para cuya solución se insumieron más de 48 horas; y

d) los tiempos promedio insumidos para la ejecución de conexiones de agua y cloaca exceden con creces los dispuestos en el marco regulatorio en vigencia. La situación se ha mantenido en niveles parecidos al año anterior, evidenciándose que la prestadora no cumple con los tiempos establecidos en las normas aplicables para la conexión a los usuarios del servicio.

II.1.6 - Gerencia de Asuntos Legales – Informe sobre Formatos GAL y dictamen jurídico (fs. 2666 a 2680v.)

El servicio de asesoramiento jurídico permanente, se expide sobre los Formatos GAL 1, 2 y 4 y dictamina sobre el dictado del acto administrativo que tenga por presentado el Informe Anual de ASSA correspondiente a 2012 y apruebe en general dicho informe, con las observaciones formuladas por las distintas gerencias del ente regulador y policía del servicio.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

## II. II. - Evaluación y conclusiones del Directorio.-

II. II. 1. - Las Pautas Complementarias establecidas por el decreto PEP N° 2624/09 prevén que el Informe Anual que brinde el prestador con relación a cada ejercicio económico financiero vencido, deberá consignar el grado de cumplimiento del Plan de Obras previsto en la resolución 308/09 MASPOMA y sus modificaciones, a ejecutarse durante la vigencia de la prórroga del Contrato de Vinculación (Pauta N° 18, inciso "a");

El programa de dicha resolución, tal como lo destaca la GOIS, encuentra totalmente desactualizado su cronograma, y la empresa ha efectuado ante la Autoridad de Aplicación una propuesta de Plan de Acción 2012 – 2015 sobre la cual no hubo pronunciamiento de órgano competente.

Es decir que al presente no existe un plan o programa vigente, no estando ni siquiera reprogramadas las obras de la resolución 308/09 MASPOMA, lo cual afecta en buena medida la tarea de verificación periódica por este organismo regulador y policía del servicio del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a la prestación del servicio por ASSA, que se debe efectuar en la evaluación del Informe Anual; sin perjuicio de que igualmente existen en cabeza del prestador un cúmulo de obligaciones propias del servicio público que resultan del marco jurídico aplicable y cuyo cumplimiento se debe controlar;

Este Directorio al emitir la resolución N° 0543/12 relativa al Informe Anual de ASSA correspondiente al año 2011, recomendó a la Autoridad de Aplicación que ante la eventualidad de la renovación formal del vínculo entre el Estado provincial y Aguas Santafesinas S.A., se concretase en dicho acto la aprobación de un definido Plan de Acciones y Obras, en el que estén programadas con fecha cierta y asignación de recursos, las obras consideradas en anteriores evaluaciones como imprescindibles e impostergables y las señaladas en los "considerandos" de la citada resolución, que se hallaban pendientes de ejecución;

Que el decreto PEP 2332/12 de ratificación y prórroga del Contrato de Vinculación Transitorio, expresó la voluntad del Poder Ejecutivo provincial, en el sentido de abordar de lleno la instrumentación de la continuidad de dicho vínculo, mediante un acto administrativo que prorrogó la totalidad de los derechos y obligaciones de manera idéntica e integral a los fijados en el contrato cuyo plazo concluyó el 31.12.2011, vale decir, para todas



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTEREGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

las materias incluidas en el bloque normativo constituido por el Contrato de Vinculación Transitorio y sus anexos aprobado por decreto N° 1358/07, ratificado y prorrogado por decreto PEP N° 2624/09 y las Pautas Complementarias anexas; disponiendo que una vez en vigencia la prórroga, se habilite el trámite pertinente que, teniendo en cuenta la evolución de la ecuación económica y financiera del sector, re programe el plan de acción elaborado por ASSA, que en su momento fue evaluado favorablemente por el ENRESS;

Que aún pendiente de cumplimiento la segunda etapa pautada por el órgano constitucional que representa a la Provincia titular de los servicios sanitarios, este Directorio considera apropiado recomendar a la Autoridad de Aplicación que se habilite el trámite pertinente para la aprobación de un programa de acciones y obras que esté a cargo de Aguas Santafesinas S.A., y bajo contralor en cuanto a su cumplimiento, del Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Se aconseja que el mencionado plan incluya, de corresponder según su estado actual, las denominadas Obras Prioritarias que se enuncian en el punto II.11.4 de estos considerandos.

II.11.2.- Del informe de GOIS resulta la exigua ejecución de las obras y acciones requeridas para mejorar el servicio en los anexos I y II de resolución N° 0816/11 ENRESS, que ligó el anterior incremento tarifario petitionado en aquella oportunidad, a la instalación de medidores de consumo domiciliario a cargo de la prestadora y a trabajos de renovación y rehabilitación de redes.

En este aspecto, no se puede soslayar el escaso seguimiento por ASSA del cronograma propuesto por el Ente para la colocación de micromedidores, aduciendo insuficiencia económica financiera, lo cual propicia el uso irracional del recurso hídrico ya potabilizado, con la consiguiente pérdida económica para la empresa.

De todos modos, cabe aclarar que en la Res N° 92/11 del MASPyMA, el planteo formulado quedó relativizado en sus alcances, atento que el Ministerio dispuso requerir al prestador que dentro del plazo que asignó al efecto, remitiera a esa jurisdicción un plan detallado y valorado para la instalación en el periodo 2012-2013 de medidores domiciliarios.

El siguiente cuadro elaborado por la GOIS, muestra el detalle de la instalación de medidores domiciliarios, desde el 2006 hasta el 2012, con la aclaración respecto a 2012 que si bien el número total es superior al de 2011, esto se debe al mayor pedido de colocación a cargo de los usuarios ya que la colocación a cargo de la empresa disminuyó por las razones ya mencionadas:



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

AÑO	CAUDALIMETROS INSTALADOS		
	Por iniciativa propia de ASSA	A solicitud de los usuarios	TOTAL
2007	224	647	871
2008	286	629	915
2009	1431	8596	10027
2010	8157	1961	10118
2011	7005	786	7791
2012	5753	3468	9221

Se advierte asimismo la escasa realización de obras de renovación y rehabilitación, que trae como consecuencia la necesidad de mayor cantidad de intervenciones en la redes.

Aquí también cabe aclarar que en la Res N° 92/11 del MASPMA, el planteo formulado quedó relativizado en sus alcances, atento que el Ministerio dispuso requerir al prestador que dentro del plazo que asignó al efecto, remitiera a esa jurisdicción el detalle y valoración de las obras de renovación y rehabilitación a llevarse a cabo durante el periodo 2012-2015.

II II 3.- Las obras y acciones a realizar por ASSA para cumplir con el plan de renovación y rehabilitación y de colocación de medidores domiciliarios requerido en la resolución N° 0816/11 ENRESS, deben seguir siendo exigidas y disponer que ASSA presente ante este Regulador una propuesta de reprogramación del mismo que tenga como premisa la recuperación de los porcentajes no realizados de obra y de instalación de medidores que



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

correspondían al tiempo transcurrido conforme a los Anexos I y II de la mencionada resolución.

II.11.4.- Este Directorio considera que son prioritarias las siguientes obras, las cuales se recomienda sean incluidas en el plan de obras y acciones propuesto:

**CAÑADA DE GOMEZ – AGUA**

**PLANTA DE OSMOSIS INVERSA**

**FIRMAT – AGUA**

**AMPLIACION PLANTA DE OSMOSIS INVERSA**

**GALVEZ – AGUA**

**AMPLIACION PLANTA DE OSMOSIS INVERSA**

**GDRO. BAIGORRIA – CLOACAS**

**VACIADERO DE CAMIONES ATMOSFERICOS GRAN ROSARIO NORTE**

**RAFAELA – AGUA**

**PROTECCION CATODICA ACUEDUCTO ESPERANZA-RAFAELA**

**AMPLIACION PLANTA DE OSMOSIS INVERSA**

**RECONQUISTA – AGUA**

**REHABILITACION Y AMPLIACION PLANTA POTABILIZADORA**

**ROSARIO – AGUA**

**REHABILITACION ESTABLECIMIENTO DE POTABILIZACION**

**ACUEDUCTO GRAN ROSARIO – AGUA**

**PLANTA POTABILIZADORA GDRO. BAIGORRIA – ETAPA I**

**BOMBEO Y CONDUCCION AGUA CRUDA Y DESAGÜE**

**ROSARIO – PLUVIOCLOACAL**

**CONDUCTO PLUVIOCLOACAL VERA MUJICA III**

**RUFINO – AGUA**



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

PLANTA DE OSMOSIS INVERSA

REHABILITACION ACUEDUCTO TARRAGONA - RUFINO

SAN LORENZO – AGUA

PLANTA DE OSMOSIS INVERSA, PERFORACIONES Y CISTERNA

SANTA FE – AGUA

REHABILITACION Y AMPLIACION PLANTA POTABILIZADORA

PROTECCION DE MARGENES TOMA HERNANDEZ

VILLA GOBERNADOR GALVEZ – AGUA

ACUEDUCTO DE REFUERZO ESTABLECIMIENTO DE DISTRIBUCION

ACUEDUCTO CENTRO OESTE – AGUA

AMPLIACION Y OPTIMIZACION DE LAS INSTALACIONES DE PRODUCCION

BOOSTER SECUNDARIO EN CENTENO Y AMPLIACION CISTERNA DE LA LOCALIDAD

II.11.5.- La resolución N° 0543/12 ENRESS, mediante la cual se expidió este organismo sobre el Informe Anual de ASSA correspondiente al año 2011, intimó a la empresa a tomar todas las medidas necesarias para asegurar que en la Planta Potabilizadora de la ciudad de Rosario se adopten todas las acciones, obras y tratamientos que garanticen que el agua librada al servicio desde la Planta reúna las condiciones de calidad establecidas en las normas aplicables, en los términos del numeral 2.3.2 del Régimen para el Proceso de Transición.

En el Informe Anual 2012, no se incluyen obras que tengan realización en ese ejercicio en la Planta Potabilizadora de Rosario, enunciándose otras que corresponden a años anteriores, incluido 2011, cuando la evaluación efectuada por el ENRESS arrojó como resultado que el agua suministrada a las ciudades de Rosario, Funes, Villa Gobernador Gálvez, Granadero Baigorria y Capitán Bermúdez no alcanzó los niveles de calidad microbiológica para agua potable por la presencia de Zooplancton, Nematodos y Parásitos, lo que representa un serio riesgo sanitario para la población.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Como resulta del informe de GCC reseñado ut supra y extendido en el anexo II de la presente resolución, la calidad microbiológica del agua producida en la Planta Potabilizadora Rosario, ha presentado anomalías durante todo el 2012 –incrementándose notablemente a partir del mes de julio de dicho año-, derivando las mismas de las condiciones en que opera la planta, lo cual constituye un potencial riesgo sanitario que debía el prestador evitar.

Siendo obligación del prestador brindar el servicio público en condiciones aptas para preservar la salud de los usuarios y de acatar las órdenes del regulador y policía del servicio, corresponde reiterar la intimación a ASSA para que por intermedio de las acciones, obras y tratamientos que corresponda llevar a cabo en la Planta Potabilizadora de Rosario, asegure que el agua librada al servicio reúna las condiciones de calidad establecidas en las normas aplicables, esta vez bajo apercibimiento de iniciarse en caso de incumplimiento, un procedimiento de aplicación de sanciones.

**II.II.6.** - Cabe comunicar los resultados de esta evaluación anual al Ministerio de Salud de la Provincia, para su conocimiento y fines que estime corresponder.

**II.II.7.** - Por otra parte, debe señalarse que en distintos distritos servidos por ASSA, principalmente Rosario, Granadero Baigorria y Villa Gobernador Gálvez, se continúa advirtiendo en el ejercicio examinado como ya se anticipara en el período anterior, un progresivo deterioro del servicio, que alcanza su continuidad, regularidad y calidad, debido al fuerte incremento de la demanda causado por el crecimiento urbanístico, no solo horizontal, sino vertical (proliferación de edificios en altura), sin responder en muchos casos a una adecuada planificación por parte de las autoridades locales, ni ir acompañado de las correspondientes acciones por parte del prestador relacionadas con la preservación del servicio conforme la infraestructura existente.

**II.II.8.** - Particular referencia cabe efectuar con relación a las expansiones de los servicios de agua y cloaca, siendo ilustrativo el examen del incremento de la extensión de redes desde 2007 hasta 2012 inclusive. En especial, las obras de saneamiento han tomado especial impulso en el distrito Rosario con el Plan Solidario e Integrador de Desagües Cloacales creado por ley 13241.





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE


ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Por ello, en uso de las facultades conferidas por el artículo 26 inciso "k" de la ley 11220, numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio aprobado por decreto PEP1358/07 (t.o. Res. 191/07 MOSPyV) y artículo segundo apartado 18 de las Pautas Complementarias del decreto PEP 2624/09, ratificado y prorrogado por decreto PEP N° 2332/12;


**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR  
DE SERVICIOS SANITARIOS**

**RESUELVE:**




**ARTICULO PRIMERO:** Tener por presentado por parte de Aguas Santafesinas S.A. el Informe Anual de Avance previsto en el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio aprobado por el decreto PEP N° 1358/07 (t.o. resolución N° 191/07 MOSPyV) y art. 2do. Ap. 18 de las Pautas Complementarias del decreto PEP N° 2624/09, prorrogado por decreto PEP N° 2332/12, correspondiente al año 2012.-----

**ARTICULO SEGUNDO:** Prestar aprobación en general al Informe Anual de Avance correspondiente al período 01.01.2012 al 31.12.2012, con las observaciones de la Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio, de la Gerencia de Control de Calidad, de la Gerencia de Atención al Usuario y de la Gerencia de Análisis Económico Financiero, cuyos informes obran en anexos que forman parte de la presente resolución.-----



**ARTICULO TERCERO:** Reiterar la intimación efectuada a ASSA en el artículo cuarto de la resolución N° 0543/12 ENRESS, para que por intermedio de las acciones, obras y tratamientos que corresponda llevar a cabo en la Planta Potabilizadora de la ciudad de Rosario, asegure que el agua librada al servicio reúna las condiciones de calidad microbiológica establecidas en las normas aplicables, bajo apercibimiento de iniciarse en caso de incumplimiento, un procedimiento de aplicación de sanciones.-----





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS

PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

**ARTICULO CUARTO:** Recomendar a ASSA que en los distintos distritos servidos, principalmente en Rosario, Granadero Baigorria y Villa Gobernador Gálvez, lleve adelante las acciones necesarias para la preservación de la calidad del servicio frente a la incidencia del crecimiento urbanístico, de modo de asegurar su continuidad, regularidad y calidad.-----

**ARTICULO QUINTO:** Declarar que en el ejercicio examinado, ASSA no ha ejecutado con un grado de avance que satisfaga las pautas fijadas por este Organismo, el plan de renovación y rehabilitación y de colocación de medidores domiciliarios, requerido en la resolución N° 0816/2011 ENRESS -----

**ARTICULO SEXTO:** Comunicar el resultado de esta evaluación anual al Ministerio de Salud para su conocimiento y fines que estime corresponder.-----

**ARTICULO SÉPTIMO:** Comunicar al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, los resultados que arrojó la evaluación anual por parte de este Regulador de Servicios Sanitarios, del cumplimiento de las obligaciones por Aguas Santafesinas S.A., correspondiente al período 01.01.2012 al 31.12.2012.-----

**ARTICULO OCTAVO:** Recomendar que en concordancia con la pauta establecida en el decreto PEP N° 2332/12, la autoridad competente habilite el trámite pertinente para la aprobación de un programa de acciones y obras que esté a cargo de Aguas Santafesinas S.A. y bajo contralor en cuanto a su cumplimiento, del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.-----

**ARTICULO NOVENO:** Aconsejar que el plan de acciones y obras recomendado en el artículo anterior, incluya de corresponder según su estado actual, las denominadas Obras Prioritarias enunciadas en el punto II.II.4 de los considerandos.-----

**ARTICULO DÉCIMO:** Regístrese, dése cumplimiento a lo establecido por Resolución N° 14/12 TC, notifíquese. Hecho, archívese.-----







Lic. ALBERTO DAVALOS  
 Subdirector de Servicios  
 Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. HÉCTOR D. BRACHETTA  
 VICEPRESIDENTE  
 Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. JUAN BLAS  
 DIRECTOR  
 Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Ing. JUAN HUGO PIÑOS  
 PRESIDENTE  
 Ente Regulador de Servicios Sanitarios

**ANEXO I**

**GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO**

**1 - CUMPLIMIENTO del PLAN DE OBRAS**

**1.1. - OBRAS COMPROMETIDAS ejecutadas o concluidas en el período,**

Entre las obras comprometidas en el programa vigente, cuya ejecución debió quedar concluida para el año 2010, y que estaban pendientes de ejecución o de finalización al inicio del período, se llevaron a cabo las siguientes :

- o RUFINO – CLOACAS – Construcción Planta Depuradora de Líquidos Cloacales con tratamiento primario, secundario y terciario.  
Situación al 31/dic/12: Obra ejecutada

La obra ejecutada en esta etapa contempló la modificación de la estación de bombeo actual y el reemplazo de su cañería de impulsión, la construcción de una cámara para la descarga de camiones atmosféricos, desarenador, cámara partidora, dos sistemas de lagunas en paralelo compuestas de una serie doble de lagunas facultativas primarias y secundarias y la cloración del efluente tratado. La mencionada obra se encuentra habilitada y en servicio.

- o SANTA FE – AGUA – Instalación cañerías maestras y de refuerzo (1100 m de 160 mm de diámetro) en Altos de Noguera y (960 m de 160 mm de diámetro) en Varadero Sarsotti.

Situación al 31/dic/12 :Obra ejecutada

Dicha obra permitirá mejorar la calidad del servicio de provisión de agua que actualmente se presta en dos barrios ubicados respectivamente en las zonas Norte y Sur de SANTA FE, como son los núcleos urbanos de Altos de Noguera y Varadero Sarsotti.

ASSA inició las obras de vinculación del Varadero Sarsotti con la red distribuidora de la ciudad en el mes de agosto de 2011, concluyendo los trabajos en enero de 2012. La obra se encuentra habilitada.



**1.2 - OBRAS COMPROMETIDAS** no realizadas en el periodo:

Entre las obras o acciones previstas en la Res. N° 308/09 – MASP y MA que se encontraban pendientes de ejecución o que registraban atrasos a la finalización del periodo considerado, se destacan las siguientes, indicándose en cada caso su estado de situación al 31/dic/12:

\* CAÑADA DE GOMEZ – AGUA – Construcción Planta de Osmosis Inversa (4800 m3/día)

La obra pendiente de finalización contemplaba originariamente la construcción y puesta en funcionamiento de una planta de ósmosis inversa, mediante la instalación de cuatro módulos de 50 m3/hora para alcanzar una producción diaria de 4800 m3, la que procesará agua proveniente del Acueducto Oeste.

A los efectos de su construcción ASSA dividió la obra en tres etapas:

a) MODULOS DE OSMOSIS INVERSA

Código de obra: 1298-03-OPC-OT

Comprende la provisión, montaje y puesta en marcha de dos (2) módulos de 50 m3/hora.

b) CAÑERIA AGUA DE RECHAZO POI

Código de obra: 1434-01-OPC-OT

Consiste en la instalación de 3630 m de cañerías de PVC DN 315 mm con dos cruces encamisados de acero diámetro 400 mm bajo la Ruta Nac. N° 9 y el ferrocarril. Esta obra vincula la POI con el punto de descarga final en la Planta Depuradora de Líquidos Cloacales.

c) OBRAS COMPLEMENTARIAS

Código de obra: 1467-01-OPC-OT

Consiste en la construcción de una nave en estructura pretensada tipo Astori de 15 m x 25 m para alojar la planta de ósmosis inversa y un Depósito de Productos Químicos. Asimismo, incluye la instalación de las cañerías de alimentación de agua cruda y de salida de agua tratada y la construcción de Edificio de Administración y Laboratorio.





Se encuentra diferida su concreción en el tiempo lo cual tiene incidencia directa sobre la posibilidad de mejorar la calidad del agua que se distribuye actualmente a la población.

- o CAPITAN BERMUDEZ – CLOACAS – Construcción vaciadero de camiones atmosféricos (a utilizar por Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria y Funes)

Situación al 31/dic/12 : Obra iniciada en noviembre de 2010, paralizada y luego reiniciada, registra un avance físico del 52 %

La obra a ejecutar en el rubro, similar a las existentes en Santa Fe y Rosario, tendrá características de Centro de Recepción Regional de Camiones Atmosféricos, y su instalación se efectuará en jurisdicción de la Municipalidad de GRANADERO BAIGORRIA en la zona próxima a la intersección de la calle Orsetti y la Autopista Rosario-Santa Fe, luego de varias tratativas infructuosas para su localización, llevadas a cabo por la Prestadora.

Las demoras producidas en la realización de dicha obra tiene consecuencias directas sobre el medio ambiente de la zona rural de los municipios mencionados, por el impacto que generan actualmente las descargas efectuadas sin control en canales suburbanos de las mismas o en la sobrecargadas lagunas destinadas originariamente a tal fin al Oeste de Capitán Bermúdez.

- o CASILDA – CLOACAS – Ampliación (PDLC) Planta Depuradora de Líquidos Cloacales

Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

La obra a ejecutar en esta instancia comprende básicamente la construcción de un nuevo módulo de sedimentación primaria, lecho percolador y sedimentación secundaria, de tal manera de aumentar la capacidad de tratamiento actual en un 50 %, incorporado unos 15000 habitantes equivalentes a su capacidad de depuración.

Con ello se pretende compensar el incremento de la demanda producido en los últimos años como consecuencia de las obras de expansión realizadas y mejorar la calidad del líquido tratado antes de su descarga al A° La Candelaria, para encuadrarlo dentro de las normas.

Cabe recordar que ASSA expresó en el Informe Anual 2010 que, por falta de partidas presupuestarias, esta obra sería reprogramada para ser iniciada durante el año 2012, cosa que no ocurrió.

En esta oportunidad ASSA informa que ha acordado con dos emprendimientos privados la ejecución de la primera etapa del mencionado nuevo módulo, la que consiste en la construcción de un nuevo sedimentador primario, la instalación de equipos de bombeo de mayor capacidad en la estación elevadora de líquido crudo y

nuevas instalaciones para el rebombeo de barros provenientes de la sedimentación secundaria.

Cabe señalar con relación a ello que la ampliación proyectada en este caso, está destinada básicamente a absorber el incremento de carga afluente a la planta de tratamiento originada en la incorporación de los barrios abiertos Tierra de Sueños de 824 lotes y Casilda Town de 120 lotes, y si bien contribuirá a mejorar la calidad del proceso suscita serias reservas con respecto a si resultará suficiente para paliar el déficit actual y revertir el creciente desmejoramiento observado en la calidad del efluente de la planta de tratamiento de líquidos cloacales.

Asimismo debe advertirse que para dicho programa tampoco se ha explicitado un fecha cierta de ejecución o un plazo de obra.

○ ESPERANZA – AGUA – Refuerzo Zona Norte

Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

La obra a ejecutar tiene por objeto resolver el déficit de presiones en la zona norte de la ciudad y atender las solicitudes de expansión del servicio de agua potable formulados para el sector, entre ellas las del área en ejecución por parte de la Municipalidad, denominado "Plan 193 cuadras".

Diferir la ejecución de dicha obra determinará la imposibilidad de incrementar los caudales transportados y el régimen de presiones en la zona en cuestión, impidiendo llevar a cabo los planes de expansión en ejecución y los proyectados para el corto plazo.

Debe destacarse que en el presente informe anual, ASSA vincula la necesidad de dicha obra a la expansión de los servicios que realiza la Municipalidad local.

○ ESPERANZA – CLOACAS – Ampliación (PDLC) Planta Depuradora de Líquidos Cloacales

Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

La ampliación de esta Planta Depuradora está basada en la ejecución de una obra que contempla mantener en funcionamiento las lagunas anaeróbicas existentes e instalar nueve aeradores en cada una de las actuales lagunas facultativas. Además, se prevé construir una nueva cámara de rejillas, una estación de bombeo del líquido afluente y la cloración del líquido tratado, con la que se espera alcanzar una capacidad de tratamiento acorde a las necesidades.

ASSA se encuentra gestionando ante el BIRF el financiamiento de esta obra, dentro del Programa de Servicios Básicos Municipales.





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Una postergación en su concreción tendrá como consecuencia la subsistencia de condiciones ambientales negativas en el área de emplazamiento de la planta, la que ya se encuentra superada en su capacidad de depuración, situación que se agudizará cuando se habiliten las obras de expansión que está llevando a cabo la Municipalidad local.

- o GALVEZ – CLOACAS – Adecuación Planta Depuradora de Líquidos Cloacales (PDLC) para reducción de olores

Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

Las obras de adecuación previstas en las lagunas de estabilización de GALVEZ consisten en la eliminación de la laguna anaeróbica existente y su transformación en facultativa, la construcción de un desarenador y una estación elevadora al ingreso del líquido afluente y la ejecución de diversas reformas en vertederos, cámaras y cañerías existentes, que tienen por objeto la de mejorar la eficiencia del tratamiento de depuración y controlar la producción de olores.

ASSA también se encuentra gestionando ante el BIRF el financiamiento de esta obra, dentro del Programa de Servicios Básicos Municipales.

El retardo producido en la ejecución de estas obras tiene incidencia directa sobre la subsistencia de problemas ambientales en el área circundante a la planta depuradora, con propagación de olores desagradables a sectores habitados próximos.

- o RAFAELA – AGUA – Protección catódica Acueducto Esperanza-Rafaela

Situación al 31/dic/12 : Obra paralizada con un avance físico del 33 %

La obra a ejecutar consistía en la instalación de protección catódica en los tramos del acueducto identificados como de mayor riesgo, ubicados entre los kilómetros 11,3 a 11,8 (500 m) y entre 16,3 a 17,5 (1200 m), de su traza

Se trata de una obra crítica postergada en reiteradas oportunidades, debiendo advertirse una vez más que los riesgos de daños por corrosión que se quieren evitar con la concreción de la misma son crecientes con el transcurrir del tiempo, ya que dicha conducción transporta gran parte del agua consumida por la ciudad de Rafaela, y los efectos que tendría en la prestación del servicio una falla o rotura del mismo serían de mucha gravedad.

Los trabajos fueron iniciados por la Empresa SisProCat en noviembre de 2011 y se suspendieron en enero de 2012, con un avance del 33%, por la negativa del propietario del terreno donde está instalado el acueducto a permitir el ingreso del personal de la Contratista para la realización de los trabajos. En estas condiciones el contrato fue rescindido.



ASSA considera no obstante que "la intervención para asegurar la calidad de los materiales del acueducto, ha culminado" (Informe Anual 2012).

- o RECONQUISTA – AGUA – Reubicación obra de toma aguas arriba confluencia con A° El Rey

Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

La reubicación de la toma de agua sobre el Río Correntoso, aguas arriba de la descarga del Arroyo El Rey, tiene por objeto mejorar la calidad del agua cruda captada reduciendo con ello los costos de explotación del sistema, pero fundamentalmente de eliminar los riesgos inherentes al carácter de toma expuesta que detenta por su actual ubicación.

Cabe recordar que el A° El Rey, recibe numerosas descargas cloacales e industriales tanto de RECONQUISTA como de AVELLANEDA, con escaso o nulo tratamiento, y si bien este curso superficial escurre habitualmente en dirección al Río San Javier, bajo condiciones singulares de precipitación en las cuencas de aporte de éste y del Correntoso, invierte su flujo afectando la toma emplazada aguas abajo de la confluencia con dicho arroyo.

Una falla accidental del proceso de potabilización bajo tales condiciones, tendría consecuencias muy graves, fundamentalmente por sus implicancias sanitarias.

Cabe recordar que el proyecto original debió ser reformulado para que la nueva toma sirva también como obra de captación para el sistema "Acueducto Regional Noroeste 2", también denominado Acueducto Regional Reconquista.

En su Resumen Ejecutivo, ASSA informa que entregó dicho proyecto a la Secretaría de Aguas, y que el Gobierno Provincial contrató los trabajos en conjunto con otras obras del Acueducto Regional mencionado.

- o RECONQUISTA – CLOACAS – Construcción Planta Depuradora de líquidos cloacales (PDLC) y vaciadero de camiones atmosféricos  
Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

Los objetivos de dicha obra son los de alcanzar una calidad de los efluentes tratados que cumpla con los límites fijados por las normas, dotando a la planta de una capacidad de tratamiento para 60.000 habitantes equivalentes, de modo de minimizar los impactos ambientales que su vertido está produciendo en la actualidad.

La postergación de esta obra impedirá cumplir con los objetivos planteados, y mitigar los efectos que actualmente tiene la descarga de líquido cloacal sin tratar en el curso receptor y en toda la zona circundante al punto de volcamiento.





- o ROSARIO – PLUVIOCLOACAL – Radio Antiguo - Rehabilitación y/o Renovación de Redes - Conducto Pluviocloacal VERA MUJICA III

Situación al 31/dic/12 : Obra sin iniciar

Esta obra constituye la etapa final de la que se ejecutara para transportar los desagües pluviocloacales de la zona urbana donde está emplazado el Hospital de Emergencias "Clemente Álvarez" (HECA) y que consiste en la instalación de un conducto de 2500 mm de diámetro y una longitud de 2100 m, desde calle Córdoba hasta el Río Paraná, teniendo por objeto además, el de captar los túneles del Radio Antiguo que comienzan en Bv. Avellaneda y transportar sus caudales directamente a dicho curso superficial.

Con la habilitación de esta obra se aliviará considerablemente los tramos inferiores desde calle Vera Mújica hacia el Este, mejorando el servicio también en la zona del Macrocentro, y se dejarán fuera de servicio las estaciones de bombeo regulado provisorio, existentes en calles 3 de Febrero y Córdoba, habilitando el uso a gravedad de las dos primeras etapas del túnel ya construido entre Av. Pellegrini y Córdoba.

Con esto también mejorará sustancialmente la capacidad de conducción pluviocloacal en la zona de calle Vera Mújica y Marcos Paz, cuya insuficiencia actual diera origen a numerosos reclamos que se tramitan en distintas actuaciones iniciadas ante el ENRESS.

La postergación de esta obra ha impedido hasta el momento, cumplir con los objetivos planteados.

- o RUFINO – AGUA – Construcción Planta de Osmosis Inversa.

La obra pendiente de finalización, que tiene por objeto el de mejorar por mezcla la calidad del agua subterránea que se distribuye a la población, consiste básicamente en la ejecución de los siguientes rubros:

a) Construcción de una planta potabilizadora por el proceso de ósmosis inversa (2 módulos de 50 m<sup>3</sup>/hora) con una capacidad de producción de agua osmosada de 2400 m<sup>3</sup>/día;

b) Obras complementarias de la planta de ósmosis inversa e instalación cañería de agua de rechazo planta de ósmosis inversa.

Se encuentra diferida su concreción en el tiempo lo cual impide aumentar la capacidad de producción y mejorar la calidad del agua que se distribuye actualmente a la población.

**1.3 – OTRAS OBRAS DE SIGNIFICACION** ejecutadas o en ejecución durante el período, que no estaban previstas en el programa contenido en la **Res. N° 308/09 – MASP y MA**

- o **GALVEZ – CLOACAS – Aliviador Cloacal Centro**

Situación al 31/dic/12 : Obra contratada por la Municipalidad y financiada por el ENOHSA

**EJECUTADA**

Comprendió la instalación de 840 m de cañerías de PVC DN 315 mm, vinculaciones varias de cañerías DN 160 mm y la construcción de 7 bocas de registro, permitiendo aliviar el escurrimiento de la cuenca Norte de la ciudad.

- o **GRANADERO BAIGORRIA – CLOACAS – Estación Elevadora "D" – Cañería de impulsión y a gravedad – B" Los Robles**

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 25 %

**OBRA EN EJECUCION**

- o **GRANADERO BAIGORRIA – CLOACAS – Estación Elevadora "A" – Cañería de impulsión y a gravedad – B" Los Naranjos**

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 27 %

**OBRA EN EJECUCION**

- o **RAFAELA – AGUA – Ampliación Planta de Osmosis Inversa (4800 m3/día)**

Situación al 31/dic/12: Módulos construidos en fábrica, falta instalar y poner en funcionamiento

**EN EJECUCION**

La obra en ejecución contempla la construcción y puesta en funcionamiento de cuatro nuevos módulos de tratamiento por el proceso de osmosis inversa de 50 m3/hora de capacidad cada uno, para alcanzar una producción diaria de 4800 m3, los que se agregarán a los existentes de igual capacidad.





ASSA ha informado que los módulos se encuentran terminados en fábrica, restando la ejecución de las instalaciones complementarias para su habilitación y puesta en funcionamiento.

Dichas obras complementarias comprenden acueductos de vinculación, obras civiles en edificios, cañerías de interconexión, acueducto de agua de rechazo, alimentación de energía y automatismos.

La obra fue iniciada por ASSA en el mes de noviembre de 2011, no registrando avances significativos entre el mes de marzo y diciembre de 2012.

- o ROSARIO – AGUA – Planta Osmosis Inversa y obras complementarias en B° Godoy

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance del 92 %

OBRA EN EJECUCION

Comprende la construcción de una planta de desalinización de agua subterránea mediante la tecnología de ósmosis inversa, consistente en la instalación de dos módulos de 30 m3/hora cada uno de agua permeada, la ejecución de 2 perforaciones y la construcción de las obras complementarias necesarias.

- ROSARIO – AGUA – Planta Osmosis Inversa y obras complementarias en Zona Cero

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance del 85 %

OBRA EN EJECUCION

Comprende la construcción de una planta de desalinización de agua subterránea mediante la tecnología de ósmosis inversa, consistente en la instalación de dos módulos de 50 m3/hora cada uno de agua permeada, la ejecución de 4 perforaciones y la construcción de las obras complementarias necesarias.

- o ROSARIO – AGUA – Booster B° Banco Hipotecario

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance del 80 %

OBRA EN EJECUCION

Comprende la construcción de una estación de rebombeo de agua que capta agua de una cañería existente de 400 mm de diámetro en Bv. Seguí y Garzón y la



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

impulsa a través de una cañería de 250 mm de diámetro y 300 m de extensión, hasta la red existente en Garzón y Juan XXIII.

- o ROSARIO y FUNES – CLOACAS – Colectores Cloacales y Estaciones Elevadoras N° 1, 2 y 15 de Rosario Oeste y Funes.

Situación al 31/dic/12: Obra en ejecución financiada por el ENOHSA con un avance físico del 93 %

OBRA EN EJECUCION

La obra comprende:

a) Instalación de 10580 m de colectores cloacales de diámetros comprendidos entre 250 y 600 mm, la construcción de la Estación Elevadora N° 15 y su cañería de impulsión (5170 m de cañerías de DN 450 mm) y la instalación de un colector troncal de 700 mm de diámetro y 1050 m de longitud para acometer al Emisario 9 en la esquina de Forest y Brasil.

b) Instalación de 4900 m de colectores cloacales de diámetros comprendidos entre 300 y 600 mm, la construcción de la Estación Elevadora N° 2 y su cañería de impulsión (2143 m de cañerías de DN 500 mm) para acometer al Emisario 9 en la esquina de Urquiza y Barra.

c) Instalación de 8487 m de colectores cloacales de diámetros comprendidos entre 300 y 600 mm, la construcción de la Estación Elevadora N° 1 y su cañería de impulsión (2403 m de cañerías de DN 500 mm) para acometer al Emisario 9 en la esquina de Formosa y Junín.

Esta obra de infraestructura básica permitirá brindar el servicio cloacal a varios barrios de la ciudad de Rosario como Empalme Graneros, Larrea, 20 de Junio, Fisherton Centro, Antártida Argentina, Vecinal Amiga, Tango, Fisherton Sur, Fisherton R y San Cayetano. Mientras que en otro de sus tramos, el emprendimiento también alcanzará a gran parte de la localidad de Funes.

La concreción de los trabajos permitirá dotar del servicio de cloacas a más de 140 mil habitantes de ambas ciudades y sanear también el Arroyo Ludueña ya que se captarán del fondo del Emisario 10 los desagües cloacales clandestinos transportados por este conducto pluvial.

- o SAN LORENZO – CLOACAS – Ejecución obra básica y red primaria B° Norte y Diaz Vélez

Situación al 31/dic/12: Obra paralizada por insuficiencia presupuestaria, con un avance del 75 %

OBRA PARALIZADA

Comprende esta obra la instalación de unos 500 m de cañerías de 315 mm de diámetro y la construcción de una estación elevadora con su cañería de impulsión (2056 m de cañerías de 250 mm de diámetro).

#### 1.4 – OBRAS previstas en el PLAN SOLIDARIO E INTEGRADOR DE DESAGÜES CLOACALES

El Poder Ejecutivo de la Provincia ha dictado el decreto 2734/12 que fijó un Cargo Solidario del 5,7% para los usuarios de la infraestructura y servicios de agua potable y saneamiento de la ciudad de Rosario con destino a sustentar el Plan Solidario e Integrador de Desagües Cloacales a través de los aportes previstos en los Acuerdos Marcos y ha reglamentando las condiciones de facturación, percepción y control, de acuerdo al procedimiento dispuesto por la ley 13.241.

El desarrollo de las obras en curso, correspondientes a dicho programa, es el siguiente:

- o ROSARIO – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° LAS FLORES ESTE

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance físico del 57 %

OBRA EN EJECUCION

- o ROSARIO – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° SAN FRANCISQUITO C y E

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance físico del 32 %

OBRA EN EJECUCION

- o ROSARIO – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° SAN MARTIN A

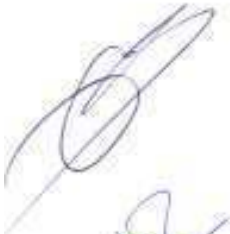
Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance físico del 22 %

OBRA EN EJECUCION

- o ROSARIO – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° UNION Y PROGRESO y J.J. de URQUIZA

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con un avance físico del 37 %

OBRA EN EJECUCION





### 1.5 – OBRAS del programa previsto en la Res. N° 0816/11 – ENRESS y en la Res. N° 092/11 – MASP y MA

La Resolución N°0816/11, vinculada al aumento tarifario del 2011 dispuso en su Art. 5° que AGUAS SANTAFESINAS instale, a su cargo, un mínimo de sesenta y seis mil (66.000) medidores en el plazo de dos años, distribuidos entre todos los Distritos de su área de prestación en proporción al número de cuentas existente en cada uno de ellos.

Asimismo su Art. 6° condicionó el aumento tarifario correspondiente al período 05/2012 al cumplimiento del grado avance del plan de obras de renovación y rehabilitación y de colocación de medidores domiciliarios, que se detalla en el Anexo II de la mencionada resolución.

En lo que respecta al cumplimiento del Plan de Micromedición en la planilla Anexa al presente se reseñan para cada Distrito las actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 01/ ene /12 y el 31/ dic /12, consignándose el número de medidores domiciliarios incorporados, desagregando el número de medidores instalados por iniciativa propia y los instalados a solicitud de los usuarios; detallándose asimismo el total general de caudalímetros existentes hasta el período anterior y el acumulado al final del período correspondiente.

Cabe destacar que de los 20.000 caudalímetros que debieron instalarse hasta el 5° bimestre de 2012, al finalizar el año 2012 solo se habían instalado 5753.

Con respecto al plan de obras de renovación y rehabilitación previsto en el Art. 6°, solo se fijaban montos anuales de inversión, ya que el detalle y características técnicas de las obras a ejecutar en cada rubro debían ser presentados por la Prestadora.

Las obras más significativas realizadas en el período se consignan a continuación, indicándose en cada caso los montos previstos en la Resolución 0816/11 ENRESS:

#### CAÑADA DE GOMEZ - AGUA

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 700.000.-

En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 385 reparaciones en redes distribuidoras, válvulas, hidrantes, conexiones y llaves maestras; 265 renovaciones de conexiones y elementos de red. Además se cambiaron 163 medidores que presentaban problemas en su funcionamiento.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovaron en el período 1 válvula y 2 hidrantes.

#### **CAÑADA DE GOMEZ – CLOACAS**

Previsto AÑO 2012 – Renovación redes de colectoras cloacales \$ 650.000.-

En cuanto a Intervención en Redes de Cloacas se efectuaron un total de 453 intervenciones de limpiezas y desobstrucciones de colectoras, 624 desobstrucciones de conexiones, 11 reparaciones de colectoras y conexiones y 12 reemplazo de conexiones.

Ejecutado AÑO 2012 : Se rehabilitaron 5 BR y se renovaron 551 mts de redes colectoras.

#### **CASILDA - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 450.000.-

En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 519 reparaciones en redes distribuidoras, válvulas, hidrantes, conexiones y llaves maestras y 375 renovaciones de conexiones y elementos de red. Además se recambiaron 114 medidores que presentaban problemas en su funcionamiento.

Ejecutado AÑO 2012 : Sin actividad en lo que respecta a renovación y rehabilitación de redes de agua.

#### **CASILDA – CLOACAS**

Previsto AÑO 2012 – Renovación redes de colectoras cloacales \$ 450.000.-

En cuanto a Intervención en Redes de Cloacas se efectuaron un total de 1.190 intervenciones de limpiezas y desobstrucciones de colectoras, 559 desobstrucciones de conexiones, 27 reparaciones de colectoras y conexiones y 73 reemplazo de conexiones.

Ejecutado AÑO 2012 : Se rehabilitaron 16 BR y se renovaron 373 mts de redes colectoras.

En el mes de Septiembre, se tercerizaron 10.800 mts de limpieza y Rastreo de Colectoras y Colectores dentro de la Ciudad. Además el Distrito con fuerza propia realizó limpieza y desobstrucción de colectoras en 170.955 mts.

#### **FIRMAT - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 400.000.-



En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 399 reparaciones en redes distribuidoras y conexiones, 54 renovaciones de conexiones, 230 renovaciones de LLM, 40 recambios de medidores.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovaron en el periodo 1 válvula y 1 hidrante.

#### **GALVEZ - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 450.000.-

En lo referente a intervenciones en Redes de Agua se realizaron 609 reparaciones en redes en cañerías distribuidoras, válvulas, hidrantes y conexiones; 103 renovaciones de conexiones, 135 llaves maestras y 707 medidores. Se ejecutaron un total de 88 conexiones nuevas de agua solicitadas por el usuario.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovaron o rehabilitaron en el período 5 válvulas y 2 hidrantes.

#### **GALVEZ – CLOACAS**

Previsto AÑO 2012 – Renovación redes de colectoras cloacales \$ 300.000.-

En cuanto a Intervención en Redes de Cloacas se efectuaron un total de 29 reparaciones de conexiones, 5 colectoras, más de 1.075 limpiezas y desobstrucciones de colectoras, conexiones y BR. Además se ejecutaron 12 reemplazos de conexiones.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovaron o rehabilitaron 24 BR y se renovaron 14 m de cañerías colectoras.

#### **GRANADERO BAIGORRIA - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 350.000.-

En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 1.220 reparaciones en redes distribuidoras, válvulas, hidrantes y conexiones; 130 renovaciones de conexiones, 223 reemplazos de llaves maestras, 46 recambios de medidores.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovó 1 válvula durante el año.

#### **RAFAELA - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 1.800.000.-





En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 1.840 reparaciones en redes distribuidoras, válvulas, hidrantes y conexiones; 713 renovaciones de conexiones, 747 renovaciones de llaves maestras, 488 recambios de medidores,

Ejecutado AÑO 2012 : Se efectuó la renovación de 1 hidrante y 24 m de cañerías distribuidoras.

### **RAFAELA – CLOACAS**

Previsto AÑO 2012 – Renovación redes de colectoras cloacales \$ 850.000.-

En cuanto a Intervención en Redes de Cloacas se efectuaron un total de 26 reparaciones de cañerías, BR y conexiones, 2.590 limpiezas y desobstrucciones de colectoras, conexiones y BR, 19 renovaciones de conexiones.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovaron 41 BR y 29 m de colectoras fueron renovadas o reahabilitadas.

### **RECONQUISTA - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 450.000.-

En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 795 reparaciones en redes distribuidoras, válvulas, hidrantes, conexiones y llaves maestras; 157 renovaciones de conexiones y 463 recambios de medidores.

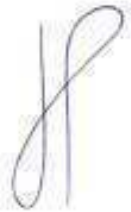
Se habilitaron los trabajos correspondientes a la Renovación de Red de Agua en el B° Puerto y la Vinculación de 8 Barrios Municipales dispersos.

Ejecutado AÑO 2012 : Se realizaron 2.880 m de desincrustación mecánica en barrio San Martín.

### **RECONQUISTA - CLOACAS**

Previsto AÑO 2012 – Renovación redes de colectoras cloacales \$ 700.000.-

En la red colectora, se efectuaron alrededor de 43 km de limpieza y mantenimiento preventivo con el camión desobstructor del Distrito, y alrededor de 20 km con el camión combinado de la Región, de acuerdo a la programación elaborada a principios de año.





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

En cuanto a Intervención en Redes de Cloacas se efectuaron un total de 68 reparaciones de cañerías, conexiones y BR, 1.360 limpiezas y desobstrucciones de colectoras, conexiones y BR, 3 reemplazos de conexiones.

Ejecutado AÑO 2012 : Se renovaron 20 BR.

#### **ROSARIO - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 4.500.000.-

En materia de Intervención en Redes de Agua se realizaron un total de 11.811 reparaciones en redes distribidoras, válvulas, hidrantes, conexiones y llaves maestras; 2.830 renovaciones de conexiones, 5.336 renovaciones de llaves maestras, 3.178 recambios de medidores.

Ejecutado AÑO 2012 : Se efectuó la renovación de 2 válvulas y 33 hidrantes. Además se renovaron 255 m de cañerías distribidoras.

#### **ROSARIO – CLOACAS**

Previsto AÑO 2012 – Renovación redes de colectoras cloacales \$ 3.000.000.-

En cuanto a Intervención en Redes de Cloacas se efectuaron un total de 51 reparaciones de cañerías, BR y sumideros, 642 reparaciones de conexiones, 18.073 limpiezas y desobstrucciones de colectoras, conexiones, BR y sumideros; 870 reemplazos de conexiones.

Ejecutado AÑO 2012 : Se efectuaron 145 renovaciones o rehabilitaciones de BR y sumideros y se renovaron 1.016 m de cañerías colectoras.

#### **SAN LORENZO - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Renovación y rehabilitación redes de agua \$ 650.000.-

En lo referido a intervenciones en Redes de Agua, se realizaron 514 reparaciones entre redes distribidoras y conexiones. Se renovaron 269 conexiones y se recambiaron 59 medidores.

Ejecutado AÑO 2012 : Sin actividad en lo que respecta a renovación y rehabilitación de redes de agua.

#### **SANTA FE - AGUA**

Previsto AÑO 2012 – Planta Potabilizadora : Saturadores de cal \$ 4.500.000.-

En la Planta Potabilizadora Santa Fe se ejecutaron las siguientes tareas de renovación y rehabilitación de equipos e instalaciones, tareas éstas que no incluyeron la instalación requerida de saturadores de cal :

- Reparación de floculadores en decantadores de planta.
- Rehabilitación del sistema anti-ariete de planta potabilizadora.
- Rehabilitación variador de frecuencia para la bomba N° 1 en Rebombéo La Guardia.
- Análisis de termografía de superficie con cámara infrarroja en tableros de Planta y estaciones de captación.
- Visitas programadas de mantenimiento Predictivo en sala de máquinas, estaciones de rebombéos y captación.
- Reparaciones de cajas de filtros con manto de arena.
- Recambio bomba en Toma Hernández.
- Aire acondicionado nuevo para sala de máquinas.

Conforme a lo expuesto puede concluirse que ASSA ha dado un muy escaso cumplimiento al Plan de Micromedición y al Plan de Obras de rehabilitación y renovación contemplado en el ANEXO II de la Resolución N° 0816/11 del ENRESS.

En el mismo sentido se expresa la propia Prestadora en el Resumen Ejecutivo de su informe al afirmar que "Los programas de Renovación y Rehabilitación de instalaciones del servicio y de Micromedición, elaborados por el Prestador en el marco de la resolución Nro. 92/2011 MASPOMA, no han tenido el avance proyectado por falta de recursos económicos- financieros."

## 1.6 – OBRAS DE EXPANSION DE AGUA Y DE CLOACAS

Salvo escasas excepciones, las obras de expansión de agua y cloacas que se llevaron a cabo durante el año 2012, se desarrollaron bajo el régimen de Obras por Cuenta de Terceros o de Obras por Convenio, contando con la aprobación del proyecto e inspección por parte de ASSA.

En particular, en Rosario, Granadero Baigorria y Funes se ejecutaron numerosas obras por Cuenta de Terceros, a cargo de distintos organismos públicos o empresas privadas, con la instalación de 31.712 m de cañerías de agua con 1508 conexiones domiciliarias, y de 21.636 m de cañerías cloacales con 1443 conexiones domiciliarias.

Cabe destacar asimismo que en la mayoría de los Distritos, ASSA ha suscripto convenios con las municipalidades locales para la expansión de los servicios de agua y de cloacas, por el cual se compromete a proveer los proyectos, la inspección de las obras, los empalmes con las redes existentes y la totalidad de los materiales necesarios, mientras que los Municipios tienen a su cargo el suministro de la mano de obra de instalación.



Además de las escasas obras de expansión previstas en el programa, fueron desarrolladas o están en ejecución otras obras de ampliación de redes que merecen destacarse, las que no constituyeron compromiso expreso de ejecución por parte de la Prestadora:

- o FIRMAT – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° FREDRICKSON y C. CASADO

Situación al 31/dic/12 : Obra ejecutada

OBRA EJECUTADA

- o ROSARIO – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° FISHERTON ESTE

Situación al 31/dic/12 : Obra Programa PROARSA – ENHOSA paralizada con un avance físico del 39 %

OBRA PARALIZADA

- o ROSARIO – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° EMPALME GRANEROS Etapa I

Situación al 31/dic/12 : Obra Programa PROARSA – ENHOSA paralizada con un avance físico del 28 %

OBRA PARALIZADA

- o SANTA FE – CLOACAS – Expansión cloacal Vecinales Estrada, Santa Rosa de Lima y 12 de Octubre

Situación al 31/dic/12 : Obra con financiación del PROMEBA con un avance físico del 77 %

OBRA EN EJECUCION

También se destacan las siguientes obras en ejecución por convenio con las municipalidades locales :

- o CASILDA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° Nueva Roma

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio con un avance físico del 85 %

OBRA EN EJECUCION

- o ESPERANZA – AGUA – Expansión red distribuidora 39 cuadras B° Este y Norte

Situación al 31/dic/12 : Obra ejecutada

OBRA EJECUTADA



- o FIRMAT – AGUA Y CLOACAS – Expansión redes B° Municipal 80 viviendas  
Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio con un avance físico del 95 %  
OBRA EN EJECUCION
- o FUNES – AGUA – Expansión red distribuidora B° Los Solares del Rosario –  
Etapas 2, 3 y 4  
Situación al 31/dic/12 : Obra ejecutada  
OBRA EJECUTADA
- o GRANADERO BAIGORRIA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° Los  
Pinos y Bon Vivant  
Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 94 %  
OBRA EN EJECUCION
- o GRANADERO BAIGORRIA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° Martín  
Fierro  
Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 74 %  
OBRA EN EJECUCION
- o GRANADERO BAIGORRIA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° San  
Miguel – Etapa I  
Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 68 %  
OBRA EN EJECUCION
- o GRANADERO.BAIGORRIA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° San  
Miguel – Etapa II  
o Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 51 %  
OBRA EN EJECUCION



- o GRANADERO BAIGORRIA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° Los Naranjos

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 40 %

OBRA EN EJECUCION

- o RAFAELA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° MALVINAS, INDEPENDENCIA y PIZZURNO

Situación al 31/dic/12 : Obra ejecutada por la Municipalidad con aportes del Poder Ejecutivo Provincial.

OBRA EN EJECUCION

- o RAFAELA – CLOACAS – Expansión red de colectoras B° MARTÍN FIERRO y GÜEMES

Situación al 31/dic/12 : Obra ejecutada por la Municipalidad con aportes del Poder Ejecutivo Provincial.

OBRA EJECUTADA

- o RECONQUISTA – AGUA Y CLOACAS – Extensión red distribuidora B° VIRGEN DE GUADALUPE y B° VIRGEN DE LUJAN

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución con financiamiento del PROMEBA, con un avance físico del 85 %

OBRA EN EJECUCION

- o SAN LORENZO – AGUA – Expansión red distribuidora B° El Pino

Situación al 31/dic/12 : Obra en ejecución por convenio, con un avance físico del 50 %

OBRA EN EJECUCION

**1.7 – OBRAS de REHABILITACION Y RENOVACION** de las unidades de producción de agua, tanques, estaciones elevadoras y/o de bombeo y en plantas depuradoras.

Las obras más destacadas que se llevaron a cabo durante el período son las siguientes:

#### **CAÑADA DE GOMEZ - AGUA**

Durante el año se rehabilitaron 26 electrobombas para la extracción de agua de pozos profundos y se ejecutaron 3 nuevas perforaciones en el Acueducto Norte, para suplir el rechazo de la planta de ósmosis inversa en construcción.

#### **CAÑADA DE GOMEZ - CLOACAS**

Se efectuaron además tareas de rehabilitación en diversas instalaciones electromecánicas en la Planta Depuradora y la finalización y puesta en marcha de la Sala de Hipoclorito.

#### **CASILDA - AGUA**

Se vinculó mediante una llave de transferencia los Pozos 1, 4 y 5 a un grupo electrógeno.

#### **CASILDA - CLOACAS**

Se efectuaron tareas de rehabilitación en diversas instalaciones electromecánicas de la Planta Depuradora, en particular referidas a los sedimentadotes primarios A y B, cámara partidora C y lechos percoladores.

En la estación elevadora de calle Casado se cambió el extractor de gases.

#### **ESPERANZA - AGUA**


Se instalaron grupos electrógenos en las estaciones elevadoras 1 y 2 del Acueducto Esperanza-Rafaela y se rehabilitaron dos grupos generadores instalados en los Pozos N° 3 y 7.

#### **ESPERANZA - CLOACAS**

No se realizaron obras de significación en el rubro.

#### **FIRMAT - AGUA**

Se realizó una nueva perforación (Pozo N° 27) y se adquirió un variador de velocidad de 15 kw para las electrobombas instaladas en la Cisterna.



#### **FIRMAT - CLOACAS**

Se realizaron tareas de mantenimiento edilicio en la Planta Depuradora y tareas de rehabilitación en la entrada del predio.

#### **FUNES - AGUA**

Se puso en funcionamiento el Pozo N° 12, para complementar el abastecimiento de agua superficial proveniente de Rosario.

#### **GALVEZ - AGUA**

En el Establecimiento de Potabilización y en las perforaciones se realizaron diversos trabajos de rehabilitación de instalaciones y de equipos.

Se puso en servicio el Pozo N° 21 vinculándolo al acueducto que alimenta la planta de osmosis inversa.

#### **GALVEZ - CLOACAS**

Se realizaron diversas tareas de mantenimiento en la Planta de Tratamiento, incluyendo la limpieza de rejillas y cámaras, aspiración de sobrenadantes en laguna anaeróbica, limpieza de cañerías de interconexión, desmalezado del predio y otras.

También se realizaron tareas de limpieza y renovación de instalaciones en la Estación Elevadora.

#### **GRANADERO BAIGORRIA - AGUA**

Se reemplazó una válvula de 400 mm de diámetro en el acueducto que proviene de la planta potabilizadora de Rosario y que ingresa en la cisterna de 2000 m3 de capacidad.

#### **GRANADERO BAIGORRIA - CLOACAS**

No se realizaron obras de significación en el rubro.

#### **RAFAELA - AGUA**

En el Establecimiento de Distribución, en la planta de osmosis inversa y en las perforaciones se realizaron diversos trabajos de rehabilitación de instalaciones y de equipos.




Se realizan tres nuevas perforaciones para alimentar a los barrios más alejados del casco urbano.

#### **RAFAELA - CLOACAS**

En la Planta Depuradora de Líquidos Cloacales se efectuaron diversas tareas de rehabilitación de instalaciones y la adquisición de electrobombas para la recirculación de líquidos de los módulos 1 y 2.

Se realizó la instalación de una reja automática en la estación elevadora del B° Fasoli y en la de B° Parque se modificó la tolva de recolección de residuos para su embolsado.

#### **RECONQUISTA - AGUA**

Se rehabilitaron en el período dos bombas de captación y una del booster de agua cruda, así como tramos del acueducto de 700 mm de diámetro.

Se rehabilitaron los decantadores 3 y 4 de la Planta Potabilizadora.

Se habilitó durante 2012 la nueva Planta Potabilizadora y la red distribuidora del B° Puerto.

#### **RECONQUISTA - CLOACAS**

Se rehabilitaron dos electrobombas en las estaciones elevadoras de líquidos cloacales.

#### **ROSARIO - AGUA**

Rehabilitación de bombas, instalaciones y equipos en las Estaciones de Bombeo A, B y C.

Rehabilitación de las Estaciones A, B y C.

Adecuación de instalaciones varias en el Establecimiento de Potabilización, las que incluyeron tareas de confiabilización en las tomas y de rehabilitación en las baterías de filtros B, C, D y E.

#### **ROSARIO - CLOACAS**

Se efectuó el rastreo y limpieza de redes colectoras cloacales con una extensión total de 10.300 m en B° 7 de Setiembre, 1° de Mayo, FONAVI de Donado y Mendoza, Santa Lucía y otros.

#### **RUFINO - AGUA**

Se repararon y adquirieron bombas de pozo profundo para eventual reemplazo de las existentes en las perforaciones.

Se repararon bombas y se cercó el predio de la estación de bombeo del km 606

#### **RUFINO - CLOACAS**

Se rehabilitó la estación Elevadora de calle Carballeira y Ruta 7 con el reemplazo de tres electrobombas y la instalación de una reja de limpieza mecánica.

#### **SAN LORENZO - AGUA**

Durante el año se rehabilitaron perforaciones y se continuó con el mejoramiento en el automatismo y telegestión de las instalaciones.

Se ejecutaron tres perforaciones de desalación para mejorar la calidad del agua producida.

#### **SAN LORENZO - CLOACAS**

En las estaciones elevadoras se realizaron tareas de reemplazo de tableros, telegestión y bombas.

#### **SANTA FE - AGUA**

Dentro de la Planta Potabilizadora se destaca la realización de los siguientes trabajos: reparación de seis floculadores en los decantadores, reparación de cajas de filtros con manto de arena y rehabilitación del sistema anti-ariete.

Recambio de una bomba en Toma Hernández (posición 4) por una de mayor capacidad.

#### **SANTA FE - CLOACAS**

Se destaca la adquisición de seis electrobombas para reemplazos en las estaciones elevadoras cloacales y la rehabilitación de una de las bombas de la Estación Elevadora Central.



#### **VILLA GOBERNADOR GALVEZ - AGUA**

Se instaló una válvula y un caudalímetro (macromedición) en la zona de calles Artigas y Av. San Martín, para controlar el caudal de distribución.

Recambio de una bomba en Toma Hernández (posición 4) por una de mayor capacidad.

#### **VILLA GOBERNADOR GALVEZ - AGUA**

No se realizaron obras de significación en el rubro.

### **1.8 - EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO PLAN DE OBRAS**

Conforme el análisis efectuado precedentemente, en lo que respecta específicamente a las obras, acciones y compromisos previstos en el documento "REPROGRAMACION DEL PLAN DE OBRAS AÑO 2007 SEGÚN DECRETO N° 1358" que constituye el programa vigente, puede concluirse que aún subsisten numerosa obras sin ejecutar.

Similar atraso registra el programa de renovación y rehabilitación de instalaciones y el plan de micromedición previstos en las Resoluciones N° 0816/11 del ENRESS y N° 92/2011 MASPOMA.

La distorsión producida entre las obras programadas y las efectivamente realizadas son atribuidas por ASSA a razones de disponibilidad presupuestaria y al aporte recibido desde el Poder Ejecutivo Provincial conforme lo señala en el Tomo 1 – "Resumen Ejecutivo" del presente Informe Anual.

### **2 - EVOLUCION DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA**

La variación registrada en los distintos indicadores utilizados para ponderar la evolución del servicio de abastecimiento de agua, como consecuencia de la ejecución de las distintas modalidades de obra, se consignan en las planillas confeccionadas por esa Gerencia e incorporadas al presente.

En las mismas se desagregan para su comparación, la correspondiente al periodo comprendido entre el 08/ feb / 06 (fecha de Toma de Posesión por parte de ASSA) y el 31 / ene / 11; la realizada durante el periodo comprendido entre el 01/ ene / 12 y el 31/ dic / 12 y el resultado acumulado al 31 / dic / 12.





Provincia de Santa Fe  
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Asimismo se incluye Resumen Total para cada Distrito, el que permite evaluar el estado de situación al 31 / dic / 2012 y posibilitar su comparación con el existente al inicio del periodo prestacional a cargo de ASSA.

### **3 - MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE AGUA POTABLE**

En la planilla anexa se reseñan para cada Distrito las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 01/ ene/ 12 y el 31/ dic / 12 , en los distintos ítems considerados para ponderar las acciones desarrolladas en el rubro correspondiente al reacondicionamiento y renovación de las instalaciones de distribución de agua potable (cañerías maestras y distribuidoras, conexiones domiciliarias, válvulas e hidrantes).

### **4 - PRESIONES DE SERVICIO**

En cuanto a las presiones del servicio, del análisis de la información disponible se concluye que la prestación del servicio en lo que respecta a las presiones de funcionamiento registradas en las redes distribuidoras de los quince distritos concesionados, se ha mantenido en general dentro de los parámetros ya informados para los años anteriores, incrementándose el déficit sin embargo en algunos distritos.

En líneas generales, no se han presentado mayores inconvenientes en Capitán Bermúdez, Casilda, Esperanza, Firmat, Funés, Gálvez y Reconquista; se han evidenciado algunos problemas localizados en sectores de Cañada de Gómez, Santa Fe y Rufino, mientras que subsistieron deficiencias en la presión de abastecimiento en amplias zonas de Granadero Baigorria, Rafaela, Rosario, San Lorenzo y Villa Gobernador Gálvez.

### **5 - CORTES DE SERVICIO**

En planilla anexa al presente se reseñan las contingencias de servicio producidas a lo largo del año 2012 en los quince distritos a cargo de ASSA y en el Acueducto Centro Oeste, indicando si se trataron de cortes o de reducciones de presión de carácter imprevisto o programado, y clasificándolos por su gravedad o su alcance de acuerdo a lo establecido en el Numeral 3.5 del Régimen Transitorio, en función de su duración y extensión (número de manzanas afectadas).

Se registraron en el periodo considerado un total de veintitrés (23) cortes programados, ciento cincuenta y un (151) cortes imprevistos y Trescientas cuarenta y seis (346) disminuciones de presión, entre programadas e imprevistas.

En planilla anexa se detallan los cortes y disminuciones de presión, de carácter imprevisto producidos durante el año 2012, indicando en cada caso si las causas obedecieron a inconvenientes en el suministro de energía eléctrica u otras fallas de la

infraestructura del servicio, donde surge con claridad la fuerte incidencia que han tenido las interrupciones en el suministro eléctrico como factor determinante.

## **6 - EVOLUCION DEL SERVICIO DE DESAGÜES CLOCALES**

La variación registrada en los distintos indicadores utilizados para ponderar la evolución del servicio, como consecuencia de la ejecución de las distintas modalidades de obra, se consignan en las planillas incorporadas a la presente.-

En las mismas se desagregan para su comparación, la correspondiente al período comprendido entre el 08/ feb / 06 (fecha de Toma de Posesión por parte de ASSA ) y el 31 / ene / 11 ; la realizada durante el período comprendido entre el 01/ ene / 12 y el 31/ dic / 12 y el resultado acumulado al 31 / dic / 12.

Asimismo se incluye Resumen Total para cada Distrito, el que permite evaluar el estado de situación al 31 / dic / 2012 y posibilitar su comparación con el existente al inicio del período prestacional a cargo de ASSA.

## **7 - MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE DESAGÜES CLOCALES**

En planilla confeccionada por esa Gerencia se reseñan para cada Distrito las actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 01/ ene/ 12 y el 31/ dic / 12, en los distintos ítems considerados para ponderar las acciones desarrolladas en el rubro correspondiente al reacondicionamiento y renovación de las redes colectoras de desagües cloacales (cañerías, conexiones domiciliarias y bocas de registro).

## **8 - EVOLUCION DEL PORCENTAJE DE COBERTURA**

En planilla anexa se resume la cobertura del Servicio de Agua Potable y del Servicio de Cloacas, expresada en porcentaje de Población Servida alcanzado respectivamente al 31 / dic / 11 y al 31 / dic / 12, la que permite observar la evolución operada durante el último período anual analizado.

## **9 - ACUEDUCTO CENTRO OESTE**

En su carácter de Operador Transitorio del Acueducto Centro Oeste, ASSA continuó durante el período considerado, brindando el servicio de abastecimiento de agua potable a las localidades comprendidas en el sistema.

Cabe recordar que en el mes de agosto de 2010 se habilitó el servicio para Monje, Díaz, San Genaro, San Genaro Norte, Clason, Centeno, Totoras, Las Rosas, las Parejas, Los Cardos, Bouquet y Montes de Oca y durante el año 2011 se realizó la obra de vinculación de la localidad de María Susana, la que aún no cuenta con su red distribuidora de agua.

Por otra parte, el Poder Ejecutivo Provincial dispuso ampliar la cobertura a otras ocho (8) localidades más como son Balneario Monje, Maciel, Bernardo de Irigoyen, Irigoyen, Casalegno, Carrizales, Salto Grande y Armstrong, de tal forma que deberá incrementarse la capacidad de producción de la Planta Potabilizadora emplazada en Monje.

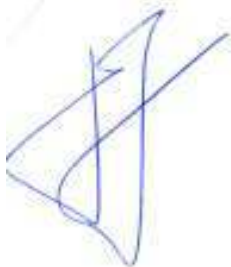
A tal efecto ASSA contemplaba realizar en lo inmediato la ampliación y optimización de las instalaciones de producción, el entubamiento del desagüe efluente de la Planta y nuevas instalaciones para la dosificación de productos químicos.

Durante el año analizado, la Prestadora contrató la construcción de las Sedes Técnico – Administrativa Monje y la Operativa, Operación y Transporte San Genaro , obras éstas que luego fueron paralizadas por razones presupuestarias en el mes de abril de 2012, cuando registraban un avance del 60 % .

## 10 - CONCLUSIONES

Atento al análisis realizado, cabe concluir que la Prestadora ha cumplimentado aceptablemente con los compromisos asumidos para el periodo en el Contrato de Vinculación Transitorio (Decreto 1358/07 PEP t.o. Resol. 191/07 MOSPYV – ratificado por Decretos 2624/09 y 2332/12 PEP), con las salvedades que se formulan en el punto 2.8 del presente informe en lo referente al cumplimiento del plan de obras, acciones y compromisos asumidos, correspondiendo a juicio de esta Gerencia y en lo que hace a su ámbito de competencia, tener por presentado el Informe Anual de Avance Año 2012 y prestar aprobación en general al mismo, con las observaciones formuladas en orden a la verificación de cumplimientos parciales del programa de obras, al existir importantes obras postergadas.

-----

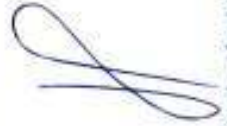


ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS  
Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

ABASTECIMIENTO DE AGUA RESUMEN TOTAL HASTA EL 31/dic/2012

DISTRITO	HASTA EL 07/feb/2006					PERIODO DEL 08/feb/2006 al 31/dic/2012					HASTA EL 31/dic/2012				
	Longit.Total (Km.)	Área Servida (Has.)	Pobl.Servida (Hab.)	Conexiones (N°)	Módulos (N°)	Longit.Total (Km.)	Área Servida (Has.)	Pobl.Servida (Hab.)	Conexiones (No)	Medidores (No)	Longit.Total (Km.)	Área Servida (Has.)	Pobl.Servida (Hab.)	Conexiones (N°)	Medidores (N°)
CARAJA DE GOMEZ	161,751	601,34	29,922	9,499	2,345	18,335	45,95	2,952	1,030	1,651	180,086	845,89	32,874	10,529	3,989
CASILDA	153,834	653,32	32,663	10,864	1,858	21,583	47,25	5,048	1,806	1,488	175,417	800,57	37,709	12,762	3,357
CAPTAN BERNARDEZ	93,694	559,93	27,568	7,554	7,497	0,964	2,00	1,381	505	759	94,679	561,83	28,979	8,059	8,256
ESPERANZA	163,490	651,01	33,615	11,665	4,895	35,258	108,20	8,363	3,376	2,472	186,746	1,056,21	41,978	15,043	7,367
FIRMAT	70,071	402,36	16,247	5,395	916	7,667	28,75	1,797	1,291	1,785	77,758	431,13	18,044	6,668	2,711
FUNES	58,621	491,11	11,376	2,471	269	31,178	243,90	7,413	1,896	1,606	89,797	735,01	18,789	4,367	1,865
GALVEZ	89,293	584,20	19,730	6,954	3,509	9,420	23,75	2,282	971	1,196	106,713	607,95	22,012	7,925	4,695
GRANDEÑO BAGOIRIA	138,074	738,98	31,186	8,848	900	4,363	7,65	6,021	789	555	142,467	745,63	37,207	9,635	1,515
IAFAELA	346,133	1,830,18	90,703	33,633	10,456	12,518	29,50	16,217	2,185	4,368	358,651	1,958,68	108,820	25,818	14,864
RECONQUISTA	147,281	734,47	54,394	11,716	2,062	25,506	93,60	18,151	1,935	1,912	172,769	816,07	72,545	13,653	3,974
ROSARIO	1,959,578	10,404,63	1,014,256	219,610	35,963	73,404	89,84	58,265	10,855	14,011	2,028,962	10,494,67	1,072,561	230,465	48,974
RUFINO	93,545	596,95	18,524	6,763	1,208	6,069	15,75	1,321	548	971	88,614	612,70	19,845	7,329	2,179
SAN LORENZO	166,091	616,36	43,664	12,584	5,135	7,364	7,30	3,102	830	1,132	173,465	823,86	48,796	13,424	6,267
SANTA FE	899,246	4,413,88	384,755	89,418	8,693	98,851	216,52	36,477	8,792	5,414	998,097	4,630,40	401,233	98,210	14,107
VILLA GOB. GALVEZ	182,253	940,64	76,864	14,218	416	13,025	28,15	11,966	928	671	195,278	968,79	63,680	15,148	1,087
<b>TOTALES</b>	<b>4,728,945</b>	<b>25,210,08</b>	<b>1,868,369</b>	<b>441,222</b>	<b>86,216</b>	<b>366,616</b>	<b>969,11</b>	<b>180,754</b>	<b>37,839</b>	<b>40,001</b>	<b>5,096,560</b>	<b>26,193,19</b>	<b>2,046,123</b>	<b>479,051</b>	<b>126,217</b>

0526





**ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**  
Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

**DESAGÜES CLOACALES RESUMEN TOTAL HASTA EL 31/DICIEMBRE/2012**

DISTRITO	HASTA EL 07/feb/2006			PERIODO DEL 08/feb/2006 al 31/abril/2012			Hasta el 31/dic/2012					
	Longit.Total (Km.)	Area Servicio (Has.)	Pobl.Servicio (Hab.)	Conexiones (Un.)	Longit.Total (Km.)	Area Servicio (Has.)	Pobl.Servicio (Hab.)	Conexiones (Un.)	Longit.Total (Km.)	Area Servicio (Has.)	Pobl.Servicio (Hab.)	Conexiones (Un.)
CANADA DE COCHEZ	122,854	638,22	29,225	8,782	14,905	45,00	3,822	1,247	137,759	684,22	33,047	10,029
CASIDA	170,926	678,51	31,617	9,205	7,689	7,25	3,483	1,198	178,625	685,76	36,100	10,403
CAPTAN BERMUDEZ	6,185	45,46	1,708	504	7,250	25,00	3,078	958	13,435	70,46	4,784	1,360
ESPERANZA	96,730	454,22	22,123	6,737	22,530	49,45	8,367	1,886	119,260	503,67	30,490	6,723
FIRMAT	52,258	193,17	8,828	2,998	6,657	20,55	1,534	835	59,115	213,72	10,392	3,833
PUNES	0,000	0,00	0	0	0,000	0,00	0	0	0,000	0,00	0	0
GALVEZ	102,921	475,62	18,985	6,133	12,623	36,50	2,983	1,067	115,544	511,12	21,968	7,220
GRANADERO BAICORRIA	13,372	87,39	3,294	921	8,495	30,50	3,474	796	21,867	117,69	6,768	1,717
RAFAELA	333,456	1,124,88	58,773	13,883	126,450	307,00	34,411	7,391	459,906	1,431,88	93,184	21,284
RECONQUISTA	110,296	599,13	48,031	9,287	4,770	18,00	9,066	1,047	115,066	617,13	57,897	10,334
ROSARIO	1,529,266	6,611,65	739,071	150,568	118,630	348,06	75,796	14,634	1,647,896	6,957,71	814,867	165,202
RUFINO	76,380	379,54	15,941	5,757	2,548	6,25	1,284	440	80,926	385,79	17,225	6,197
SAN LORENZO	122,333	515,98	33,887	9,481	6,301	38,43	4,426	910	130,634	554,41	38,313	10,391
SANTA FE	576,439	2,529,45	256,471	56,491	19,159	60,50	22,454	8,122	585,598	2,589,95	278,925	64,613
VILLA GOBI. GALVEZ	13,287	48,94	4,463	1,361	6,328	9,00	1,642	277	19,625	55,94	6,135	1,636
<b>TOTALES</b>	<b>3,328,713</b>	<b>14,381,16</b>	<b>1,273,243</b>	<b>282,118</b>	<b>366,545</b>	<b>999,49</b>	<b>176,620</b>	<b>40,826</b>	<b>3,695,258</b>	<b>15,379,65</b>	<b>1,445,063</b>	<b>322,944</b>



**ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**  
 Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

**COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA**

Expresada en Porcentaje de Población Servida

DISTRITO	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011			AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012		
	Población Servida	Población Proyectada	Cobertura	Población Servida	Población Proyectada	Cobertura
CANADA DE GOMEZ	32.620	32.800	99,45%	32.874	33.112	99,28%
CASILDA	37.232	37.269	99,90%	37.709	37.716	99,99%
CAPTAN BERNUDEZ	26.777	29.644	97,08%	26.979	26.862	98,93%
ESPERANZA	41.021	41.380	99,18%	41.978	42.022	99,90%
FIRMAT	17.900	20.479	87,41%	18.044	20.664	87,24%
FUNES	15.854	23.019	68,87%	18.789	23.825	78,88%
GALVEZ	21.706	21.751	99,80%	22.012	22.034	99,90%
GRANADERO BAIDORERIA	38.406	37.103	98,12%	37.207	37.771	98,51%
RAFAELA	104.567	106.417	98,26%	106.920	108.705	98,36%
RECONQUISTA	70.753	81.924	86,36%	72.545	83.562	86,82%
ROSMARIO	1.066.708	1.067.465	99,93%	1.072.561	1.075.471	99,73%
RUFINO	19.659	20.823	94,41%	19.845	21.021	94,41%
SAN LORENDO	46.326	49.119	94,31%	46.766	49.610	94,27%
SANTA FE	305.694	418.828	94,48%	401.233	422.388	94,99%
VILLA COB. GALVEZ	86.316	88.420	97,62%	86.860	89.923	96,60%
<b>TOTALES</b>	<b>2.021.541</b>	<b>2.076.421</b>	<b>97,38%</b>	<b>2.046.122</b>	<b>2.097.726</b>	<b>97,54%</b>

0528



**ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**  
Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

**AGUA POTABLE - MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES - AÑO 2012**

DISTRITO	REDES DISTRIBUIDORAS		REPARACIONES				CONEXIONES DOMICILIARIAS			VALVULAS			HIDRANTES			MEDIDORES		
	RENOVAC. (m.)	REHABILIT. (m.)	REPARAC. (N°)	PERILLA (N°)	LL.M. (M)	CABEREA (N°)	LIMPIEZA (N°)	COMPLETA (N°)	PERILLA (N°)	LL.M. (M)	RENOVAC. (N°)	REHABILIT. (N°)	REPARAC. (N°)	RENOVAC. (N°)	REHABILIT. (N°)	REPARAC. (N°)	MANTEN. (N°)	REEMPL. (N°)
CAÑADA DE GOMEZ	0	0	18	0	211	1	1	119	0	146	1	0	0	2	0	0	15	163
CASILDA	0	0	17	0	33	0	0	115	0	260	0	0	0	2	0	0	0	114
CAPTAN BERNUDEZ	0	0	14	0	15	0	0	78	0	195	0	0	1	0	0	0	181	457
ESPERANZA	0	0	39	0	271	0	0	163	0	200	3	0	13	0	0	0	116	363
FIRMAT	0	0	20	0	7	0	0	54	0	230	1	0	0	1	0	0	50	40
FUNES	0	0	2	0	1	0	0	30	0	8	1	0	0	1	0	0	0	18
GALVEZ	0	0	14	0	104	0	0	103	0	135	1	4	7	0	2	3	0	707
GRAND. BAIGORRIA	0	0	61	0	8	0	0	130	0	223	1	0	1	0	0	0	2	46
RAFAELA	24	0	66	0	178	0	0	713	0	747	0	0	2	1	0	0	1	483
RECONQUISTA	0	2.880	91	0	4	0	0	157	0	0	0	0	0	0	0	0	0	463
ROSARIO	255	0	1.567	0	985	7.790	0	2.830	0	5.336	2	0	1	33	0	1	1.106	3.178
RUPINO	0	0	57	0	183	6	0	57	0	201	0	0	0	0	0	0	2	46
SAN LORENZO	0	0	78	0	9	2	0	269	0	0	0	0	0	0	0	0	4	59
SANTA FE	53	5.580	259	0	235	1.080	0	1.242	0	1.800	1	0	2	1	5	5	85	968
VILLA GON. GALVEZ	0	0	48	0	56	0	0	223	0	383	0	0	0	0	3	2	0	51
<b>TOTALES</b>	<b>332</b>	<b>8.460</b>	<b>2.371</b>	<b>0</b>	<b>2.300</b>	<b>8.889</b>	<b>0</b>	<b>6.288</b>	<b>0</b>	<b>9.964</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>1.572</b>	<b>7.198</b>

0526

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS  
Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

DESAGÜES CLOACALES - MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES - AÑO 2012

DISTRITO	REDES COLECTORAS			CONEXIONES DOMICILIARIAS			BOCAS DE REGISTRO			SUMEROS				
	RENOVAC. (m.)	REHABILIT. (m.)	REPARAC. (m.)	LIMPIEZAS (m.)	REPARAC. (m.)	REEMPLAZO (m.)	LIMPIEZAS (m.)	RENOVAC. (m.)	REHABILIT. (m.)	REPARAC. (m.)	LIMPIEZAS (m.)	REHABILIT. (m.)	REPARAC. (m.)	LIMPIEZA (m.)
CANADA DE GOMEZ	551	0	2	453	9	12	624	0	5	0	0	0	0	0
CASILDA	5	0	1	1.190	26	73	559	0	0	0	0	0	0	0
CAPTAN BERMUDEZ	373	0	1	15	1	2	25	16	0	0	0	0	8	0
ESPERANZA	0	0	4	240	1	11	253	9	0	0	69	0	0	0
FIRMIAT	0	0	0	239	2	6	14	12	0	0	0	0	0	0
FUNES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GALVEZ	14	0	5	705	39	12	310	2	22	0	80	0	0	0
GRANAO BAGORRIVA	0	0	0	6	3	0	59	1	1	0	0	0	1	0
RAFAELA	23	6	5	1.458	21	19	992	41	0	0	139	0	23	3
RECONQUISTA	0	0	12	475	55	3	642	20	0	1	243	0	1	0
ROBARIO	1.016	0	13	7.201	642	670	9.159	1	105	2	42	39	36	1.671
RUFINO	517	0	3	510	16	70	544	5	0	0	0	0	4	0
SAN LORENZO	1.647	0	0	808	2	31	1.338	1	14	0	0	0	0	0
SANTA FE	304	0	36	4.218	170	27	7.719	80	0	0	871	0	49	2
VILLA COB GALVEZ	0	0	1	88	4	0	69	0	0	0	0	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>4.460</b>	<b>6</b>	<b>83</b>	<b>17.617</b>	<b>983</b>	<b>1.138</b>	<b>22.307</b>	<b>188</b>	<b>147</b>	<b>3</b>	<b>1.424</b>	<b>38</b>	<b>123</b>	<b>1.676</b>

0526

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS  
Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

CORTES DE SERVICIO - AÑO 2012  
Totales por Distrito

Distritos	CANTIDAD DE CORTES PROGRAMADOS						CANTIDAD DE CORTES IMPREVISTOS						DISMINUCIONES			Dienec. (Hs.)
	1er.	2do	3er.	4to.	Total	Durac. (Hs.)	1er.	2do	3er.	4to.	Total	Durac. (Hs.)	Program.	Imprev.	Total	
CAÑADA DE GOMEZ	0	0	0	0	0	0:00	0	0	0	0	0	0:00	1	8	9	85:00
CAPTAN BERNARDEZ	0	0	0	0	0	0:00	6	0	0	0	6	15:36	8	2	10	57:45
CASILDA	0	0	0	0	0	0:00	0	0	0	0	0	0:00	3	54	57	185:45
ESPERANZA	2	0	0	0	2	9:00	0	0	0	0	0	0:00	0	1	1	0:30
FIRMAT	0	0	0	0	0	0:00	0	0	0	0	0	0:00	0	1	1	14:15
FUNES	0	2	0	0	2	10:00	9	0	0	0	9	19:54	0	1	1	1:00
GALVEZ	1	0	0	0	1	6:00	1	0	0	0	1	4:20	2	9	11	54:45
GRPO. BAIGORRIA	2	0	0	0	2	20:30	13	0	0	0	13	17:47	0	6	6	117:30
NAFIELA	0	0	0	0	0	0:00	0	0	1	0	1	1:30	0	4	4	17:45
RECONQUISTA	1	0	0	0	1	18:00	1	0	0	0	1	12:00	35	8	41	288:00
ROSARIO	2	3	2	0	7	63:00	24	17	39	0	80	587:25	4	51	55	712:55
RUFINO	1	0	0	0	1	2:00	1	0	0	0	1	0:30	2	15	17	85:35
SAN LORENZO	0	0	0	0	0	0:00	0	0	1	0	1	11:30	1	17	18	368:45
SARITA FE	1	2	4	0	7	44:00	3	7	7	0	17	114:23	65	23	108	785:34
VILLA OOB. GALVEZ	0	0	0	0	0	0:00	17	0	0	0	17	25:43	0	7	7	43:00
ACUEDUCTO C.Obis	0	0	0	0	0	0:00	3	0	0	1	4	77:45	0	0	0	0:00
<b>TOTALES</b>	10	7	6	0	23	172:30	76	24	48	1	151	886:23	141	205	346	2908:04

0526

CORTES DE SERVICIO Y DISMINUCIONES DE PRESION IMPREVISTOS - AÑO 2012  
Totales por Distrito

Distritos	CANTIDAD DE CORTES Y DISMINUCIONES DE PRESION IMPREVISTOS												TOTAL
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Cañada de Gómez	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	6
Casipán Berruoz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Cosida	7	5	10	1	2	4	0	2	4	7	3	7	52
Esperanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ferrat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fuñes	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Gálves	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	2	8
Grenadero Bagoma	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	1	8
Rafasía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Reconquista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Rosario	19	5	3	5	4	1	3	5	6	6	1	14	75
Ruffino	3	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	3	10
San Lorenzo	4	0	2	0	0	1	0	0	1	2	1	1	12
Santa Fe	7	5	4	1	1	0	1	2	2	1	0	4	28
Villa Gobernador Cláves	3	2	2	0	0	0	0	3	0	3	3	2	18
Acueducto Centro Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	48	15	22	7	7	7	9	19	14	23	12	43	228

CAUSA - Falta en el suministro de ENERGIA ELECTRICA

0526

**ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**  
Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

**CORTES DE SERVICIO Y DISMINUCIONES DE PRESION IMPREVISTOS - AÑO 2012**  
Totales por Distrito.

Distritos	CANTIDAD DE CORTES Y DISMINUCIONES DE PRESION IMPREVISTOS												TOTAL
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Ciudad de Gálvez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Cayshá Bermúdez	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	6
Casilda	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Esperanza	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Firmat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funes	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6
Gálvez	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Grandero Balgorta	2	0	0	0	0	0	0	1	1	4	2	1	11
Rafada	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Ricalquilda	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Rosario	6	4	3	1	3	4	2	4	1	3	14	9	56
Rufino	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	6
San Lorenzo	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	6
Santa Fe	1	0	1	1	3	1	2	2	1	0	0	0	12
Villa Gobernador Gálvez	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	6
Acusucio Centro Oeste	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>127</b>

CAUSA : Fallos en otros puntos de la INFRAESTRUCTURA

CORTES DE SERVICIO Y DISMINUCIONES DE PRESION IMPREVISTOS - AÑO 2012.  
Tubiles por Distrito

Distritos	CANTIDAD DE CORTES Y DISMINUCIONES DE PRESION IMPREVISTOS												TOT/
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	
Cañada de Óñez	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	6
Capitán Bermúdez	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	8
Casilda	7	5	10	1	2	4	0	2	5	7	3	6	54
Esperanza	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Firmit	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fuente	8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	10
Olívez	1	0	0	1	0	0	1	2	1	0	2	2	10
Granadero Bolognisi	2	0	0	0	0	0	3	5	1	4	2	2	19
Rafaela	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	5
Reconquista	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	7
Rosario	27	9	6	6	7	5	5	10	7	11	15	23	131
Rufino	3	0	1	0	2	1	0	2	0	3	1	3	16
San Lorenzo	5	0	3	1	0	1	0	0	3	2	1	2	18
Santa Fe	6	5	5	2	4	1	3	4	3	1	0	4	40
Villa Gobernador Gilvez	4	3	2	0	0	0	0	4	0	3	5	3	24
Acasuluta Centro Oeste	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
TOTALES	74	24	27	12	15	13	15	29	22	33	33	59	356

CAUSA : Por todo tipo de fallas

0526



**ANEXO II**

**GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD**

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE**

**OBSERVACIONES GENERALES**

La valoración del nivel de calidad de los Servicios de Agua prestados por ASSA se realizó a partir de dichas Pautas Complementarias Anexo 2-C, que difieren en algunos casos considerablemente de los valores paramétricos establecidos en el Anexo A de la Ley N° 11220 como puede apreciarse en las siguientes pautas vigentes en el Contrato de Vinculación para aguas de fuente subterránea o superficial:

**Agua potable proveniente de fuente subterránea**

Localidad	Turbiedad (UNT)		Residuo Seco (180° C) (mg/l)			Sodio (mg/l)			
	Pauta Complementaria Anexo 2-C	Ley N° 11220 Anexo A		Pauta Complementaria Anexo 2-C	Ley N° 11220 Anexo A		Pauta Complementaria Anexo 2-C	Ley N° 11220 Anexo A	
		L.R.	L.O.		L.R.	L.O.		L.R.	L.O.
Rufino		2	0,5	1200	1000	1500	320	100	200
Firmat	1,0	2	0,5	1450	1000	1500	420	100	200
Casilda	1,0	2	0,5	1400	1000	1500	400	100	200
Cañada de Gomez	1,0	2	0,5	1700	1000	1500	490	100	200
San Lorenzo	1,0	2	0,5	1400	1000	1500	450	100	200
Gálvez		2	0,5	1100	1000	1500	380	100	200
Esperanza		2	0,5	1100	1000	1500	350	100	200
Rafaela		2	0,5	1100	1000	1500	350	100	200

**Agua potable proveniente de fuente superficial**

**Turbiedad:** Asumiendo que durante algunos períodos del año dichas plantas no alcanzan las condiciones normales de operación se admitirá como Limite Máximo de cumplimiento obligatorio Turbiedades no superiores a 1,0 UNT.

**Plancton:** Hasta tanto no se logre en las plantas de tratamiento Turbiedades menores o iguales a 0,5 UNT deberá exigirse como mínimo el 99,9% de remoción del número total de organismos planctónicos determinados en el agua cruda.



## AGUAS DE FUENTES SUPERFICIALES

### ESTABLECIMIENTO ROSARIO

Evaluación de la calidad del agua distribuida por la planta potabilizadora de Rosario que abastece también a Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria, Funes y Villa Gob. Gálvez:

#### Calidad Fisico-Química

Los parámetros físico-químicos analizados en el agua a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente.

#### Calidad Microbiológica

Los parámetros Fito y Zooplanton en el agua a la salida de la planta y en la red de acuerdo a lo informado por ASSA, no cumplieron con la normativa vigente. En lo referente a los exámenes Parasitológicos el 18 % de las muestras analizadas presentan parásitos Giardia y Cryptosporidium por lo cual no cumplieron con lo fijado por el Anexo "A" Ley N° 11220.

De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS además de los Parásitos y Zooplancton informados por ASSA se ha detectado con cierta frecuencia en el agua distribuida presencia de Nematodos, organismos que pueden vehiculizar microorganismos patógenos, por lo cual la GCC intimó a ASSA a que se adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos mediante Nota N° 0003, Nota N° 0044, Nota N° 0075, Nota N° 0143, Nota N° 0276, Nota N° 0314, Nota N° 0425, Nota N° 0427, Nota N° 0429, Nota N° 0430, Nota N° 0447, Nota N° 0450 y Nota N° 0452. Las mencionadas anomalías se registraron durante todo el año 2012 incrementándose notablemente a partir del mes de julio de dicho año.

La calidad microbiológica del agua producida en la Planta Potabilizadora Rosario ha presentado durante el año 2012 anomalías biológicas como puede apreciarse en lo informado por ASSA como en los controles realizados por el ENRESS.

La presencia de Zooplanton Nematodos y Parásitos en el agua de consumo derivado de las condiciones en que opera la planta constituye un potencial riesgo sanitario que debe el Prestador evitar a efectos de garantizar la salubridad pública.



## ESTABLECIMIENTO SANTA FE

### Evaluación de la calidad del agua distribuida por la planta potabilizadora de Santa Fe:

#### Calidad Físico-Química

Los parámetros físico-químicos analizados en el agua a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente.

#### Calidad Microbiológica

Según lo informado por ASSA los parámetros Fito y Zooplancton no cumplieron con la normativa vigente

De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS además del Zooplancton informado por ASSA se ha detectado en algunas oportunidades en el agua distribuida la presencia de Nematodos, organismos que pueden vehicular microorganismos patógenos por lo cual la GCC intimó a ASSA a que se adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos mediante Nota N° 001, Nota N° 0247 y Nota N° 0265. Las mencionadas anomalías se registraron en oportunidades en que la planta, por diversos motivos técnicos, no operaba en condiciones normales.

## ESTABLECIMIENTO RECONQUISTA

### Evaluación de la calidad del agua distribuida por la planta potabilizadora de Reconquista:

#### Calidad Físico-Química

Los parámetros físico-químicos analizados en el agua a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente

#### Calidad Microbiológica

Según lo informado por ASSA los parámetros Fito y Zooplancton no cumplieron con la normativa vigente

De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS además del Zooplancton informado por ASSA se ha detectado en algunas ocasiones en el agua distribuida la presencia de Nematodos, organismos que pueden vehicular microorganismos patógenos, por lo cual la GCC intimó a ASSA a que se adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos mediante Nota N° 0280.



## **ESTABLECIMIENTO MONJE**

Evaluación de la calidad del agua distribuida por la planta potabilizadora de Monje que mediante el Acueducto Centro Oeste (ACO) abastece a las localidades de Monje, Díaz, San Genaro, Clason, Totoras, Las Parejas, Montes de Oca, Las Rosas, Los Cardos, Bouquet y María Susana:

### Calidad Físico-Química

Según lo informado por ASSA los parámetros físico-químicos analizados en el agua a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente. Los controles llevados a cabo por el ENRESS determinaron en algunas oportunidades incumplimientos a la normativa vigente con relación al parámetro Trihalometanos.

### Calidad Microbiológica

Los parámetros microbiológicos informados por ASSA, analizados en el agua a la salida de la planta, cumplen en general con la calidad exigida por la normativa vigente.

De acuerdo a los controles efectuados por el ENRESS se ha detectado a la salida de la planta en algunas oportunidades presencia de Zooplancton, no cumpliendo la normativa vigente.

## **AGUAS DE FUENTES SUBTERRANEAS**

### **CAÑADA DE GOMEZ**

Evaluación de la calidad del agua distribuida

#### Salida de Cisterna

Según lo informado por ASSA el agua distribuida presentó incumplimientos respecto al parámetro Arsénico con 0 % de conformes (mínima concentración hallada 51 µg/l y máxima 71 µg/l).

Las aguas que contienen concentraciones de Arsénico superiores al límite de 50 µg/l pueden ser riesgosas para la salud de la población cuando se consumen durante años o en forma prolongada.

#### Centenario 224 ( sector alimentado por cuatro pozos)

De acuerdo a lo informado por ASSA el agua distribuida por cuatro pozos directos a red, para un pequeño sector de la misma, presentó incumplimientos





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

respecto al parámetro Arsénico con 12 % de conformes (mínima concentración hallada 44 µg/l y máxima 72 µg/l) y Nitratos con 80 % de conformes.

Las aguas que contienen concentraciones de Arsénico superiores al límite de 50 µg/l pueden ser riesgosas para la salud de la población cuando se consumen en forma sostenida.

En el agua de bebida concentraciones superiores al límite vigente de Nitratos (45 mg/l) presentan riesgo para la salud de lactantes y embarazadas.

Observaciones: Por Nota N° 374/12 se informó a ASSA sobre anomalías de Arsénico (57 – 58 µg/l) detectadas por esa Gerencia y requirió se aceleren las obras destinadas a corregir tales anomalías en la ciudad de Cañada de Gómez.

Con relación a los parámetros Residuos Secos a 180°C y Sodio el agua distribuida en Cañada de Gómez cumplió con las pautas complementarias Residuos Secos a 180° C (1700 mg/L) y Sodio (490 mg/l), concentraciones que afectan el sabor y la toman no recomendable para ser consumida por los hipertensos.

## CASILDA

### Evaluación de la calidad del agua distribuida

Los parámetros físico-químicos y microbiológicos analizados en el agua de la red en general cumplen la calidad exigida por la normativa vigente.

## ESPERANZA

### Evaluación de la calidad del agua distribuida

Los parámetros físico-químicos y microbiológicos analizados en el agua de la red cumplen la calidad exigida por la normativa vigente.

## FIRMAT

### Evaluación de la calidad del agua distribuida

Con relación a lo informado por ASSA el agua distribuida presentó incumplimientos respecto al parámetro Arsénico con 77 % de conformes (mínima concentración hallada 34 µg/l y máxima 67 µg/l) y Nitratos con 83 % de conformes.

Las aguas que contienen concentraciones de Arsénico superiores al límite de 50 µg/l pueden ser riesgosas para la salud de la población cuando se consumen durante años o en forma prolongada.

0526



Provincia de Santa Fe  
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0528

En el agua de bebida concentraciones superiores al límite vigente de Nitratos (45 mg/l) presentan riesgo para la salud de lactantes y embarazadas

Observaciones: Por Nota N° 0072/12 el ENRESS informó a ASSA sobre anomalías de Arsénico (60 – 77 ug/l) detectadas por la GCC intimándola a adoptar las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos e informar al ENRESS sobre las acciones y resultados obtenidos.

## **GALVEZ**

### **Evaluación de la calidad del agua distribuida**

De acuerdo a lo informado por ASSA el agua distribuida presentó incumplimientos respecto al parámetro Arsénico con 87 % de conformes (mínima concentración hallada 33 µg/l y máxima 59 µg/l) y Nitratos con 83 % de conformes. Las aguas que contienen concentraciones de Arsénico superiores al límite de 50 µg/l pueden ser riesgosas para la salud de la población cuando se consumen durante años o en forma prolongada.

Observaciones: Por Nota N° 374/12 se informó a ASSA sobre anomalías de Arsénico (55 – 57 ug/l) detectadas por la GCC y a adoptar las acciones necesarias para mantener las concentraciones de Arsénico dentro de la Normativa Vigente en la ciudad de Gálvez.

## **RAFAELA**

### **Evaluación de la calidad del agua distribuida**

Los parámetros físico-químicos y microbiológicos analizados en el agua de la red cumplen en general con la calidad exigida por la normativa vigente.

## **RUFINO**

### **Evaluación de la calidad del agua distribuida**

Según lo informado por ASSA el agua distribuida presentó incumplimientos respecto al parámetro Arsénico con 4 % de conformes (concentración mínima 50 µg/l y máxima 87 µg/l) y Sodio 0 % de conformes (concentración mínima 400 mg/l y máxima 440 mg/l).



Las aguas que contienen concentraciones de Arsénico superiores al límite de 50 µg/l pueden ser riesgosas para la salud de la población cuando se consumen por años.

Observaciones: Por Nota N° 0072/12 se informó a ASSA sobre anomalía de Arsénico (69 µg/l) detectada por la GCC y se le requirió adopten las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos e informar al ENRESS sobre las acciones y resultados obtenidos.

Por Nota N° 0209/12 se informó a ASSA sobre anomalías de Arsénico (63 – 64 µg/l) intimando a acelerar las obras destinadas a corregir tales anomalías dado que en el Informe Mensual mes de Abril 2012 presentado por ASSA manifiestan que la planta de desalinización destinada a corregir el tenor de Arsénico se encuentra en la etapa final constructiva, obras que a criterio de esta Gerencia han sufrido sensibles demoras.

No obstante los requerimientos realizados por el ENRESS con relación a las anomalías detectadas por la GCC mediante notas 0072 y 0209 a la fecha la Empresa no ha logrado habilitar la Planta de Osmosis Inversa destinada a corregir la concentración de sales totales, Na y As. La elevada concentración de sales afectan el sabor y la elevada concentración de Na la toman no recomendable para ser consumida por los hipertensos. En tanto que el consumo prolongado de As compromete seriamente la salud de los usuarios

## **SAN LORENZO**

### **Evaluación de la calidad del agua distribuida**

#### Acueducto

Conforme a lo informado por ASSA el agua distribuida presentó incumplimientos respecto a los parámetros Residuos Secos a 180°C con 0 % de conformes (concentración mínima 1720 mg/l y máxima 2177 mg/), Cloruros 0 %, Sulfatos 0 %, Magnesio 50 % de conformes, Manganeso 25% de conformes, Bario 50 % de conformes y Sodio 0% conformes (concentración mínima 540 mg/l y máxima 680 mg/).

#### Bajada de Tanque

De acuerdo a lo informado por ASSA el agua distribuida presentó incumplimientos respecto a los parámetros Residuos Secos a 180°C con 0 % de conformes (concentración mínima 1443 mg/l y máxima 1651 mg/), Cloruros 25 %, Sulfatos 25 %, Manganeso 50 % de conformes, Bario 50 % de conformes y Sodio 25 % conformes.



Observaciones: Por Nota N° 0072/12 se informó a ASSA sobre anomalías de Residuos Secos a 180°C (1600 - 2000 mg/l) y Sodio (515 – 640 mg/l) detectadas por la GCC y a adoptar las acciones que correspondan destinadas a corregir dichos desvíos e informar al ENRESS sobre las acciones y resultados obtenidos.

No obstante los requerimientos realizados por el ENRESS con relación a las anomalías detectadas por la GCC mediante nota 0072, a la fecha la Empresa no ha logrado llevar a cabo las obras necesarias destinadas a corregir la concentración de sales totales y Na. La elevada concentración de sales afectan el sabor y la elevada concentración de Na la tornan no recomendable para ser consumida por los hipertensos.

### **EFLUENTES CLOCALES Y BIOSOLIDOS**

La evaluación del cumplimiento de calidad de efluentes cloacales y biosólidos se realizó en consideración a lo establecido por el marco regulatorio, conformado por Anexo B Ley 11.220 y pautas complementarias (Anexo I.2.2-C) según el Contrato de Vinculación Transitorio aprobado por Decreto 1358/07 PEP y sus prórrogas por Decretos 2624/09 y 2332/12 PEP.

#### **DISTRITO CAÑADA DE GÓMEZ** (Tratamiento Secundario)

- De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, el efluente cumple en el período evaluado con los criterios de calidad fijados en la Normativa Vigente.
- Respecto a la evaluación de los biosólidos cumplen con la calidad fijada en las normativas vigentes. No obstante cabe aclarar que el digestor primario presenta problemas estructurales observados en la cubierta fija y está pendiente la reparación de dicha unidad.
- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

**CONCLUSIÓN:** el Prestador CUMPLIÓ con el requerimiento de calidad del vertido.

No obstante cabe recordar lo expresado por ASSA (fs.060005) "Por problemas de corrosión en las cañerías de elevación de la Estación Elevadora 1, ingresó menor caudal de líquido crudo a la Planta Depuradora hasta su reemplazo ocurrido en octubre y noviembre".





**DISTRITO CASILDA** (Tratamiento Secundario)

- De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, en el periodo evaluado el efluente no cumple en los parámetros DQO (valor medio: 153 mg/l) y DBO (valor medio: 68 mg/l) fijados en la Normativa Vigente, observándose también un leve desvío en el parámetro Amoníaco (valor medio: 27 mg/l).
- Las condiciones de operación de la planta de tratamiento se encuentran al límite de su capacidad de depuración.
- La Resolución N°308/2009 del MASPMA preveía para Casilda la ampliación de la PDLC con la obra a desarrollarse durante el año 2009.
- Respecto a la evaluación de los Biosólidos cumplen con la calidad fijada en las normativas vigentes. No obstante cabe aclarar que el digestor primario presenta problemas estructurales observados en la cubierta fija y está pendiente la reparación de dicha unidad.
- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

CONCLUSIÓN: el Prestador NO CUMPLIÓ en los parámetros señalados (DBO, DQO) con el requerimiento de calidad del vertido.

Las condiciones de operación de la planta de tratamiento se encuentran al límite de su capacidad de depuración.

Respecto a la ampliación de la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales ASSA informa (fs.010024) que "se ha acordado con dos emprendimientos privados la ejecución de la primera etapa del tercer módulo, que posibilitará cubrir el déficit de tratamiento actual y poder recibir los efluentes de estos emprendimientos".

**DISTRITO ESPERANZA** (Tratamiento Secundario)

- De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, el efluente cumple en el periodo evaluado con los criterios de calidad fijados en la Normativa Vigente.
- Las condiciones de operación de la planta de tratamiento se encuentran al límite de su capacidad de depuración.
- La Resolución N° 308/2009 del MASPMA preveía para Esperanza la ampliación de la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales con la obra a desarrollarse durante el año 2009.

- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

**CONCLUSIÓN:** el Prestador CUMPLIÓ con el requerimiento de calidad del vertido.

Las condiciones de operación de la planta de tratamiento se encuentran al límite de su capacidad de depuración.

Se realizó el proyecto y EslA de la ampliación de la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales.-

Respecto a la ampliación de la Planta de Líquidos Cloacales el prestador informa (fs.010024) que "se dispone del proyecto para licitación, ASSA presentó al BIRF, dentro del Programa de Servicios Básicos Municipales, la solicitud de financiamiento de las obras".

#### **DISTRITO FIRMAT** (Tratamiento Secundario)

- De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, el efluente cumple en el período evaluado con los criterios de calidad fijados en la Normativa vigente.
- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

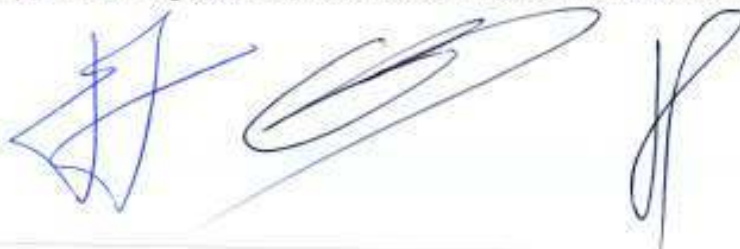
**CONCLUSIÓN:** el Prestador CUMPLIÓ con el requerimiento de calidad del vertido.

#### **DISTRITO GÁLVEZ** (Tratamiento Secundario)

- De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, el efluente cumple en el período evaluado con los criterios de calidad fijados en la Normativa vigente.
- La Resolución N° 308/2009 del MASPMA preveía para Gálvez la adecuación de la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales con la obra a desarrollarse durante el año 2009.
- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

**CONCLUSIÓN:** el Prestador CUMPLIÓ con el requerimiento de calidad del vertido.

Respecto a la adecuación de la PDLC para reducción de olores el prestador informa (fs.010025) que "se dispone del proyecto para licitación, ASSA presentó al BIRF, dentro del Programa de Servicios Básicos Municipales, la solicitud de financiamiento de las obras".



**DISTRITO RAFAELA** (Tratamiento Secundario)

- De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, en el periodo evaluado el efluente no cumple en los parámetros DQO (valor medio: 144 mg/l), Coliformes Totales y Coliformes Fecales fijados en la Normativa Vigente.
- Respecto a la evaluación de biosólidos cumplen con la calidad fijada en las normativas vigentes.
- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

**CONCLUSIÓN:** el Prestador **NO CUMPLIÓ** en los parámetros señalados (DQO, Coliformes Totales, Coliformes Fecales) con el requerimiento de calidad vigente.

Respecto a la ampliación de la PDLC el prestador informa (fs.010027) que "el proyecto del segundo módulo se encuentra terminado".

**DISTRITO RUFINO** (Tratamiento Primario hasta el 16/09/13)

- El requerimiento de calidad para este Servicio es cumplimiento del Tratamiento Primario (remoción como mínimo del 50% de los Sólidos Suspendidos). De acuerdo a los análisis realizados por ASSA y los controles efectuados por la Gerencia de Control de Calidad del ENRESS, el efluente cumple en el periodo evaluado con el porcentaje de remoción de los Sólidos Suspendidos (Alcanzó un promedio de remoción del 61,3 %).
- La Resolución N° 308/2009 del MASPMA preveía para Rufino la construcción de una nueva Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales con la obra a desarrollarse durante los años 2009-2010. Dicha obra se inauguró el 17/09/13.
- Las Sustancias de Vertimiento Prohibido a Sistemas Cloacales analizadas por ASSA no superan los Límites establecidos en las normativas vigentes.

**CONCLUSION:** el Prestador **CUMPLIÓ** en el parámetro señalado (Remoción como mínimo del 50% de los sólidos suspendidos) con el requerimiento de calidad del vertido.

Respecto a la nueva Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales el prestador informa (fs.010031) que "la obra fue habilitada en el año 2012 con financiamiento del BIRF dentro del Programa de Servicios Básicos Municipales".



## DESCARGAS CLOCALES SIN TRATAMIENTO

### DISTRITO ROSARIO

Cuerpo receptor Río Paraná

Emisario Norte Calle Velez Sarfield	3 muestras
Calle Rioja	4 muestras
Calle Montevideo	4 muestras
Calle 27 de Febrero	4 muestras
Emisario Sur Calle 24 de setiembre	3 muestras

De acuerdo a los controles realizados por ASSA en las descargas de cloacales crudos se alcanzó la calidad exigida en las normativas vigentes, excepto en la descarga Emisario Norte donde hubo desvíos en los parámetros DQO (valor medio: 677 mg/l), DBO (valor medio: 307 mg/l) y Detergentes Sintéticos (valor medio: 6,7 mg/l).

Respecto a la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales del Gran Rosario Norte y Sur el prestador informa (fs.010030) que "la Pcia. de Santa Fe acordó con el Consejo Federal de Inversiones la realización de estudios de factibilidad, elección de terrenos y evaluación ambiental para la ubicación de la futura Planta Depuradora del Gran Rosario Sur y la elaboración del Anteproyecto Definitivo de la Planta Depuradora Gran Rosario Norte. Los estudios se encuentran en ejecución".

**CONCLUSIÓN:** los efluentes cloacales crudos ALCANZARON el nivel de calidad vigente, excepto en la descarga Emisario Norte en los parámetros DQO, DBO y Detergentes Sintéticos.

### DISTRITO VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ

Cuerpo receptor Río Paraná – Descarga Cloacal - 3 muestras

De acuerdo a los controles realizados por ASSA en el colector cloacal general se alcanzó la calidad exigida en las normativas vigentes.

**CONCLUSIÓN:** el efluente cloacal crudo ALCANZÓ el nivel de calidad vigente

### DISTRITO SAN LORENZO

Cuerpo receptor Río Paraná – Descarga Cloacal - 12 muestras





De acuerdo a los controles realizados por ASSA en el colector cloacal general los parámetros DQO (valor medio: 440 mg/l) y Detergentes Sintéticos (valor medio: 18,8 mg/l) superan los límites de calidad exigidos en las normativas vigentes.

Respecto a la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales del Gran Rosario Norte y Sur el prestador informa (fs.010030) que "la Pcia. de Santa Fe acordó con el Consejo Federal de Inversiones la realización de estudios de factibilidad, elección de terrenos y evaluación ambiental para la ubicación de la futura Planta Depuradora del Gran Rosario Sur y la elaboración del Anteproyecto Definitivo de la Planta Depuradora Gran Rosario Norte. Los estudios se encuentran en ejecución".

**CONCLUSIÓN:** el efluente cloacal crudo NO ALCANZÓ en los parámetros DQO y Detergentes Sintéticos el nivel de calidad vigente.

#### **DISTRITO SANTA FE**

Cuerpo receptor Río Colastiné - Santa Fe - Descarga Cloacal - 11 muestras

De acuerdo a los controles realizados por ASSA en el colector cloacal general el parámetro DQO (valor medio: 422 mg/l) supera el límite de calidad exigido en las normativas vigentes.

Respecto a la Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales el prestador informa (fs.010032) que "la Pcia. de Santa Fe ha acordado con el Consejo Federal de Inversiones la realización de estudios de factibilidad, elección de terrenos y evaluación ambiental para la ubicación de la futura Planta Depuradora de la ciudad de Santa Fe".

**CONCLUSIÓN:** el efluente cloacal crudo NO ALCANZÓ en el parámetro DQO el nivel de calidad vigente.

#### **DISTRITO RECONQUISTA**

Cuerpo receptor: Arroyo El Rey - Descarga Cloacal 12 muestras

De acuerdo a los controles realizados por ASSA en el colector cloacal general se alcanzó la calidad exigida en las normativas vigentes.

La Resolución N° 308/2009 del MASPMA preveía para Reconquista la PDLC y vaciadero de camiones atmosféricos con la obra a desarrollarse durante los años 2009-2010.

**CONCLUSIÓN:** El efluente cloacal crudo ALCANZÓ el nivel de calidad vigente.

Respecto a la nueva Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales el prestador informa (fs.010027) que "se elaboró el anteproyecto de la misma compatibilizándolo con las disponibilidades de terrenos en la zona y por la afectación de la nueva traza de la Av. de Circunvalación.

Por falta de partidas presupuestarias esta obra deberá reprogramarse para ser iniciada en años posteriores, conforme previsión contractual de disponibilidad presupuestaria y financiera”.

### **MONITOREO DE CURSOS RECEPTORES DE EFLUENTES CRUDOS Y TRATADOS**

Fueron muestreados los siguientes cursos:

- Aº Cañada de Gómez – Cañada de Gómez (aguas arriba y aguas debajo de la descarga de la PTLC)
- Aº La Candelaria – Casilda (aguas arriba y aguas debajo de la descarga de la PTLC)
- Aº El Rey – Reconquista (aguas arriba y aguas debajo de la descarga de la PTLC)
- Canal Pluvial – Firmat (aguas arriba y aguas debajo de la descarga)
- Canal de los Llanos – Gálvez (aguas arriba y aguas debajo de la descarga de la PTLC)
- Río Salado – Esperanza (aguas arriba y aguas debajo de la descarga de la PTLC)
- Río Paraná – Rosario – VGG (entorno descarga emisarios-20 puntos)
- Río Colastiné – Santa Fe (entorno descarga cloacal-6 puntos)
- Canal Rufino (entrada a laguna La Salada)

Representan monitoreos fuera de las exigencias contractuales.

### **CUERPOS RECEPTORES DE EFLUENTES DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE OSMOSIS INVERSA**

Se muestrearon:

- Firmat – Canal Fredrickson aguas arriba y aguas abajo descarga del efluente de la Planta de Osmosis Inversa.
- Gálvez – Aguas abajo descarga Planta Osmosis Inversa en Canal de los Llanos Sur.

Representan monitoreos fuera de las exigencias contractuales.

### **Estudios de Impacto Ambiental**

Se cita Estudios de Impacto Ambiental de acuerdo a distintas obras de agua y cloacas a llevarse a cabo en Rosario, Funes y Capitán Bermúdez.

### **Gestión de Plantas Depuradoras de Líquidos Cloacales**

Se realizaron los muestreos programados para efluentes, líquidos crudos, etapas de proceso y barros generados, según el Plan de Muestreo establecido.



### **Gestión de los Vertidos Industriales a la red cloacal**

El Registro incluye 780 empresas controladas, habiéndose llevado a cabo 844 inspecciones a establecimientos conectados a la red cloacal y se extrajeron 556 muestras de efluentes industriales vertidos a la red cloacal y 97 muestras de redes cloacales.

Se cursaron 103 intimaciones por efluentes fuera de norma.

Se asistió en 3 eventos de contaminación por derrames industriales.

La última evaluación del Registro de Generadores de Desagües Industriales correspondiente al período Julio 2010-Julio 2012 se tramita separadamente en expediente 16501-0017768-2.

### **Gestión de Camiones Atmosféricos**

Se recibieron 48.135 camiones atmosféricos en las instalaciones de las Plantas Depuradoras de Cañada de Gómez, Casilda, Esperanza, Gálvez, Firmat, Rafaela, y en los centros de recepción de Santa Fe y Rosario.

La Resolución N° 308/2009 del MASPMA preveía para la localidad de Granadero Baigorria la construcción del Vaciadero Regional Norte de camiones atmosféricos a realizarse durante el año 2008 para las descargas de los camiones atmosféricos provenientes de San Lorenzo, Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria, Funes y Norte de Rosario.

Dicha obra se encuentra en etapa de construcción con un porcentaje de avance de obra del 52%.

---



ANEXO III

**GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**A) ATENCIÓN DE USUARIOS**

Expone que ha continuado con la atención de los usuarios del servicio mediante el servicio de atención telefónica e internet durante las 24 horas y los 365 días del año.

Afirma que han ofrecido un canal permanente de atención al número 0810 de tarifa reducida y en la oficina virtual de su WebSite.

Dice que afianzó la aplicación de la nueva tecnología en la central telefónica que permite optimizar la labor del asesor que atiende el reclamo la mejorar el seguimiento de cada llamado.

Informa que desarrolló una nueva página web en la que le dio un lugar de prioridad al usuario, reorganizó la información, incluyó preguntas y respuestas frecuentes, un link para enseñar a leer la factura del usuario. En la misma página agregó mini-sitios para cada distrito con información relevante a su respecto.

Señala que trasladó las oficinas del Distrito de Esperanza, para mayor comodidad de los usuarios y que procedió a cerrar las oficinas de Rosario que estaban ubicadas en el Banco Municipal (Estación Mariano Moreno y Banco Municipal y Centro de Pagos de Ansess).

**B) CASOS SOCIALES.**

Expone que se continuó, durante el período analizado, con la operatoria del decreto 1691/00, destinado a asistir a los usuarios que sufren dificultades económicas que inciden sobre su capacidad de pago de la tarifa.

Presenta una planilla resumen de la evolución del sistema de la que surge que se incorporaron 2174 nuevos casos, se registraron 2626 bajas y que, el resultado, refleja que al final del período existían 1004 casos sociales vigentes.

**C) ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

La Gerencia de Atención al Usuario ha procedido a estudiar la información suministrada y realizado evaluaciones centradas en la cantidad de llamadas recibidas y las abandonadas, así la dotación de personal afectado a la tarea específica.







Conforme la información brindada reseñamos que en el período se recibieron 325.508 llamadas (286.434 en 2011, 507226 en 2010, 406106 en 2009, 391805 en 2008 y 371490 en 2007) de usuarios del servicio.

Por el sistema de auto-atención no se canalizó ninguna llamada (2736 en 2011, 56.827 en 2010, 30.680 en 2009, 18985 en 2008 y 19.230 en 2007). Del total de las llamadas efectuadas, un total de 228.730 llamadas (225.486 en 2011, 221671 en 2010, 192.629 en 2009, 251823 en 2008 y 283.794 en 2007) llamadas es decir un 70,27% (78,72% en 2011, 43,70 % en 2010, 47,43 % en 2009, 64,27% en 2008) del total de las llamadas recibidas.

Fueron abandonadas 96778 llamadas (58212 en 2011, 228.728 en 2010, 182797 en 2009, 120.997 en 2008 y 87.696 en 2007) que representan un 29,73% (20,32% en 2011, 45,09 % en 2010, 45,01% en 2009 y 30,88% en 2008) del total de las recibidas.

El área interviniente afirma, conforme lo antes expresado, que el porcentaje de llamadas abandonadas se ha elevado con relación al año anterior, con niveles cercanos al 30 %, un nivel similar al de 2008. Un retroceso en la calidad del servicio.

Reitera lo manifestado en oportunidad de evaluar años anteriores, respecto de que la ineficiencia del sistema provoca importantes pérdidas de tiempo y dinero a los usuarios del servicio que, en muchos casos, ven frustrado su derecho a obtener una respuesta adecuada a sus reclamos.

Agrega que si se analizan las cantidades de llamadas abandonadas en periodos mensuales, puede observarse que en todos los meses del año las llamadas abandonadas son superiores a la cantidad de 5000, con picos de más de 10.000 en los meses noviembre y diciembre y superiores a los 8000 en los meses de enero, julio, agosto y noviembre.

#### **D) EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. ENCUESTAS CALIDAD.**

ASSA presenta una serie de resultados de Plan de Encuestas Permanentes sobre la calidad del servicio.

Informa que es su objetivo conocer las percepciones de imagen de la empresa entre sus usuarios actuales y las expectativas acerca de los servicios y elaborar de indicadores para optimizar la gestión a partir de la percepción del usuario.

La encuesta fue realizada en forma personal, sobre un universo de 3108 casos efectivos, involucrando usuarios mayores de 18 años con participación en la administración del hogar. El relevamiento fue efectuado, entre el 14 y el 26 de marzo de 2012 en todas las ciudades en las que presta el servicio ASSA.



El índice de satisfacción general de toda la zona concesionada es de 7,7 (8,2 en 2011, 7,9 en 2010, 7,7 en 2009 y 8,2 en 2008).

Frente al interrogante sobre la transparencia del agua suministrada, el índice promedio fue de 8,3 ( 8,6 en 2011, 8,2 en 2010, 8,1 en 2009 y 8,4 en 2008). En materia de sabor, el índice promedio fue 8,0 (7,9 en 2011, 8 en 2010).

Analizados los resultados por Distrito podemos señalar que en Cañada de Gómez el índice de satisfacción fue 5,5 % (2,2% en 2011, 5,7% en 2010, 5,9% en 2009 y 5,6 de expresiones positivas en 2008), Casilda de 8,1 (8,1 en 2011, 7,8 en 2010, 8,4 en 2009 y 7,4 en 2008) y en Villa Gobernador Gálvez el índice fue de un 7,4 (7,5 en 2011, 7,8 en 2010, 8 en 2009 y 6,6 en 2008). En lo que al olor respecta, las respuestas recibidas en todos los distritos reflejan un índice de 8,5 (8,2 en 2011, 8,4 en 2010, 8,1 en 2009 y 8,6 en 2008).

En materia de servicio de cloacas se informa ante la pregunta sobre si han tenido sufrido malos olores en los últimos tres meses, un 18,5 % afirmó haber sufrido malos olores, un 15 % taponamientos y un 9,2 desbordes.

#### E) RECLAMOS DE USUARIOS.

Efectúa una evaluación comparativa de las cantidades de reclamos presentados.

##### 1. Reclamos de usuarios-agua. (Total del Area de Prestación)

La suma de los valores parciales antes detallados arrojan que la cantidad de reclamos verificados durante el año ascendió a 51518 (53719 en 2011, 51537 en 2010, 54841 en 2009 y 54427 reclamos en 2008) lo que representa una proporción del 7,27% (7,71 % en 2011, 11,02 en 2010, 11,86% en 2009 y 12,19 2008) de las conexiones existentes en el ámbito de prestación del servicio. Los datos reflejan una leve disminución a nivel porcentual y en términos absolutos de la cantidad de reclamos.

Se registraron 28437 (30.151 en 2011, 29018 en 2010, 29915 en 2009, 25457 en 2008 y 27987 en 2007) intervenciones superiores a las cuarenta y ocho horas, un 55,20 % (56,13% en 2011, 56,31 % en 2010, 54,55% en 2009, 46,77% en 2008 y 55,82% en 2007) del total. Como puede advertirse, la cantidad de intervenciones prolongadas y el porcentaje sobre el total de los reclamos se ha mantenido en niveles muy similares a los años anteriores.

##### 2. Reclamos de usuarios-cloaca (Total del Area de Prestación)

La suma de los valores parciales antes detallados arrojan que los reclamos durante el año informado sumaron la cantidad de 35615 (34297 en 2011, 31.882 en 2010, 30.600 en 2009, 27146 en 2008 y 29495 en 2007) lo que representa una

proporción del 6,89% (6,79% en 2011, 10,36% en 2010, 10,23% en 2009, 9,51% en 2008 y 10,33% en 2007) de las conexiones existentes en el ámbito de la concesión. Observa que la cantidad de reclamos continúa en aumento.

Se registraron 18318 (17099 en 2011, 15.357 en 2010, 14.670 en 2009, 15724 en 2008 y 19678 en 2007) intervenciones superiores a 48 hs. Esta cantidad representa un 51,41% (49,86% en 2011, 48,17% en 2010, 47,94% en 2009, 57,92% en 2008 y 66,72 % en 2007) del total.

Se advierte una desmejora con relación al año anterior, representando la cantidad de intervenciones prolongadas muy significativa en términos absolutos y porcentuales.

### 3- Conexiones de agua y cloaca.

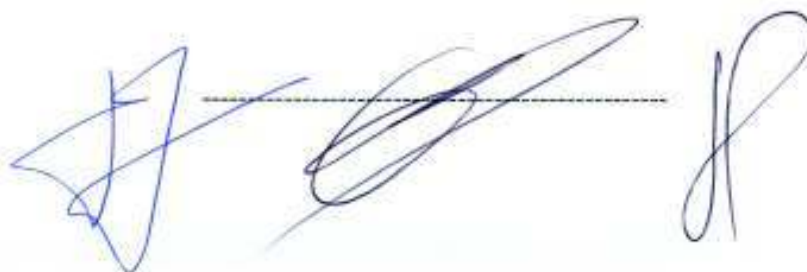
Del informe presentado surge que los tiempos promedio insumidos para la ejecución de conexiones de agua y cloaca exceden con creces los dispuestos en el marco regulatorio en vigencia. Así el promedio de tiempo insumido para conexiones de agua fue de 54 días (53 días en 2011, 109 días en 2010, 60 días en 2009, 53 días en 2008 y en 2007) y el insumido para conexiones de cloaca de 68 días (76 en 2011, 118 días en 2010, 71 días en 2009, 53 días en 2008 y 51 días el año 2007).

En Rosario el tiempo promedio para la ejecución de conexiones de agua fue de 102 (108 en 2011, 191 días en 2010, 126 en 2009, 46 días en 2008 y 41 días en 2007) y para la ejecución de conexiones de cloaca 103 días (145 en 2011, 210 días en 2010, 125 en 2009, 50 días en 2008 y 45 días en 2007).

En Santa Fe el tiempo promedio para las conexiones de agua fue de 84 días (114 en 2011, 80 días en 2009, 73 días en 2008 y 130 días en 2007) y para las de cloaca 97 días (52 días en 2009, 91 días en 2008 y 93 días en 2007).

La situación se ha mantenido en niveles parecidos al año anterior, evidenciándose que la prestadora no cumple con los tiempos establecidos en las normas aplicables para la conexión a los usuarios del servicio.

**CONCLUSIÓN:** A criterio del área interviniente que debería tenerse presente lo señalado con relación al servicio de atención telefónica de reclamos, la gran cantidad de reclamos de distintas especies verificadas, la excesiva cantidad de reclamos que insumieron más de cuarenta y ocho horas y, los tiempos requeridos para la ejecución de nuevas conexiones.



Reclamos Técnicos total distritos año 2012

	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	Total Año
<b>AGUA</b>													
FALTA TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FALTA PRESION	3.593	1.804	2.239	1.261	1.214	1.086	1.186	1.265	1.046	953	1.624	1.885	19.156
FUGA EN VEREDA	2.292	1.978	2.139	1.969	2.120	1.961	2.102	1.806	1.400	1.700	1.765	1.512	22.774
FUGA EN CALZADA	480	426	537	435	473	377	493	315	325	380	411	374	5.026
FILTRACION SOTANO	7	9	4	8	5	3	10	5	8	7	5	4	75
REP. / CIERRE LLAVE MAESTRA	429	328	388	329	409	382	410	399	332	357	344	265	4.372
REP. / INSTALACION HIDRANTE	13	8	5	5	8	7	14	9	9	9	16	12	115
<b>TOTALES</b>	<b>6.814</b>	<b>4.553</b>	<b>5.312</b>	<b>4.037</b>	<b>4.229</b>	<b>3.816</b>	<b>4.215</b>	<b>3.799</b>	<b>3.120</b>	<b>3.406</b>	<b>4.165</b>	<b>4.052</b>	<b>51.518</b>
<b>CLOACA</b>													
OBSTRUC. CONEX. S/ DESBORDE	438	393	501	427	639	549	754	662	551	644	570	469	6.597
OBSTRUC. CONEX. C/ DESBORDE	1.391	1.333	1.638	1.441	1.943	1.826	2.151	2.451	1.960	2.481	1.616	1.602	21.833
OBSTRUC. COLECT. S/ DESBORDE	101	104	169	124	102	113	137	120	130	145	118	80	1.443
OBSTRUC. COLECT. C/ DESBORDE	324	286	387	263	415	387	383	492	475	527	339	405	4.683
DESBORDE / LIMP. SUMIDERO	28	80	128	24	73	24	13	69	179	162	82	106	968
FILTRACION SOTANO	4	11	14	5	11	1	5	4	8	10	7	11	91
<b>TOTALES</b>	<b>2.286</b>	<b>2.207</b>	<b>2.837</b>	<b>2.284</b>	<b>3.183</b>	<b>2.900</b>	<b>3.443</b>	<b>3.798</b>	<b>3.303</b>	<b>3.969</b>	<b>2.732</b>	<b>2.673</b>	<b>35.615</b>
<b>OBRA VIAL</b>													
REPARACION DE VEREDAS	113	86	146	96	124	83	92	104	71	71	72	62	1.120
REPARACION DE CALZADAS	11	18	16	9	16	6	18	10	5	16	6	5	136
<b>TOTALES</b>	<b>124</b>	<b>104</b>	<b>162</b>	<b>105</b>	<b>140</b>	<b>89</b>	<b>110</b>	<b>114</b>	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>78</b>	<b>67</b>	<b>1.256</b>
CONTROL DE CALIDAD	126	74	82	60	86	68	79	59	72	90	83	45	924
MEDIDORES	234	167	214	174	207	190	201	166	156	143	150	122	2.124
<b>NUEVOS SERVICIOS</b>													
CONEXIÓN DE AGUA	258	205	229	203	231	223	253	223	200	197	254	192	2.668
CONEXIÓN DE CLOACA	131	104	111	92	110	100	128	120	87	115	104	82	1.284
INSTALACION DE MEDIDOR	227	474	633	464	329	240	209	231	205	364	214	133	3.723
CONEXIÓN POR EXT. DE AGUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONEXIÓN POR EXT. DE CLOACA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONEXIÓN C/ MEDIDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>616</b>	<b>783</b>	<b>973</b>	<b>759</b>	<b>670</b>	<b>563</b>	<b>590</b>	<b>574</b>	<b>492</b>	<b>676</b>	<b>572</b>	<b>407</b>	<b>7.675</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.200</b>	<b>7.889</b>	<b>9.580</b>	<b>7.419</b>	<b>8.515</b>	<b>7.626</b>	<b>8.638</b>	<b>8.510</b>	<b>7.219</b>	<b>8.371</b>	<b>7.780</b>	<b>7.366</b>	<b>99.112</b>

Aguas Santafesinas Sociedad Anonima Intervenciones superiores a 48 horas año 2012

Reclamos	Aguas Santafesinas Sociedad Anonima Intervenciones superiores a 48 horas año 2012												Porcentaje s/ reclamos			
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12		Total		
<b>AGUA</b>																
FALTA TOTAL	0															0 %
FALTA PRESION	19.156	1.519	746	1.303	947	839	839	769	366	552	601	645	10.488			55 %
FUGA EN VEREDA	22.774	1.681	1.500	1.646	1.490	1.539	1.520	1.462	754	817	840	737	15.489			68 %
FUGA EN CALZADA	5.026	387	326	406	370	341	308	319	224	205	247	227	3.662			73 %
FILTRACION SOTANO	75	4	9	3	4	3	5	4	5	7	3	6	54			72 %
REP. / CIERRE LLAVE MAESTRA	4.372	294	212	252	221	256	289	243	134	157	185	115	2.578			59 %
REP. / INSTALACION HIDRANTE	115	5	9	5	3	4	8	6	2	6	9	4	66			57 %
<b>TOTALES</b>	<b>51.518</b>	<b>3.890</b>	<b>2.802</b>	<b>3.615</b>	<b>3.034</b>	<b>2.982</b>	<b>2.969</b>	<b>2.803</b>	<b>1.485</b>	<b>1.744</b>	<b>1.885</b>	<b>1.734</b>	<b>32.337</b>			<b>63 %</b>
<b>CLOACA</b>																
OBSTRUCC. CONEX. S/ DESBORDE	6.597	101	118	117	113	144	206	247	241	209	195	125	1.964			30 %
OBSTRUCC. CONEX. C/ DESBORDE	21.833	617	854	842	785	854	1.262	1.822	1.500	1.423	1.152	722	12.648			58 %
OBSTRUCC. COLECT. S/ DESBORDE	1.443	28	20	26	34	31	34	43	41	37	47	22	386			27 %
OBSTRUCC. COLECT. C/ DESBORDE	4.683	147	194	201	194	159	205	364	339	337	221	151	2.649			57 %
DESBORDE / LIMP. SUMIDERO	968	16	76	58	51	13	17	61	79	73	63	70	598			62 %
FILTRACION SOTANO	91	7	3	7	14	5	4	2	5	1	10	7	73			80 %
<b>TOTALES</b>	<b>35.615</b>	<b>916</b>	<b>1.265</b>	<b>1.251</b>	<b>1.191</b>	<b>1.206</b>	<b>1.728</b>	<b>2.539</b>	<b>2.205</b>	<b>2.080</b>	<b>1.688</b>	<b>1.097</b>	<b>18.318</b>			<b>51 %</b>
<b>OBRA VIAL</b>																
REPARACION DE VEREDAS	1.120	74	54	113	107	72	89	50	63	83	58	42	904			81 %
REPARACION DE CALZADAS	136	12	3	5	7	9	9	9	5	6	8	6	90			66 %
<b>TOTALES</b>	<b>1.256</b>	<b>86</b>	<b>57</b>	<b>118</b>	<b>114</b>	<b>81</b>	<b>98</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>89</b>	<b>66</b>	<b>48</b>	<b>994</b>			<b>79 %</b>
CONTROL DE CALIDAD	924	71	53	48	28	26	39	39	33	37	42	18	472			51 %
MEDIDORES	2.124	154	121	109	123	146	126	134	88	100	54	51	1.309			62 %
<b>NUEVOS SERVICIOS</b>																
CONEXION DE AGUA	2.668	269	178	182	122	199	224	122	111	238	224	165	2.214			83 %
CONEXION DE CLOACA	1.284	166	105	107	94	104	126	71	83	58	86	59	1.163			91 %
INSTALACION DE MEDIDOR	3.723	94	101	272	383	418	405	210	267	320	202	236	3.370			91 %
CONEXION POR EXT. DE AGUA	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			%
CONEXION POR EXT. DE CLOACA	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			%
CONEXION C/ MEDIDOR	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			%
<b>TOTALES</b>	<b>7.675</b>	<b>529</b>	<b>384</b>	<b>561</b>	<b>599</b>	<b>746</b>	<b>755</b>	<b>403</b>	<b>461</b>	<b>616</b>	<b>512</b>	<b>460</b>	<b>6.747</b>			<b>100 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>99.112</b>	<b>5.846</b>	<b>4.682</b>	<b>5.702</b>	<b>5.449</b>	<b>5.226</b>	<b>5.121</b>	<b>5.977</b>	<b>4.338</b>	<b>4.666</b>	<b>4.247</b>	<b>3.406</b>	<b>60.177</b>			<b>61 %</b>

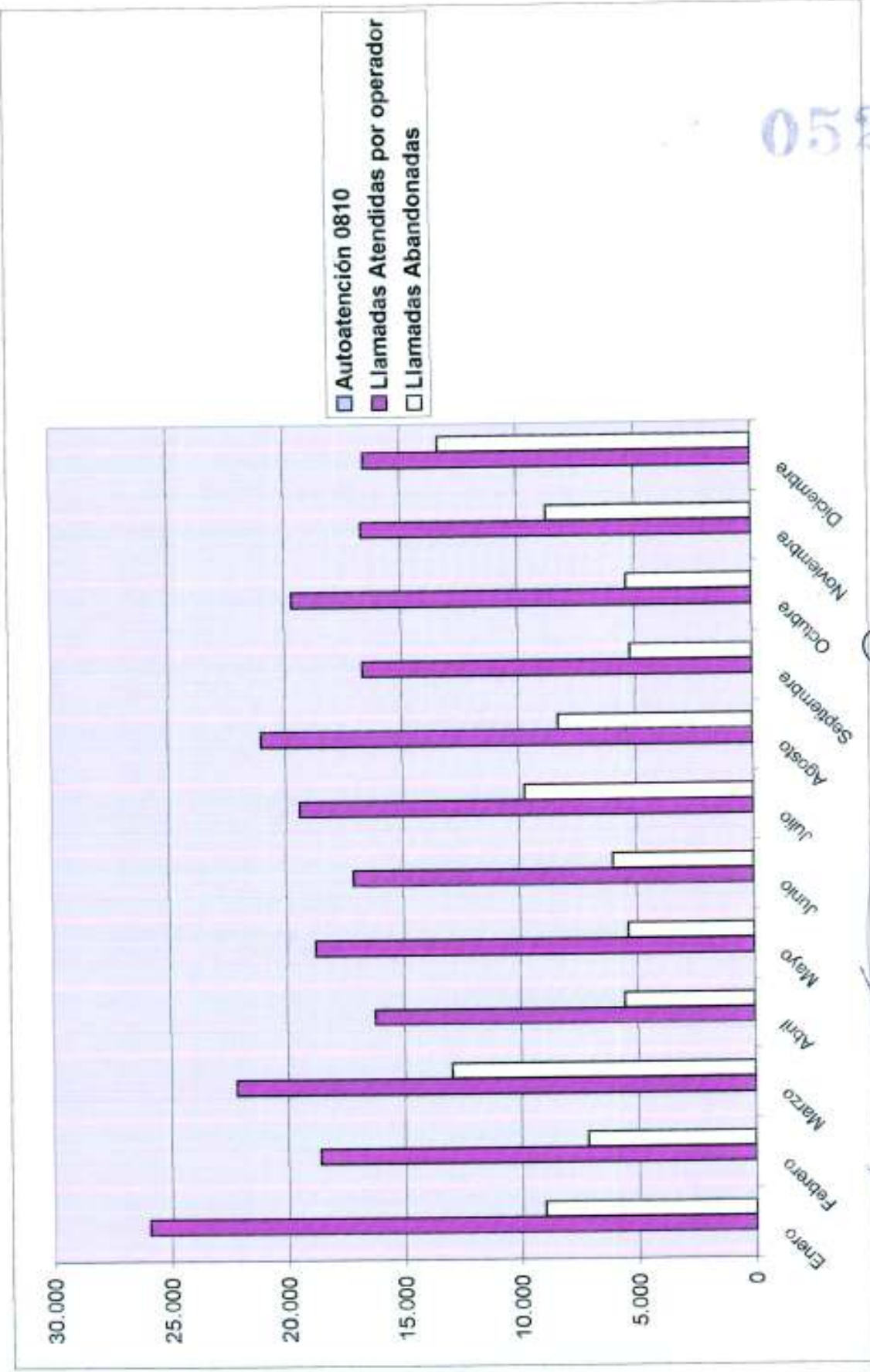
526

### Comparación Reclamos entre 2011 y 2012

	2.011	2.012	Diferencia	Porcentaje
<b>AGUA</b>				
FALTA TOTAL	0	0		%
FALTA PRESION	18.957	19.156	199	1 %
FUGA EN VEREDA	25.152	22.774	-2.378	-9 %
FUGA EN CALZADA	5.213	5.026	-187	-4 %
FILTRACION SOTANO	82	75	-7	-9 %
REP. / CIERRE LLAVE MAESTRA	4.248	4.372	124	3 %
REP. / INSTALACION HIDRANTE	167	115	-52	-31 %
<b>TOTALES</b>	<b>53.818</b>	<b>51.518</b>	<b>-2.301</b>	<b>-4 %</b>
<b>CLOACA</b>				
OBSTRUJ. CONEX. S/ DESBORDE	7.058	6.597	-461	-7 %
OBSTRUJ. CONEX. C/ DESBORDE	20.224	21.833	1.609	8 %
OBSTRUJ. COLECT. S/ DESBORDE	1.828	1.443	-385	-21 %
OBSTRUJ. COLECT. C/ DESBORDE	4.387	4.883	296	7 %
DESBORDE / LIMP. SUMIDERO	721	968	247	34 %
FILTRACION SOTANO	79	91	12	15 %
<b>TOTALES</b>	<b>34.297</b>	<b>35.615</b>	<b>1.318</b>	<b>4 %</b>
<b>OBRA VIAL</b>				
REPARACION DE VEREDAS	1.137	1.120	-17	-1 %
REPARACION DE CALZADAS	227	136	-91	-40 %
<b>TOTALES</b>	<b>1.364</b>	<b>1.256</b>	<b>-108</b>	<b>-8 %</b>
<b>CONTROL DE CALIDAD</b>				
MEDIDORES	726	924	198	27 %
<b>TOTALES</b>	<b>1.819</b>	<b>2.124</b>	<b>305</b>	<b>17 %</b>
<b>NUEVOS SERVICIOS</b>				
CONEXIÓN DE AGUA	2.892	2.668	-214	-7 %
CONEXIÓN DE CLOACA	1.560	1.284	-276	-18 %
INSTALACION DE MEDIDOR	862	3.723	2.861	332 %
CONEXIÓN POR EXT. DE AGUA	0	0	0	%
CONEXIÓN POR EXT. DE CLOACA	0	0	0	%
CONEXIÓN C/ MEDIDOR	0	0	0	%
<b>TOTALES</b>	<b>5.304</b>	<b>7.675</b>	<b>2.371</b>	<b>45 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97.329</b>	<b>99.112</b>	<b>1.783</b>	<b>2 %</b>

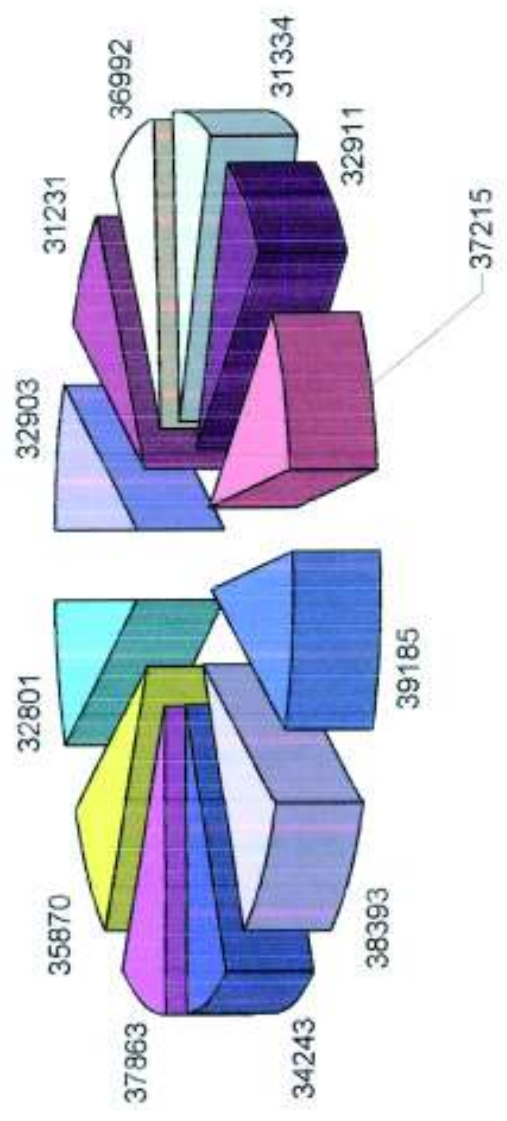
0526

0528



*[Handwritten signature]*

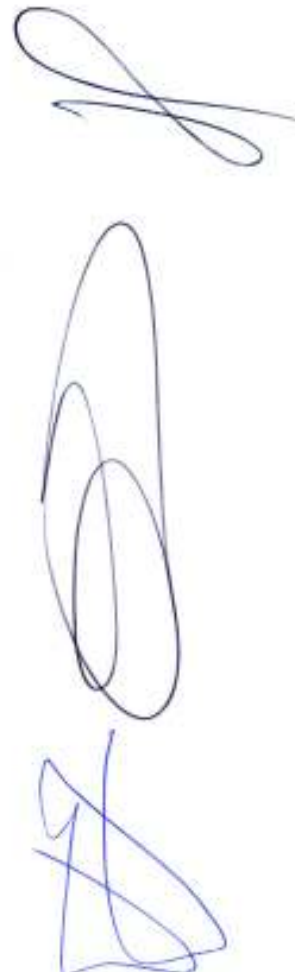
- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre



*[Handwritten signature]*



	Medidores												AÑO 2012				Total Anual reclamos	Porcentaje s/ medidores
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	ASSA					
Cañada de Gómez	3.782	7	6	5	7	5	2	1	3	4	6	1	4	51	1,35			
Capitán Bermúdez	8.091	12	34	10	23	12	12	8	8	6	5	18	6	154	1,90			
Casilda	3.101	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	5	0,16			
Esperanza	6.514	8	6	6	6	3	6	2	8	5	5	2	1	58	0,89			
Firmat	2.652	2	2	1	1	1	2	0	1	1	1	0	0	12	0,45			
Funes	1.856	0	2	1	1	0	2	6	3	1	2	4	1	23	1,24			
Galvez	4.582	3	4	4	2	2	2	1	2	2	4	1	2	29	0,63			
Granadero Baigorria	1.469	2	3	1	3	1	4	1	1	2	1	1	0	20	1,36			
Rafaela	13.711	30	18	24	25	14	21	20	15	13	18	8	14	220	1,80			
Reconquista	3.627	5	3	2	4	4	2	2	2	1	3	1	5	34	0,94			
Rosario	48.515	142	74	136	70	134	96	139	92	107	77	90	68	1.225	2,52			
Rufino	2.107	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	4	0,19			
San Lorenzo	6.029	4	2	4	3	4	11	5	5	4	0	4	4	50	0,83			
Santa Fe	12.601	15	11	17	22	23	23	12	23	9	17	16	15	203	1,61			
Villa G. Gálvez	1.050	4	4	1	7	4	7	4	1	1	2	3	0	38	3,62			
<b>TOTALES</b>	<b>119.687</b>	<b>234</b>	<b>169</b>	<b>214</b>	<b>174</b>	<b>207</b>	<b>190</b>	<b>201</b>	<b>166</b>	<b>156</b>	<b>143</b>	<b>150</b>	<b>122</b>	<b>2.126</b>	<b>1,78</b>			



Handwritten signature and a large, stylized stamp or mark in blue ink.

0528

	CLOACAS												AÑO 2012					Total Anual reclamos	Porcentaje s/ conexiones
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	2012	2012	2012				
Cañada de Gómez	11.852	117	103	110	84	95	82	132	92	93	201	109	85	1.303	10,99				
Capitán Bermúdez	1.435	0	3	1	2	8	5	0	4	6	3	4	5	41	2,86				
Casilda	12.609	106	75	116	118	186	153	198	147	139	175	92	94	1.599	12,68				
Esperanza	9.600	19	13	25	29	23	19	37	38	25	38	17	25	308	3,21				
Firmat	4.076	16	14	10	10	16	21	23	30	20	24	17	10	211	5,18				
Funes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
Galvez	7.827	33	36	41	36	18	36	36	39	24	54	33	37	423	5,40				
Granadero Baigorria	1.818	2	5	7	3	7	5	10	8	5	16	6	9	83	4,57				
Rafaela	26.407	105	103	128	120	174	160	200	224	165	198	135	242	1.954	7,40				
Reconquista	10.902	61	77	91	86	113	77	122	143	97	78	82	60	1.087	9,97				
Rosario	325.851	920	952	1.210	787	1.212	940	1.082	1.220	1.329	1.526	992	1.080	13.250	4,07				
Rufino	7.039	71	82	71	79	88	102	97	126	111	211	185	120	1.343	19,08				
San Lorenzo	12.434	131	143	129	133	184	174	175	204	127	175	170	147	1.892	15,22				
Santa Fe	83.630	695	591	883	788	1.045	1.118	1.314	1.500	1.153	1.256	883	753	11.979	14,32				
Villa G. Gálvez	1.278	10	10	15	9	14	8	17	23	9	14	7	6	142	11,11				
<b>TOTALES</b>	<b>516.758</b>	<b>2.286</b>	<b>2.207</b>	<b>2.837</b>	<b>2.284</b>	<b>3.183</b>	<b>2.900</b>	<b>3.443</b>	<b>3.798</b>	<b>3.303</b>	<b>3.969</b>	<b>2.732</b>	<b>2.673</b>	<b>35.615</b>	<b>6,89</b>				

Conexiones al 31/12	AGUA												ANO 2012 ASSA				Total anual reclamos	Porcentaje s/ conexiones
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	dic-12					
Cañada de Gómez	13.504	87	57	94	65	61	69	56	51	53	76	80	66	815	6,04			
Capitán Bermudez	15.092	135	131	125	91	89	90	77	33	50	104	94	87	1.106	7,33			
Casilda	9.564	87	90	85	79	89	68	65	82	59	85	86	87	962	10,06			
Esperanza	16.947	111	135	99	97	94	88	95	84	92	83	103	68	1.149	6,78			
Firmat	8.727	114	76	79	65	80	54	45	34	42	54	60	64	767	8,79			
Funes	7.288	76	32	61	50	49	60	59	44	31	42	43	43	590	8,10			
Galvez	8.713	80	50	64	53	57	47	47	55	47	55	50	71	679	7,76			
Granadero Bairogorria	13.099	244	289	178	160	149	127	155	150	114	152	185	151	2.054	15,68			
Rafaela	32.038	499	350	363	303	311	295	283	313	241	272	273	365	3.868	12,07			
Reconquista	13.995	153	100	115	97	107	96	108	83	63	66	57	76	1.121	8,01			
Rosario	396.994	2.253	1.561	2.586	1.854	1.841	1.613	1.910	1.562	1.417	1.473	1.894	1.477	21.441	5,40			
Rufino	10.465	116	83	121	107	115	138	137	92	64	92	119	86	1.270	12,14			
San Lorenzo	16.751	159	103	132	118	93	151	151	105	142	142	108	142	1.546	9,23			
Santa Fe	125.570	875	673	619	620	681	635	660	749	433	463	507	501	7.416	5,91			
Villa G. Gálvez	20.027	1.825	823	591	278	413	285	367	362	272	247	506	768	6.737	33,64			
<b>TOTALES</b>	<b>708.774</b>	<b>6.814</b>	<b>4.553</b>	<b>5.312</b>	<b>4.037</b>	<b>4.229</b>	<b>3.816</b>	<b>4.215</b>	<b>3.799</b>	<b>3.120</b>	<b>3.406</b>	<b>4.165</b>	<b>4.052</b>	<b>51.518</b>	<b>7,27</b>			

0526

Reclamos totales acumulados	AGUA INTERVENCIONES SUPERIORES A 48 HORAS												ANO 2012			ASSA	Total inter. > 48 hs	Porcentaje s/ total reclamos
	ANO 2012												dic-12					
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12						
815	43	28	36	24	31	23	16	18	20	36	39	30	302	37,06				
1.106	51	86	34	82	27	49	47	6	34	29	25	40	459	41,50				
962	22	15	7	16	10	11	33	8	5	13	19	24	161	16,74				
1.146	52	30	47	41	18	30	21	17	15	18	12	18	268	23,32				
767	10	21	14	24	9	18	13	4	8	11	18	9	145	18,90				
590	15	20	19	12	17	27	12	16	8	22	13	11	175	29,66				
676	45	32	41	33	34	31	22	35	26	34	38	28	354	52,37				
2.054	52	149	128	85	104	78	82	86	52	70	80	49	945	46,01				
3.868	298	312	356	156	295	251	255	201	205	147	222	237	2.637	68,17				
1.121	116	74	93	81	98	85	86	74	54	59	49	58	810	72,26				
21.441	2041	1294	2110	2272	1637	1719	1599	1636	616	850	811	738	15.282	71,27				
1.270	35	1	25	41	34	31	35	14	18	15	20	22	256	20,16				
1.546	101	58	65	66	71	102	185	49	82	68	61	38	845	54,66				
7.416	564	420	489	319	409	368	381	510	251	274	347	241	4.009	54,06				
6.737	445	251	151	142	240	159	182	147	94	99	133	191	1.789	26,55				
51.518	3.890	2.792	3.615	3.394	3.034	2.982	2.989	2.803	1.485	1.744	1.895	1.734	28.437	55,20				

Reclamos totales acumulados	CLOACAS INTERVENCIONES SUPERIORES A 48 HORAS												ANO 2012			ASSA	Total inter. > 48 hs	Porcentaje s/ total reclamos
	ANO 2012												dic-12					
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12						
1303	1	8	1	5	9	2	16	8	14	25	19	6	115	8,83				
41	0	2	0	1	3	0	1	0	0	0	1	0	8	19,51				
1599	2	2	2	1	12	6	7	5	3	10	3	7	60	3,75				
308	3	1	5	3	2	0	2	5	6	1	0	1	29	9,42				
211	1	1	3	3	6	2	1	3	3	2	3	0	28	13,27				
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
423	5	8	5	9	6	7	5	3	0	10	9	2	69	16,31				
83	0	1	3	0	2	2	1	3	3	3	3	4	25	30,12				
1954	14	12	12	15	35	73	51	75	64	38	24	128	541	27,69				
1067	9	7	7	5	4	4	5	7	0	2	3	1	54	4,97				
13250	715	1018	1023	956	685	648	815	1303	1.250	1.206	1.177	635	11.441	86,35				
1343	4	2	7	6	5	5	10	11	7	51	33	14	155	11,54				
1892	75	68	46	59	85	95	123	138	63	111	124	38	1.091	57,66				
11979	79	129	125	125	315	356	690	967	784	609	285	165	4.629	38,64				
142	8	5	2	3	3	6	1	11	3	12	4	5	63	44,37				
35.615	916	1.265	1.241	1.191	1.152	1.206	1.728	2.539	2.205	2.090	1.688	1.097	18.308	51,41				

PEDIDOS DE CONEXIÓN

AÑO 2012 ASSA

AGUA	AGUA												TOTAL
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	
Cañada de Gómez	14	4	14	10	8	6	10	6	1	5	10	9	97
Capitán Bermudez	7	3	7	3	2	5	6	5	5	8	11	1	63
Casilda	24	11	8	6	9	9	10	12	16	9	16	8	138
Esperanza	24	19	26	24	31	33	21	22	20	21	31	11	283
Firmat	14	23	16	8	10	12	13	12	11	8	8	12	147
Funes	7	0	8	6	6	10	13	14	5	5	12	2	88
Galvez	8	4	4	10	11	6	6	8	19	4	11	9	100
Granadero Baigorria	14	6	9	6	6	3	6	4	3	3	12	7	79
Rafaela	16	23	16	17	21	21	31	19	20	14	18	21	237
Reconquista	4	19	10	4	10	12	8	12	16	17	20	18	150
Rosario	72	45	57	57	79	54	79	63	47	50	65	50	718
Rufino	11	10	8	7	7	17	9	5	1	7	3	7	92
San Lorenzo	9	7	5	8	7	7	6	16	6	5	9	5	90
Santa Fe	28	27	36	34	18	24	24	21	26	31	21	29	319
Villa G. Gálvez	6	4	5	3	6	4	11	4	4	10	7	3	67
TOTALES	258	205	229	203	231	223	253	223	200	197	254	192	2668

CLOACAS	CLOACAS												TOTAL
	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	
Cañada de Gómez	13	3	10	7	8	2	10	6	3	6	7	6	81
Capitán Bermudez	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Casilda	19	12	4	5	7	6	3	14	5	5	9	5	94
Esperanza	7	6	9	8	6	3	4	9	6	9	8	4	79
Firmat	1	4	2	3	2	4	4	1	4	4	3	1	33
Funes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Galvez	5	2	8	5	6	3	4	6	10	5	8	5	67
Granadero Baigorria	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	6
Rafaela	12	10	6	12	9	19	24	7	4	9	11	8	131
Reconquista	3	9	12	3	6	8	3	8	7	9	8	8	84
Rosario	44	32	37	19	34	31	45	43	25	35	32	26	403
Rufino	6	6	2	5	4	7	6	5	3	5	4	4	57
San Lorenzo	6	7	2	8	4	5	6	5	3	1	4	2	53
Santa Fe	13	13	18	17	22	12	17	15	17	25	10	12	191
Villa G. Gálvez	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
TOTALES	130	105	111	92	110	100	128	120	87	115	104	82	1284

0528

**Conexiones de Cloacas - Tiempo Resolución en Horas**

Enero		Febrero			Marzo			Abril		
TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS			TOTAL DE HORAS			TOTAL DE HORAS		
General	Rosario	Santa Fe	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe
1520,68	2081,3	2080,35	1233,44	1560,87	1751,38	1310,85	1779,9	1576,51	2090,7	3313,1
Dias 63	87	87	51	55	73	55	74	66	87	138

Mayo		Junio			Julio			Agosto		
TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS			TOTAL DE HORAS			TOTAL DE HORAS		
General	Rosario	Santa Fe	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe
1577,88	2363,3	2567,57	1698,82	2289,56	2027,84	1902,16	3650	2760,32	1851,1	2236,17
Dias 66	98	107	71	95	84	79	152	115	77	93

Septiembre		Octubre			Noviembre			Diciembre			
TOTAL DE HORAS		TOTAL DE HORAS			TOTAL DE HORAS			TOTAL DE HORAS			
General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe
1431,44	2779,5	2758,6	1561,27	2193,33	2077,13	1886,58	3731,1	2238,74	1541,17	3254,8	2512,2
Dias 60	116	115	65	91	87	79	155	93	64	136	105

2012		
TOTAL ACUMULADO		
General	Rosario	Santa Fe
1634,76	2468,78	2324,99
68	103	97

0526

## Conexiones de Agua - Tiempo Resolución en Horas

		Enero			Febrero			Marzo			Abril		
TOTAL DE HORAS		General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe
Horas	1306,54	1849,3	2043,44	947,42	1284,4	1776,43	1100,27	1566,5	1958,42	1159,41	2120,7	1836,38	
Días	54	77	85	39	54	74	46	65	82	48	88	77	

		Mayo			Junio			Julio			Agosto		
TOTAL DE HORAS		General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe
Horas	1170,19	1986,6	2379,76	1637,22	2722,83	2413,08	1245,62	2580,4	2143,6	1631,38	2386,9	2274,64	
Días	49	83	99	68	113	101	52	108	89	68	99	95	

		Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre		
TOTAL DE HORAS		General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe	General	Rosario	Santa Fe
Horas	858,85	2007,4	1816,89	1375,2	3036,61	1537,31	1473,71	4171,9	1793,59	1597,74	3705,9	2109,53	
Días	36	84	76	57	127	64	61	174	75	67	154	88	

2012	
TOTAL ACUMULADO	
General	1291,96
Rosario	2451,61
Santa Fe	2006,92
<b>54</b>	<b>102</b>
	<b>84</b>



0526

## ANEXO IV

### GERENCIA DE ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO

Aguas Santafesinas S.A. en cumplimiento de lo previsto en el numeral 3.4.5 del Régimen para el Proceso de Transición del Contrato de Vinculación (Decreto 1358/07 – t.o. Resol. 191/07 MOSPYV - ratificado por Decretos 2624/09 PEP y 2332/12 PEP, y en el punto 18 de las Pautas Complementarias del Decreto 2624/09, presenta el Informe Anual correspondiente al séptimo año de gestión, por el periodo comprendido entre el 01/01/2012 y el 31/12/2012.

Dichas actuaciones constan en Expediente N° 16501-0017841-8, en el que se adjunta un CD presentado por el Prestador, conforme le fuera solicitado por este Organismo.

El Prestador ha presentado los Estados Contables al 31/12/12, que si bien se analizan e informan por separado, integran la documentación que conforma su Informe Anual y sirven para la realización conjunta del análisis de dicho informe.

#### **Tomo 2**

#### **2.2 Gestión Comercial**

#### **2.2.1 Aspectos Comerciales – Introducción**

En el transcurso del 2012 la empresa estuvo marcada por el incremento tarifario aprobado mediante Resolución N° 092/11 del MASP y MA, que fue aplicado a los 15 distritos según esquema de facturación correspondiente para cada Usuario.

Una correcta comunicación entre las diversas áreas, ayudó a responder en la forma más clara, concreta y eficiente posible las dudas que surgieron sobre el tema, más específicamente entre las diferencias de momentos de aplicación del incremento entre Usuarios Medidos y No Medidos.

#### **2.2.1.1. Facturación**

En octubre del año 2012 el Gobierno Provincial dispuso por Decreto N° 2734/12 PE la aplicación de un cargo solidario en la factura de Aguas Santafesinas S.A. para todos los Usuarios de Rosario (únicamente) con el fin de que lo recaudado sea destinado y transferido exclusivamente para financiar la expansión de la red de cloaca de la ciudad de Rosario en el marco del "PROGRAMA SOLIDARIO E INTEGRADOR DE DESAGUES CLOACALES" en conjunto con la Municipalidad de Rosario.







*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

La implementación de la tasa se verá reflejada con la factura que vence en enero/13 (Periodo 01/2013).

A los Usuarios situados en barrios de baja Presión se les acreditó una Nota de Devolución de Crédito en su factura.

#### 2.2.2.1. Casos Sociales

Aguas Santafesinas S.A. informa que continúa con la operatoria dentro del marco dispuesto por el Decreto N° 1691/00 de fecha 14 de Junio de 2000 y del contrato de vinculación, con la finalidad de brindar atención a Usuarios con dificultades económicas para afrontar el pago de los servicios sanitarios prestados. Dicha actividad se inicia con la presentación de la documentación correspondiente, tanto en las oficinas de atención habilitadas por el ENRESS, como en las oficinas habilitadas por los Municipios en los Distritos de toda la Provincia.

De acuerdo con la Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales, y mientras dicha Comisión evalúa por medio de sus Asistentes Sociales la aprobación del beneficio, se suspenden todo tipo de acciones de gestión de cobranza. Si las acciones ya hubieran estado iniciadas o se encontrara el servicio reducido, se normaliza en forma inmediata, realizando la reconexión del mismo.

También acorde a años anteriores se ha continuado con el análisis, para todos los Distritos, de las novedades que se reciben dentro del Informe de Casos Sociales en Estudio y de las Actas oportunamente recepcionadas, a los fines de detectar probables inconsistencias. Dicha labor efectuada en colaboración con el ENRESS ha permitido solucionar la misma.

Se realizó un análisis de la presentación realizada por Aguas Santafesinas S.A. de los Formatos Complementarios solicitados por el área interviniente.

#### Formatos Complementarios Informe Anual – Aguas Santafesinas S.A. – Gestión Comercial – Casos Sociales – Cantidad de Cuentas que facturan como Caso Social – Periodo: Desde 01/01/12 hasta el 31/12/11.

La información presentada por Aguas Santafesinas S.A. fue confrontada con los datos obrantes en esta Gerencia relacionados con los archivos de Facturación remitidos por la Prestadora, y que son el sustento de los montos facturados al Superior Gobierno de la Provincia - Casos Sociales.

Se determinó una diferencia de 105 casos, que puede obedecer al mecanismo de facturación de Casos Sociales y también a que Aguas Santafesinas S.A. considera la cantidad de casos en estudio.



**Formatos Complementarios Informe Anual – Aguas Santafesinas S.A. – Gestión Comercial – Casos Sociales – Montos Facturados por Casos Sociales – Período: 01/01/12 hasta el 31/12/12**

En esta oportunidad se ha trabajado con las Cuentas Corrientes correspondientes a Casos Sociales y con los archivos de Facturación de Casos Sociales remitidos por la Prestadora correspondientes al año 2012, Santa Fe y Distritos: (Periodos 1º/12 al 6º/12), Retroactivos Actas 66 a la 68 (Año 2012); Rosario: Periodos 02/12 al 01/13 – Retroact. Acta 66 a la 68 (Años 2012) y refacturaciones manuales.

Se ha determinado las siguientes diferencias:

Granadero Baigorria \$ 80,57

Rosario \$ 980,12

Santa Fe \$ 338,40

Se ha confeccionado el Cuadro IV, donde se determinaron las diferencias detectadas, que como viene ocurriendo puede obedecer a la forma de facturación de Casos Sociales.

**Facturación**

**Facturación por QA, QM y Servicios Especiales**

En virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 092/2011 del MASPMA durante el año 2012 se asistió a la modificación de los valores tarifarios de los servicios prestados por ASSA y a la continuidad del esquema de subsidio.

El nuevo cuadro tarifario terminó de implementarse a finales del año 2012, teniendo momentos de aplicación diferenciados en función de la fecha de emisión y de si se trataba de usuarios medidos o no medidos.

**Facturación por QA**

La inauguración de la nueva Planta Depuradora de Líquidos Cloacales en el Distrito Rufino significó comercialmente la necesidad de modificar el servicio facturado al universo completo de Usuarios con servicio de cloaca.

De este modo todos los Usuarios que anteriormente facturaban servicio de cloaca y tratamiento primario (con descuento de tratamiento primario) tuvieron un cambio de servicio para iniciar la facturación del servicio de cloaca y de los tratamientos primario y secundario (con descuento sobre ambos tratamientos).

De esta forma y en la actualidad todos los Distritos mediterráneos poseen tratamiento primario y secundario.



Durante el año 2012 se ha realizado una labor de sistematización de las exenciones del Sistema Comercial que permitió contar finalmente con un Nomenclador de Exenciones Comerciales.

Debido a que el segmento de Usuarios No Medidos posee una relevancia destacada dentro de la facturación del servicio prestado, se ha dado prelación a la accesibilidad desde el puesto de trabajo a las bases oficiales de información catastral existentes. De este modo se ha facilitado el acceso a las plataformas digitales con portales en Internet de información catastral de la Municipalidad de Rosario y de la Municipalidad de Santa Fe, así como a la planimetría e información catastral ofrecida por el Servicio de Catastro e Información Territorial de Santa Fe (SCIT).

### Facturación por QM

La gestión y seguimiento del segmento de Usuarios Medidos requiere disponer de información relevante y oportuna para asegurar la correcta facturación del servicio y evitar inconvenientes en el registro y liquidación de los consumos; siendo esta necesidad de un constante y confiable flujo de información la principal característica en relación a su gestión.

Sin embargo el seguimiento de un grupo de Usuarios (y de cada una de sus conexiones medidas) tan voluminoso, y en permanente expansión, implica un desafío constante para mantener el control de los diversos procesos que corren en paralelo y se interrelacionan, que permiten finalmente, la correcta determinación de los consumos, la vigilancia del estado del medidor y de las circunstancias que lo afectan, junto al estado de la conexión y los eventos que inciden en la lectura de los consumos.

En línea con esta necesidad se trabajó en profundizar la interpretación idéntica de los códigos de incidencia de lecturas entre los Analistas de Repaso de cada Distrito y los Sectores centralizados que se enlazan con la empresa responsable de la toma de estado de los Medidores ASSA.

Junto a esto se creó un registro de las inspecciones in situ de los Repasos de Lectura que permite disponer de estadística sobre la calidad de los Códigos de Incidencias reportados por la empresa letrurista, información que se utiliza para retroalimentar a la empresa contratista con el objetivo de corregir oportunamente cualquier inconveniente que surja en referencia a las Incidencias de Lectura.

Se han concentrado esfuerzos en identificar de entre los medidores heredados de las antiguas prestadoras aquellos con características técnicas (especialmente cantidad de dígitos del contador de consumos, tipos de identificación del medidor, tipos de visores, entre los principales) que aumentan inconvenientemente la complejidad de la información que debe manipularse respecto a los medidores, el producto de este análisis se utiliza para orientar las acciones selectivas d recambio realizadas.



Junto a esto último, y en el campo referido a los recambios de medidores, con el objetivo de optimizar las acciones (en el marco de las posibilidades limitantes que los créditos del presupuesto de inversiones constituye) se han realizado esfuerzos por adicionar recambios de medidores en vista de su antigüedad además de los recambios por el fin de la vida útil de los medidores de agua.

Finalmente se procura extinguir del parque medido aquellos modelos de medidores con poca representación, de modo tal de aumentar la homogeneidad de los modelos constituyentes del parque.

Debido a que en los inmuebles medidos la conexión del servicio constituye uno de los elementos de mayor relevancia de cara a la adecuada gestión técnico-comercial del servicio, se han incrementado los esfuerzos por volver más accesible, entendible y ordenada la información registrada en los Sistemas sobre las conexiones existentes en los distintos inmuebles.

### **Facturación de Servicios Especiales**

#### **Servicio de Agua en Bloque: con facturación centralizada**

El segmento de Usuarios del Servicio Especial de Agua en bloque anteriormente había registrado una expansión con la inauguración del Acueducto Centro Oeste, lo que fue acompañado de una innovación comercial constituida por la facturación mensual centralizada del Servicio Especial de Agua en Bloque por Acueducto (con el código de servicio M09).

Durante el año 2012 el Ente del Parque Industrial de Rafaela (APIR) celebró un convenio con ASSA para la prestación del Servicio de Agua en Bloque en las instalaciones bajo su administración.

La incorporación de este nuevo grupo de Usuarios requirió la implementación de un nuevo mecanismo de facturación de Servicios Especiales (Eventuales) de manera centralizada y bajo un régimen bimestral, diferenciándose de los eventuales descentralizados que constituyen tradicionalmente la emisión de los Servicios Especiales, tanto como de la facturación centralizada mensual correspondiente al Acueducto Centro Oeste.

El Servicio Especial de Agua en Bloque de facturación centralizada y bimestral se emite con el código de Servicio M10 "Agua en Bloque (Medido)".

### **Recaudación**

Durante el año 2012 se analizó el comportamiento de pago de los Usuarios, especialmente se trabajó y adicionaron gestiones para evitar el impacto que podría haber traído la variación del factor K e implementación de subsidios diferenciales en función del Consumo. En términos generales se observó que el objetivo fue cumplido ya que los porcentajes de recaudación se mantuvieron.

Se mantuvo durante este año la tarea de recuperación de deuda en las distintas gestiones: Gestión Preventiva, Gestión Ejecutiva, Gestión de Concursos, Quiebras y Remates.

#### **Gestión de Cobranza Judicial:**

En el año 2012 se implementó como herramienta adicional de recupero de deuda la gestión por vía judicial. La misma se orientó a unidades cuyo monto de deuda y nivel de facturación, justifica el inicio de tales acciones y medidas administrativas, y que además han sido involucradas previamente en acciones de corte de servicio y asignación a gestores de deuda y no han cancelado la misma oportunamente.

La gestión se estructuró en dos etapas: Etapa Pre-judicial y Etapa Judicial.

A modo de resumen se informa que durante el año 2012 se seleccionaron y analizaron 86 casos de grandes deudores pasibles de ingresar a la Gestión Judicial.

Mediante las intimaciones pre-judiciales se posibilitó la cancelación de un 15% de la deuda y a través de la obtención de la documentación pertinente, se realizaron 23 presentaciones judiciales dando inicio a sus correspondientes demandas, por un monto de deuda cercano a los \$ 500.000 a reclamar.

Dado que esta herramienta se implementó a finales de 2012, se espera consolidar la misma en el transcurso de 2013.

#### **Casos de Reducción y Cortes de Servicio:**

Mediante Formato Complementario, Aguas Santafesinas S.A. informa que ha efectuado durante el año 2012, 162 Reducciones de Servicio (la mayor cantidad en la ciudad de Rosario-56 Reducciones) y 29 Cortes de Servicio (la mayor cantidad en la ciudad de Firmat-13 Cortes) en todo el ámbito de aplicación. Con respecto al año anterior, las reducciones y los cortes disminuyeron.

#### **Cantidad de Medidores Instalados**

#### **Formatos Complementarios Informe Anual – Aguas Santafesinas S.A. – Gestión Comercial – Cantidad de Medidores instalados – Periodo: Desde 01/01/12 hasta el 31/12/2012**

Los números que arroja este Formato son:

Cantidad de Medidores instalados al Inicio del Ejercicio: 117.026  
Cantidad de Medidores instalados en el Ejercicio a pedido del Usuario: 3.468  
Cantidad de Medidores instalados en el Ejercicio de Oficio: 5.753  
Cantidad de Medidores instalados al Final del Ejercicio: 126.247





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

Esa Gerencia ha elaborado como Cuadro V, resumen de la información suministrada por el Prestador en forma trimestral vía mail. En la misma la información brindada se discrimina por:

Medidores instalados en las nuevas conexiones de agua: 1.894  
Medidores instalados de oficio (instalaciones masivas o no): 3.656  
Medidores en Barrios Desvinculados y en obras por Cuenta de Terceros: 203  
Medidores instalados a pedido del Usuario: 3.468  
Recambio: 4.487

### Administración y Finanzas

#### Situación de ASSA

Aguas Santafesinas S.A. continuó con la prestación del servicio dentro del esquema financiero previsto en el Marco Regulatorio que contempla recursos propios de la Sociedad y aportes que realiza la Provincia de Santa Fe para cubrir el déficit operativo y las inversiones.

En el año 2012 la recaudación de la Sociedad ascendió a la suma de \$ 435.114.202 (Ingresos Operativos: \$ 422.636.200 e Intereses Ganados: \$ 12.477.800). Comparativamente con el año anterior los recursos propios aumentaron un 71 % (Año 2011: \$ 253.947.700) como consecuencia del incremento tarifario aprobado por Resolución 092/11 MASPMA del 29/12/11, de aplicación escalonada creciente a partir de enero de 2012. El porcentaje de la recaudación sobre la emisión del período registró una leve caída respecto al 2011 (1,6%).

Los aportes de la Provincia ascendieron a \$ 200.203.538 de los cuales \$ 168.902.235 corresponden a transferencias de Rentas Generales y \$ 33.301.303 a transferencias provenientes del Fondo Federal Solidario, encontrándose pendiente de percibir al cierre de ejercicio \$ 59.521.485 y \$ 15.854.423 respectivamente.

#### Estados Contables y Composición Accionaria

Los Estados Contables de Aguas Santafesinas S.A. al 31 de diciembre de 2012 e Informes del Auditor y Comisión Fiscalizadora serán presentados en forma separada al presente informe.

Con respecto a la presentación del Formato GAEF 6 – "Detalle de Propietarios de Acciones" que se agrega en esta oportunidad, se informa que él mismo será analizado en el informe de los Estados Contables cerrados al 31/12/2012.

**Facturación y Recaudación: GAEF 1, GAEF 2, GAEF 3, GAEF 4.**

Con respecto a estos Formatos, cabe destacar que esta Gerencia de Análisis Económico Financiero procesa trimestralmente la información recibida, confeccionando distintas planillas por Distritos que sirven de base para el control y análisis del Informe Anual. En oportunidad de analizar los Estados Contables se realizará la respectiva conciliación.

**Facturación Año 2012:**

Se recoge la información discriminada por Distritos y por Servicios Medidos y No Medidos (Agua, Cloaca y Desagües Pluviales) y Cargos Especiales, incluyendo los valores facturados en concepto de: IVA, Tasa Retributiva y U.D.P.; mostrando la participación porcentual de facturación por Distritos. El Distrito Funes tiene la menor participación porcentual sobre la facturación (0,40 %) y el Distrito Rosario la mayor participación porcentual sobre la facturación (58,77%). El segundo Distrito en importancia es Santa Fe que tiene una Facturación del 19 % de la Facturación Total.

**Facturación Neta por Conceptos – Año 2012:**

Se muestra la incidencia de todos los conceptos facturados en la facturación neta. La facturación por Volumen Asignado sobre la facturación neta total es del 72,4 %, la facturación por Volumen Medido es del 23,20 % y la facturación por Servicios Especiales es del 4,85 %. La mayor incidencia en este rubro es la facturación a los Prestadores del Acueducto Centro Oeste (25,12%)

**Recaudación Total – Año 2012:**

Se refleja la participación porcentual de recaudación por Distritos. Se incluye la recaudación de facturación de años anteriores.

**Facturación y Recaudación Total por Distritos– Año 2012:**

Se compara por Distritos la Facturación Total con la Recaudación, excluyendo la que corresponde a Emisión General de Años Anteriores. Los porcentajes de cobrabilidad varían en los Distritos de 64,3 % (Villa Gobernador Gálvez) a 87,9 % (Esperanza). Con respecto a la cobrabilidad en los Prestadores comprendidos en el Acueducto Centro Oeste el porcentaje asciende al 33,8 %, lo que muestra un importante descenso en el índice de cobrabilidad con respecto al año 2011 (61,00 %).

**Comparativo de Facturación Neta de Servicios de Agua, Cloaca y Desagües Pluviales - Años 2012/2011:**

Este Cuadro muestra el incremento experimentado en la facturación del Servicio el que asciende al 82,5 %. Este incremento en la facturación se debe a la





Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0526

aplicación en el año 2012 del incremento autorizado por Resolución N° 092/11 MASPyMA, que fijó el valor de ajuste tarifario "K" en 5,49 ("k" anterior: 2,33).

#### **Comparativo de Porcentajes de Recaudación – Años 2012/2011:**

El referido cuadro pretende mostrar el comportamiento del Usuario en el pago de sus facturas, luego de la incorporación en la facturación del incremento dispuesto por la Resolución 092/11 MASPyMA. Como puede observarse los porcentajes de Recaudación disminuyeron en un 3,6 % promedio. Si se analiza por Distrito la mayor disminución en la cobrabilidad se produce en Distrito Capitán Bermúdez (11,4%) y el menor descenso en la cobrabilidad en el Distrito Reconquista (0,5%).

#### **Cantidad de Cuentas – Año 2012/2011:**

Se acompaña un Cuadro por cada Servicio prestado, reflejando las variaciones absolutas y porcentuales experimentadas en cada Distrito.

#### **Conclusiones.**

En este nuevo ejercicio, cuyas características de dependencia de los aportes del Estado para realizar obras no ha variado respecto de los anteriores, se observa nuevamente un escaso crecimiento en las obras de expansión del servicio.

Esta situación se pone claramente de manifiesto en el último Cuadro que ha elaborado esta Gerencia y se acompaña, donde se compara la cantidad de cuentas servidas con agua y con desagües cloacales en los años 2011 y 2012, cuyas variaciones han sido:

- Para Agua, de un total de 696.369 cuentas en 2011, se registran 708.197 cuentas en 2012, lo que significa un incremento de solamente 11.828 cuentas, representando un 1,70 %. Se registra un comportamiento parecido al año 2011/2010.
- Para Desagües Cloacales, de un total de 504.410 cuentas en 2011, se registran 514.890 cuentas en 2012, lo que significa un incremento de solamente 10.480 cuentas, representando un 2,08 %.

Sin perjuicio del análisis que se efectuará en los Estados Contables del Ejercicio cerrado el 31/12/12, relacionado con la deficiente inversión en obras para atender los requerimientos de un servicio cada vez más obsoleto, la baja cantidad de cuentas incorporadas al servicio demuestran claramente que no se están priorizando las obras en saneamiento que a criterio del área interviniente correspondería para lograr la cobertura que los usuarios potenciales y reales pretenden.



CUADRO 1

Información sobre Recursos Humanos

Datos extraídos de:  
Informe Anual

Servicio	Personal	Area	Cantidad				Variac. 31/12/12- 31/12/11
			Al 31/12/11	1er. Trim/12	2do. Trim/12	3er. Trim/12	
Producción				146	147	146	
Transporte				216	215	214	
Reciclación				132	131	130	
Tratamiento y Disposición				26	26	26	
Comercial y Atención al Usuario				273	269	274	
Staff y de Apoyo				333	342	345	
<b>Sub-Total</b>			<b>1.101</b>	<b>1.126</b>	<b>1.130</b>	<b>1.135</b>	<b>48</b>
Pasantes			22	19	15	19	-2
<b>Sub-Total</b>			<b>1.123</b>	<b>1.145</b>	<b>1.145</b>	<b>1.154</b>	<b>44</b>
Personal con Licencia sin Goce de Haberes			4	3	6	6	0
<b>Total</b>			<b>1.127</b>	<b>1.148</b>	<b>1.151</b>	<b>1.162</b>	<b>24</b>

Datos extraídos de:  
Reportes de Contabilidad Regulatoria

Personal	Cantidad de Empleados al 31/12/11		Cantidad de Empleados al 31/03/12		Cantidad de Empleados al 30/06/12		Cantidad de Empleado
	Convenio	Fuera de Conv.	Convenio	Fuera de Conv.	Convenio	Fuera de Conv.	
Destinos	555	2	567	2	594	2	583
Áreas con Costos Prioritarios	185	5	190	5	195	7	200
Otras Áreas y Gerencias Staff	268	24	312	291	314	25	314
ACO	36	0	36	0	36	1	36
<b>Sub-Totales</b>	<b>1.074</b>	<b>31</b>	<b>1.105</b>	<b>1.099</b>	<b>1.129</b>	<b>35</b>	<b>1.154</b>
O. Áreas y Gerencias Staff - Pasantes					19		19
<b>Totales</b>			<b>1.127</b>		<b>1.148</b>		<b>1.171</b>

0526

## Cuadro II

0526

Control Formato Complementario Informe Anual - Gestión Comercial - Casos Sociales

Cantidad de Cuentas que facturan como Caso Social

Año 2012

Distritos	Cantidad de Casos al inicio del Ejercicio		
	Total s/Registros en GAEF (1)	Total informado por ASSA (2)	Diferencias (3)=(1)-(2)
Cañada de Gómez	34	35	-1
Casilda	59	51	8
Granadero Baigorria	43	39	4
Capitan Bermúdez	6	3	3
Esperanza	30	31	-1
Firmat	0	0	0
Gálvez	19	22	-3
Funes	3	3	0
Rafaela	22	34	-12
Reconquista	114	127	-13
Rosario	675	725	-50
Rufino	21	24	-3
San Lorenzo	65	46	19
Santa Fe	241	297	-56
Villa Gob. Gálvez	23	19	4
<b>Totales</b>	<b>1.355</b>	<b>1.456</b>	<b>-101</b>

Observación:

La diferencia que surge en el cuadro es coincidente con la determinada en el Informe Anual Año 2011 en la columna Cantidad de Casos al Final del Ejercicio Año 2011.

## Cuadro III

Control Formato Complementario Informe Anual - Gestión Comercial - Casos Sociales

Cantidad de Cuentas que facturan como Caso Social

Año 2012

Distritos	Cantidad de Casos al Final del Ejercicio		
	Total s/Registros en GAEF (1)	Total informado por ASSA (2)	Diferencias (3) = (1)-(2)
Cañada de Gómez	22	21	1
Casida	45	39	6
Granadero Baigorria	47	36	11
Capitán Bermúdez	3	1	2
Esperanza	21	27	-6
Firmat	0	0	0
Gálvez	10	15	-5
Funes	1	1	0
Rafaela	13	18	-5
Reconquista	73	82	-9
Rosario	632	481	151
Rufino	18	26	-8
San Lorenzo	57	40	17
Santa Fe	153	205	-52
Villa Gob. Gálvez	14	12	2
	<b>1.109</b>	<b>1.004</b>	<b>105</b>

## Observación:

La cantidad de casos informados como Registros en GAEF se obtuvieron del archivo de Facturación de Casos Sociales controlados por esta Gerencia

Para Rosario, Santa Fe y Distritos se tomó Período 6°/12, Retroact. Acta 68 (6°/12)

## Cuadro IV

0526

## Control Formato Complementario Informe Anual - Gestión Comercial - Casos Sociales

## Montos Facturados por Casos Sociales

Año 2012

Distritos	Montos Totales Facturados Año 2011		
	Total s/Registros en GAEF (1)	Total informado por ASSA (2)	Diferencias (3) = (1)-(2)
Cañada de Gómez	14.254,05	14.254,07	-0,02
Casilda	33.706,42	33.706,39	0,03
Granadero Baigorria	20.873,70	20.954,27	-80,57
Capitán Bermúdez	887,36	887,36	0,00
Esperanza	22.589,78	22.589,73	0,03
Firmat	0,00	0,00	0,00
Gálvez	8.653,03	8.653,03	0,00
Funes	1.159,56	1.159,58	-0,02
Rafaela	13.502,66	13.502,65	0,01
Reconquista	48.018,09	48.019,00	-0,01
Rosario	447.952,14	448.932,26	-980,12
Rufino	13.418,86	13.418,85	0,01
San Lorenzo	31.972,58	31.972,59	-0,01
Santa Fe	115.517,34	115.855,74	-338,40
Villa Gob. Gálvez	4.806,33	4.806,33	0,00
Totales	777.312,79	778.711,85	-1.399,06

**Observación:**

Se trabajo con las Facturaciones del año 2012, que se presentan a este Organismo para control.

Santa Fe y Distritos: Períodos 01/12 al 06/12 - Retroact. Actas 66 a la 68 (Año 2012) y refacturaciones manuales

Rosario: Períodos 02/12 al 01/13 - Retroact. Acta 66 a la 68 y Refacturaciones manuales

Coincidiendo con las cuentas corrientes de cada distrito

CUADRO V

Medidores Año 2012

(Base: Información suministrada trimestralmente por ASSA vía mail y Formatov)

Distrito	Instalación por Conexión de Agua					Instalación de Oficio					Inst. B* Desv.	Inst. en OCT 3° y 4° Trim	Total Inst. sin solicitud del Usuario	Instalación a pedido del Usuario					Total Inst.	Recambio				
	1° Trim		2° Trim		3° Trim		4° Trim		Total					1° Trim		2° Trim		3° Trim		4° Trim		Total		
	1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	Total	1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	Total				1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	Total		1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	Total
Cañada de Gómez	37	40	23	11	111	197	119	6	2	324			439	17	25	15	20	77	512	74	63	17	104	
Caxida	47	19	5	25	96	4	43	0	0	47			143	47	17	29	25	118	261	41	22	10	73	
Granadero Bagambá	38	21	10	7	76	5	0	4	40	47			123	25	27	13	7	72	195	15	10	13	38	
Capitán Bermúdez	22	12	16	14	64	0	0	3	20	23	139		225	0	2	0	1	5	228	25	231	38	298	
Esperanza	65	8	88	38	199	33	1	5	10	49	65		313	53	112	25	35	225	538	89	127	9	225	
Firmat	24	41	11	64	140	9	75	1	1	85			226	9	21	13	6	49	275	34	34		34	
Galvez	26	11	24	25	86	4	3	2	4	13			99	35	40	34	18	127	226	64	50	26	142	
Punes	11	15	17	24	67	0	292	116	15	423			490	0	0	0	1	1	491	6	6	5	17	
Rafaela	29	1	1	134	161	110	1	20	12	143			304	45	196	101	134	481	785	77	75	30	186	
Reconquista	35	19	21	64	139	8	4	2	3	17			156	14	90	33	57	194	350	24	5	151	380	
Rosario	153	91	66	39	349	376	1429	129	119	2.053			2.402	184	417	277	279	1.157	3.558	1.984	464	389	2.837	
Rufro	23	24	29	13	89	0	49	19	5	73			162	24	31	33	15	103	265	6	35	2	43	
San Lorenzo	27	14	12	3	56	96	42	32	17	187			243	15	22	9	17	64	307	11	23	18	52	
Santa Fe	4	69	14	132	219	1	2	9	81	63			282	109	263	207	190	773	1.057	84	23	52	159	
V. Gob. Gálvez	17	11	5	5	42	0	105	2	0	108			150	15	4	3	0	22	172	21	9	19	49	
<b>Totales</b>	<b>554</b>	<b>396</b>	<b>345</b>	<b>598</b>	<b>1.894</b>	<b>841</b>	<b>2.168</b>	<b>350</b>	<b>239</b>	<b>3.656</b>	<b>138</b>	<b>65</b>	<b>5.753</b>	<b>595</b>	<b>1.259</b>	<b>792</b>	<b>811</b>	<b>3.468</b>	<b>9.221</b>	<b>2.525</b>	<b>1.181</b>	<b>781</b>	<b>0</b>	<b>4.487</b>

Información Formatov

0526

AGUAS SANTAFESINAS S.A.

RECAUDACION TOTAL AÑO 2012

POR EL PERIODO INICIADO EL 01/01/2012 Y FINALIZADO EL 31/12/2012

CONCEPTO	C.Gomez	Cashita	Balgorria	Bermudez	Espereza	Firmaf	Gabrer	Funes	Rafaele	Recoq.	Rosario	Ruffo	San Lorenzo	Sta.Fe	V.C.Gabrer	Acrescuto	Total
Estado General Año 7	6.483.126,13	9.028.857,36	3.709.257,74	1.921.450,28	6.548.638,16	2.896.903,00	4.391.113,66	1.340.909,32	19.209.201,42	8.741.546,23	236.296.894,55	3.812.164,29	7.036.619,06	74.863.122,66	4.151.335,23	0,00	385.272.062,47
Servicios Especiales	224.002,20	443.842,87	143.217,41	82.294,61	1.629.482,67	225.861,56	226.371,66	222.460,19	1.228.206,79	778.964,17	10.512.777,80	124.916,26	276.736,56	4.991.921,53	91.333,77	1.962.412,50	23.179.595,13
Retenidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>SUBTOTAL AÑO 7</b>	<b>6.707.732,32</b>	<b>9.072.700,23</b>	<b>3.852.515,15</b>	<b>2.003.744,89</b>	<b>8.178.120,83</b>	<b>3.122.764,56</b>	<b>4.617.485,32</b>	<b>1.563.369,51</b>	<b>17.437.408,21</b>	<b>9.520.500,40</b>	<b>243.799.582,35</b>	<b>4.037.080,55</b>	<b>7.313.355,62</b>	<b>79.855.044,19</b>	<b>4.242.669,00</b>	<b>1.962.412,50</b>	<b>408.451.655,60</b>
División-Gab. Años Act.	280.576,52	370.626,57	235.272,20	113.460,27	222.864,06	173.628,81	226.416,88	83.996,04	600.620,22	433.231,26	1.722.264,20	331.094,24	365.186,38	2.629.694,84	759.453,56	0,00	14.184.181,31
Contribución Ganster	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribución de Mejoras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>SUBTOTAL OTROS</b>	<b>280.576,52</b>	<b>370.626,57</b>	<b>235.272,20</b>	<b>113.460,27</b>	<b>222.864,06</b>	<b>173.628,81</b>	<b>226.416,88</b>	<b>83.996,04</b>	<b>600.620,22</b>	<b>433.231,26</b>	<b>1.722.264,20</b>	<b>331.094,24</b>	<b>365.186,38</b>	<b>2.629.694,84</b>	<b>759.453,56</b>	<b>0,00</b>	<b>14.184.181,31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.088.309,64</b>	<b>9.443.326,80</b>	<b>4.087.787,35</b>	<b>2.117.205,16</b>	<b>8.400.984,89</b>	<b>3.296.393,37</b>	<b>4.843.902,20</b>	<b>1.647.365,55</b>	<b>18.038.028,43</b>	<b>9.953.731,66</b>	<b>251.521.846,55</b>	<b>4.368.174,79</b>	<b>7.678.541,98</b>	<b>82.484.739,03</b>	<b>4.999.122,40</b>	<b>1.962.412,50</b>	<b>422.636.437,13</b>

Porcentajes	1,68%	9,23%	9,87%	9,99%	2,09%	6,79%	1,62%	0,39%	4,27%	2,36%	99,51%	1,04%	1,97%	19,32%	1,05%	0,46%	100%
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	--------	-------	-------	------

Los importes consignados son Brutos, incluyendo I.V.A. - ENVE - UDP

*(Handwritten signatures and initials)*

0528

AGUAS SANTAFESINAS S.A.

FACTURACION NETA POR CONCEPTOS - AÑO 2012 (sin IVA, Tasa Retributiva, UBP)

0528

CONCEPTOS	CUENTAS		IMPORTE FACTURADO	RELACION PORCENTUAL	
	Cantidad	% Medido No medido		por concepto	si total facturada
<b>AGUA</b>					
Emisión General por Q.A.	580.167	83,2%	158.472.748	76,9%	
Emisión General Medida	119.030	16,8%	47.652.812	23,1%	
<b>TOTAL AGUA</b>	<b>708.197</b>	<b>100,0%</b>	<b>206.125.560</b>	<b>100,0%</b>	<b>52,3%</b>
<b>CLOACAS</b>					
Emisión General por Q.A.	414.383	80,3%	117.094.801	74,1%	
Emisión General Medida	100.507	19,5%	40.968.591	25,9%	
<b>TOTAL CLOACAS</b>	<b>514.890</b>	<b>100,0%</b>	<b>158.063.392</b>	<b>100,0%</b>	<b>40,1%</b>
<b>DESAGUE PLUVIAL</b>					
Emisión General por Q.A.	164.540	90,4%	9.676.162	79,2%	
Emisión General Medida	17.548	9,6%	2.541.609	20,8%	
<b>TOTAL DESAGUE PLUVIAL</b>	<b>182.088</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.217.771</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,1%</b>
<b>Facturación total por Volumen Asignado (QA)</b>			<b>285.243.711</b>	<b>75,8%</b>	<b>72,4%</b>
<b>Facturación Total por Volumen Medido (QM)</b>			<b>91.183.012</b>	<b>24,2%</b>	<b>23,2%</b>
<b>SUBTOTAL EMISION GENERAL</b>			<b>376.426.723</b>	<b>100,0%</b>	<b>95,6%</b>
<b>SERVICIOS ESPECIALES</b>					
Reducción			21.404	0,11%	
Casos Sociales			615.418	3,24%	
Agua a Buque			0	0,00%	
Desagues con Med. Efuentes			1.940.419	10,18%	
Servicios en Bloque			1.801.878	9,44%	
Descarga Vehic. Atmosfericos			1.113.093	5,03%	
Serv. p/Instalac. Provisorias			0	0,00%	
Agua p/Limpieza y Riego Público			49.738	0,26%	
Agua p/Vehic. Aguadores			973	0,01%	
Serv. p/Asentam. Precarios			1.764.678	9,24%	
Cargo de Reconexión			3.074	0,02%	
Cargo de No Conexión			466	0,00%	
Cargo de Micromedición			1.031.456	5,40%	
Entradas Varias			3.050.380	15,99%	
Cargo de Conexión Agua			864.563	4,53%	
Cargo de Conexión Cloaca			1.048.465	5,49%	
Cargo de Desconexión			1.997	0,01%	
Cargo Infraestructura Agua			0	0,00%	
Cargo Infraestructura Cloaca			983.174	5,19%	
Agua en Bloque por Acueducto			4.796.758	25,12%	
<b>SUBT. SERV. ESPECIALES</b>			<b>19.089.935</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,85%</b>
Consortios Bimales			0		
Retroactivos p/Serv. Generales			0		
<b>SUBT. OTROS CONCEPTOS</b>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>REFACTURACIONES</b>					
Anulaciones/Refacturaciones			-1.752.952	100,00%	
Ajuste de Ventas			0	0,00%	
<b>SUBTOTAL REFACTURAC.</b>			<b>-1.752.952</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,45%</b>
<b>TOTAL BASE IMPONIBLE</b>			<b>393.763.706</b>		<b>100,00%</b>

**AGUAS SANTAFESINAS S.A.  
FACTURACION AÑO 2012**

CONCEPTO	C. Genera	Credito	Debito	Bernandez	Esperanza	Firma	Garvez	Funes	Huairu	Recoita	Risuro	Rufo	San Lorenzo	Sila Fe	V/G Cabrer	Acueducto	Total
<b>AGUA</b>																	
Emission General por O.A.	2.558.223	3.441.345	2.783.240	156.171	2.318.278	1.459.613	1.082.507	836.612	4.585.541	3.252.899	85.711.955	1.903.210	2.713.189	32.817.815	4.403.546		158.472.748
Emission General Modica	1.038.624	838.655	745.542	1.710.645	1.871.153	655.321	1.201.484	552.856	3.286.458	1.431.620	34.203.186	871.473	1.008.983	7.175.928	401.801		47.855.812
<b>TOTAL AGUA</b>	<b>3.596.847</b>	<b>4.281.001</b>	<b>3.528.782</b>	<b>1.866.816</b>	<b>3.989.431</b>	<b>2.104.935</b>	<b>2.283.991</b>	<b>1.419.470</b>	<b>8.271.799</b>	<b>4.684.310</b>	<b>118.005.141</b>	<b>2.774.683</b>	<b>4.319.132</b>	<b>40.993.743</b>	<b>4.805.347</b>		<b>206.125.560</b>
<b>CLONCA</b>																	
Emission General por O.A.	2.336.276	2.933.826	168.291	3.890	1.130.155	754.148	941.594	0	4.106.574	2.703.932	74.025.806	1.415.242	1.963.748	24.351.455	289.744		117.094.801
Emission General Modica	981.403	907.052	295.761	248.964	1.528.414	511.266	1.179.820	0	3.092.466	1.393.971	22.374.290	526.032	1.452.122	6.687.352	27.057		40.088.581
<b>TOTAL CLONCA</b>	<b>3.317.679</b>	<b>3.840.878</b>	<b>464.052</b>	<b>292.854</b>	<b>2.658.569</b>	<b>1.265.414</b>	<b>2.121.418</b>	<b>0</b>	<b>7.199.040</b>	<b>4.097.903</b>	<b>96.400.196</b>	<b>1.941.274</b>	<b>3.415.870</b>	<b>31.038.807</b>	<b>316.801</b>		<b>158.083.382</b>
<b>DESAGUE PLUVIAL</b>																	
Emission General por O.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9.675.182	0	0	0	0		9.675.182
Emission General Modica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.541.509	0	0	0	0		2.541.699
<b>TOTAL DESAGUE PLUVIAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12.216.691</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>12.217.771</b>
<b>SUBTOTAL EMISION GRAL</b>	<b>6.914.525</b>	<b>8.241.878</b>	<b>3.992.937</b>	<b>2.119.670</b>	<b>6.646.100</b>	<b>3.303.251</b>	<b>4.405.405</b>	<b>1.419.470</b>	<b>15.470.838</b>	<b>8.772.242</b>	<b>226.623.106</b>	<b>4.710.977</b>	<b>7.739.020</b>	<b>71.132.550</b>	<b>5.122.148</b>		<b>378.426.723</b>
Reduccion	1.057	178	0	1.826	0	1.175	322	0	1.981	0	10.355	3.411	0	961	0		21.494
Cajas Sociales	11.310	26.789	16.641	705	17.040	0	6.972	901	10.723	38.135	356.522	10.657	25.391	92.007	3.817		618.416
Agua y Bolea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Desajustes con Med. Efectivos	0	3.492	0	0	430.177	0	0	0	45.043	1.136.839	0	0	0	324.869	0		1.942.410
Servicios en Bolea	0	0	0	32.816	508.081	0	0	193.503	1.741	216.972	0	0	0	886.664	0		1.001.878
Descarga Vehic. Armadillos	6.991	20.452	0	74.481	0	83.952	614	0	21.957	679.527	0	0	0	226.020	0		1.113.050
Serv. ginecolog. Provincas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Agua pluvial y Riego Publico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49.738	0		49.738
Agua pluvial. Aguasvivas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	628	0		975
Serv. pluviales. Pizaras	0	0	26.303	0	0	0	0	0	0	13.096	1.735.289	0	0	0	0		1.704.678
Cargo de Reconstruccion	0	192	0	0	0	2.114	0	0	384	0	0	0	0	384	0		768
Cargo de No Conexion	0	233	0	0	0	0	0	0	233	0	0	0	0	0	0		466
Cargo de Microconexión	24.574	38.266	27.921	890	88.327	14.704	50.020	0	144.903	81.796	296.891	11.468	21.191	246.308	8.202		1.021.456
Entradas Vales	2.473	11.135	0	0	60.622	6.406	9.731	0	74.030	270.052	887.702	8.643	16.912	1.705.625	0		3.022.330
Cargo de Conexion Agua	30.198	55.154	28.788	35.634	96.515	58.600	34.244	25.965	94.433	96.348	1.053.898	27.870	26.489	106.129	17.433		1.064.562
Cargo de Conexion Cloaca	60.597	81.464	5.569	847	42.368	42.175	65.815	0	113.171	65.265	315.270	38.518	48.402	155.426	3.658		1.048.465
Cargo de Desconexion	0	350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.647	0		1.997
Cargo Infraestructura Agua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Cargo Infraestructura Cloaca	0	25.542	0	8.262	0	0	0	0	631.852	0	224.514	0	0	78.864	0		985.174
Agua en Bolea por Acueducto	1.26.678	373.249	100.222	71.143	1.318.495	207.751	165.247	180.288	1.092.262	766.664	5.829.424	100.568	138.229	3.877.399	33.051	4.796.094	19.089.920
<b>SUBT. SERV. ESPECIALES</b>	<b>1.26.678</b>	<b>373.249</b>	<b>100.222</b>	<b>71.143</b>	<b>1.318.495</b>	<b>207.751</b>	<b>165.247</b>	<b>180.288</b>	<b>1.092.262</b>	<b>766.664</b>	<b>5.829.424</b>	<b>100.568</b>	<b>138.229</b>	<b>3.877.399</b>	<b>33.051</b>	<b>4.796.094</b>	<b>19.089.920</b>
Concesion Bantales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Retiro de agua p/ Serv. Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>SUBT. OTROS CONCEPT.</b>	<b>-19.681</b>	<b>-13.512</b>	<b>-73.300</b>	<b>-25.811</b>	<b>-32.153</b>	<b>-3.349</b>	<b>-4.494</b>	<b>-3.560</b>	<b>-30.223</b>	<b>-218.900</b>	<b>-1.060.625</b>	<b>-8.576</b>	<b>-42.732</b>	<b>-82.952</b>	<b>-40.123</b>	<b>0</b>	<b>-1.752.952</b>
Arduos de Mantenimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ajuste de Ventas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>TOTAL FACTURACION</b>	<b>7.021.563</b>	<b>8.501.615</b>	<b>4.018.859</b>	<b>2.170.002</b>	<b>7.732.443</b>	<b>3.524.967</b>	<b>4.566.782</b>	<b>1.996.198</b>	<b>10.525.877</b>	<b>9.220.046</b>	<b>231.391.897</b>	<b>4.802.565</b>	<b>7.832.517</b>	<b>74.826.966</b>	<b>5.515.077</b>	<b>4.796.094</b>	<b>352.763.706</b>
I.V.A.	1.614.526	1.449.996	922.563	487.678	1.752.082	806.917	1.046.933	303.320	3.781.346	2.105.268	53.103.546	1.102.840	1.798.735	17.152.655	1.175.607	1.001.180	90.183.804
ENTE	339.223	454.836	192.846	103.264	315.596	163.192	216.525	69.693	759.679	415.904	11.057.874	231.336	378.559	3.495.640	250.030	0	18.433.946
LEPT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	507.582
<b>IMPORTE TOTALES</b>	<b>8.665.317</b>	<b>10.564.351</b>	<b>5.195.268</b>	<b>2.946.875</b>	<b>9.800.107</b>	<b>4.494.371</b>	<b>5.829.371</b>	<b>2.028.380</b>	<b>21.076.461</b>	<b>11.741.379</b>	<b>265.503.119</b>	<b>6.156.487</b>	<b>10.471.169</b>	<b>85.578.261</b>	<b>6.540.819</b>	<b>5.803.274</b>	<b>502.968.038</b>
% de Facturacion	1,76%	2,95%	1,93%	0,91%	1,56%	0,99%	1,16%	0,49%	4,19%	2,33%	51,77%	1,22%	2,03%	11,00%	1,30%	1,15%	100,00%

Handwritten signatures and initials in blue ink at the top of the page.

0526



AGUAS SANTAFESINAS S.A.

FACTURACION Y RECAUDACION TOTAL POR DISTRITO - AÑO 2012

DISTRITO	FACTURACION		RECAUDACION		% DE RECAUDACION S/FACTURACION
	IMPORTE	% PARTICIP.	IMPORTE	% PARTICIP.	
Cañada de Gomez	8.995.317	1,8%	6.707.733	1,6%	74,7%
Casilda	10.856.357	2,2%	9.072.736	2,2%	83,6%
Granadero Baigorria	5.135.268	1,0%	3.852.515	0,9%	75,0%
Capitan Bermudez	2.896.875	0,6%	2.003.745	0,5%	69,2%
Esperanza	9.800.101	1,9%	8.619.123	2,1%	87,9%
Firmat	4.494.371	0,9%	3.182.855	0,8%	70,8%
Galvez	5.829.721	1,2%	4.629.486	1,1%	79,4%
Funes	2.029.380	0,4%	1.563.020	0,4%	77,0%
Rafaela	21.076.901	4,2%	17.435.408	4,3%	82,7%
Reconquista	11.741.179	2,3%	9.520.500	2,3%	81,1%
Rosario	295.593.119	58,8%	243.799.582	59,7%	82,5%
Rufino	6.136.487	1,2%	4.061.075	1,0%	66,2%
San Lorenzo	10.471.569	2,1%	7.972.752	2,0%	76,1%
Santa Fe	95.578.261	19,0%	79.860.045	19,6%	83,6%
Villa Gobernador Galvez	6.540.919	1,3%	4.208.669	1,0%	64,3%
Acueducto Centro Oeste	5.803.274	1,2%	1.962.413	0,5%	33,8%
<b>TOTAL</b>	<b>802.969.099</b>	<b>100%</b>	<b>408.451.656</b>	<b>100%</b>	<b>81,2%</b>

**Observaciones:**

- (1) **Facturación**: los valores consignados son totales, es decir incluyen I.V.A., Tasa Retributiva y U.D.P.  
 (2) **Recaudación**: no se incluyen las cobranzas por Emisión General de años anteriores.

0328

**AGUAS SANTAFESINAS S.A.**

**COMPARACION FACTURACION SERVICIOS DE AGUA, CLOACA Y DESAGUES PLUVIALES  
AÑOS 2012/2011**

DISTRITO	FACTURACION/2012		FACTURACION/2011		% DE INCREMENTO
	IMPORTE	% PART.	IMPORTE	% PART.	
Cañada de Gomez	6.914.525	1,8%	3.820.742	1,9%	81,0%
Casilda	8.241.878	2,2%	4.566.274	2,2%	80,5%
Granadero Baigorria	3.992.937	1,1%	2.177.677	1,1%	83,4%
Capitan Bermudez	2.119.670	0,6%	1.150.991	0,6%	84,2%
Esperanza	6.446.100	1,7%	3.515.026	1,7%	83,4%
Firmat	3.320.251	0,9%	1.821.153	0,9%	82,3%
Galvez	4.405.409	1,2%	2.390.173	1,2%	84,3%
Funes	1.419.470	0,4%	795.931	0,4%	78,3%
Rafaela	15.470.838	4,1%	8.519.310	4,1%	81,6%
Reconquista	8.772.242	2,3%	4.938.491	2,4%	77,6%
Rosario	226.623.108	60,2%	123.646.014	59,9%	83,3%
Rufino	4.710.577	1,3%	2.590.681	1,3%	81,8%
San Lorenzo	7.735.020	2,1%	4.262.092	2,1%	81,5%
Santa Fe	71.132.550	18,9%	39.131.413	19,0%	81,8%
Villa Gobernador Galvez	5.122.148	1,4%	2.924.698	1,4%	75,1%
<b>TOTAL</b>	<b>376.426.723</b>	<b>100%</b>	<b>206.250.866</b>	<b>100%</b>	<b>82,5%</b>

**Observaciones:**

**(1) Facturación:** No se incluyen los Servicios y Cargos Especiales. La facturación es Neta (no incluye I.V.A., Tasa Retributiva y U.D.P.)

0526

## AGUAS SANTAFESINAS S.A.

## COMPARACIÓN PORCENTAJES DE RECAUDACION AÑOS 2012/2011

DISTRITO	Año 2012			Año 2011			VARIACION EN LOS % DE COBRABILIDAD
	FACTURACION	RECAUDACION	% DE RECAUD. S/FACTURAC.	FACTURACION	RECAUDACION	% DE RECAUD. S/FACTURAC.	
	IMPORTE	IMPORTE		IMPORTE	IMPORTE		
Cañada de Gómez	8.985.317	6.707.733	74,7%	4.986.292	4.041.373,00	81,0%	-6,4%
Casilda	10.858.357	9.072.736	83,6%	5.980.991	5.108.147,50	85,4%	-1,8%
Granadero Baigorria	5.135.268	3.852.515	75,0%	2.840.267	2.231.886,70	78,6%	-3,6%
Capitan Bermudez	2.896.875	2.003.745	69,2%	1.568.502	1.263.266,91	80,5%	-11,4%
Esperanza	9.800.101	8.619.123	87,9%	5.262.484	4.892.255,91	93,0%	-5,0%
Firmat	4.494.371	3.182.855	70,8%	2.455.368	1.889.034,74	76,9%	-6,1%
Galvez	5.829.721	4.629.486	79,4%	3.169.351	2.717.980,19	85,8%	-6,3%
Funes	2.029.380	1.563.020	77,0%	1.198.276	992.476,19	82,8%	-5,8%
Rafaela	21.076.901	17.435.408	82,7%	11.752.517	10.247.440,00	87,2%	-4,5%
Reconquista	11.741.179	9.520.500	81,1%	6.543.278	5.335.335,13	81,5%	-0,5%
Rosario	295.593.119	243.799.582	82,5%	161.301.175	138.166.336,86	85,7%	-3,2%
Rufino	6.136.487	4.061.075	66,2%	3.378.120	2.403.864,88	71,2%	-5,0%
San Lorenzo	10.471.569	7.972.752	76,1%	5.813.433	4.815.134,32	82,8%	-6,7%
Santa Fe	95.578.261	79.860.045	83,6%	52.031.831	44.490.548,12	85,5%	-2,0%
Villa Gob. Galvez	6.540.919	4.208.669	64,3%	3.770.331	2.538.329,42	67,3%	-3,0%
Acueducto	5.803.274	1.962.413	33,8%	2.269.606	1.384.876,71	61,0%	-27,2%
Total	502.969.099	408.451.656	81,2%	274.321.806	232.518.286,58	84,8%	-3,6%

**Observaciones:****(1) Facturación:** los valores consignados son totales, es decir incluyen I.V.A., Tasa Retributiva y U.D.P.**(2) Recaudación:** no se incluyen las cobranzas por Emisión General de años anteriores.

0526

AGUAS SANTAFESINAS S.A.  
COMPARATIVO CANTIDAD DE CUENTAS AGUA - AÑOS 2012/2011

CONCEPTO	C.Gomez	Casilda	Balgorria	Bermudez	Esperanza	Firmat	Galvez	Funes	Rafaela	Reconq.	Rosario	Rufino	Sanlorenz	Sta.Fe	V.G.Galvez	Total
<b>AGUA 31/12/2012</b>																
Emission General por D.A.	9.753	11.995	11.540	1.498	10.451	8.083	4.142	4.959	18.584	10.450	348.419	8.378	10.732	113.030	18.953	589.107
Emission General Medida	3.753	3.070	1.459	8.066	6.476	2.622	4.567	1.826	13.553	3.521	48.515	2.083	6.018	12.441	1.050	119.030
<b>TOTAL AGUA 31/12/2011</b>	<b>13.556</b>	<b>15.065</b>	<b>13.099</b>	<b>9.564</b>	<b>16.927</b>	<b>8.705</b>	<b>8.709</b>	<b>6.785</b>	<b>32.137</b>	<b>13.971</b>	<b>396.934</b>	<b>10.461</b>	<b>16.750</b>	<b>125.471</b>	<b>20.003</b>	<b>708.137</b>
<b>AGUA 31/12/2011</b>																
Emission General por D.A.	10.500	12.127	11.812	1.645	10.515	6.375	4.168	4.700	19.023	10.570	345.056	8.664	11.048	111.450	19.172	586.826
Emission General Medida	2.989	2.807	1.289	7.919	5.959	2.149	4.336	1.373	12.456	3.292	45.178	1.763	5.664	11.655	755	109.543
<b>TOTAL AGUA 31/12/2010</b>	<b>13.498</b>	<b>14.934</b>	<b>13.081</b>	<b>9.514</b>	<b>16.474</b>	<b>8.524</b>	<b>8.504</b>	<b>6.073</b>	<b>31.489</b>	<b>13.862</b>	<b>390.234</b>	<b>10.427</b>	<b>16.713</b>	<b>123.105</b>	<b>19.927</b>	<b>696.369</b>
<b>VARIACION 2012/2011</b>																
Emission General por D.A.	-707	-132	-172	-147	-64	-292	-26	259	-439	-120	3.423	-286	-317	4.580	-219	2.341
Emission General Medida	765	263	190	197	517	473	231	453	1.087	229	3.337	320	354	796	285	9.487
<b>INCREMENTO/DISMIN. CTAS</b>	<b>58</b>	<b>131</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>453</b>	<b>181</b>	<b>205</b>	<b>712</b>	<b>648</b>	<b>109</b>	<b>6.760</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>2.366</b>	<b>66</b>	<b>11.828</b>
<b>% DE INCREM./DISMIN.</b>	<b>0.43%</b>	<b>0.88%</b>	<b>0.14%</b>	<b>0.53%</b>	<b>2.75%</b>	<b>2.12%</b>	<b>2.41%</b>	<b>11.72%</b>	<b>2.05%</b>	<b>0.79%</b>	<b>1.73%</b>	<b>0.33%</b>	<b>0.22%</b>	<b>1.92%</b>	<b>0.33%</b>	<b>1.70%</b>

**AGUAS SANTAFESINAS S.A.**  
**COMPARATIVO CANTIDAD DE CUENTAS DESAGÜES CLOACALES - AÑOS 2012/2011**

CONCEPTO	C.Gomez	Castilla	Balgorria	Bermudez	Esperanza	Firmat	Galvez	Funes	Rafaela	Reconq.	Rosario	Ruffino	Sanlorenz	Sta.Fe	V.G.Galvez	Total
<b>CLOACAS 31/12/2012</b>																
Emission General por Q.A.	8.016	9.691	432	47	3.956	2.320	3.366	0	13.679	7.551	279.871	5.136	7.012	72.216	1.708	414.363
Emission General Medida	3.552	2.924	621	1.368	5.203	1.759	4.452	0	12.812	3.332	45.980	1.877	5.104	11.363	110	100.507
<b>TOTAL CLOACAS 31/12/2011</b>	<b>11.568</b>	<b>12.615</b>	<b>1.053</b>	<b>1.435</b>	<b>9.159</b>	<b>4.079</b>	<b>7.828</b>	<b>0</b>	<b>26.391</b>	<b>10.883</b>	<b>325.851</b>	<b>7.015</b>	<b>12.116</b>	<b>83.599</b>	<b>1.278</b>	<b>514.890</b>
<b>CLOACAS 31/12/2011</b>																
Emission General por Q.A.	8.506	9.470	483	13	3.635	2.354	3.291	0	14.447	7.723	279.781	5.538	7.284	72.405	1.178	412.308
Emission General Medida	2.866	2.648	568	639	4.832	1.588	4.219	0	11.781	3.136	42.645	1.583	4.774	10.693	101	92.102
<b>TOTAL CLOACAS 31/12/2010</b>	<b>11.372</b>	<b>12.118</b>	<b>1.051</b>	<b>672</b>	<b>8.667</b>	<b>3.952</b>	<b>7.510</b>	<b>0</b>	<b>26.228</b>	<b>10.858</b>	<b>318.426</b>	<b>7.121</b>	<b>12.058</b>	<b>83.098</b>	<b>1.279</b>	<b>504.410</b>
<b>VARIACION 2012/2011</b>																
Emission General por Q.A.	-490	221	-51	34	121	-34	75	0	-868	-172	4.090	-380	-272	-189	-10	2.075
Emission General Medida	686	276	53	729	371	161	243	0	1.031	197	3.335	294	310	690	9	8.405
<b>INCREMENTO/DISMIN. CTAS</b>	<b>196</b>	<b>497</b>	<b>2</b>	<b>763</b>	<b>492</b>	<b>127</b>	<b>318</b>	<b>0</b>	<b>163</b>	<b>25</b>	<b>7.425</b>	<b>-86</b>	<b>58</b>	<b>501</b>	<b>-1</b>	<b>10.480</b>
<b>% DE INCREM.DIJSIMIN.</b>	<b>1,72%</b>	<b>4,10%</b>	<b>0,19%</b>	<b>113,54%</b>	<b>5,08%</b>	<b>3,21%</b>	<b>4,23%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,23%</b>	<b>2,33%</b>	<b>-1,21%</b>	<b>0,48%</b>	<b>0,60%</b>	<b>-0,08%</b>	<b>2,08%</b>

**AGUAS SANTAFESINAS S.A.**  
**COMPARATIVO CANTIDAD DE CUENTAS DESAGÜES PLUVIALES - AÑOS 2012/2011**

PTO	C. Gomez	Casilda	Balgorria	Bernudez	Esperanza	Firmat	Galvez	Funes	Rafaela	Reconq.	Rosario	Rufino	Sanlorenzo	Sta.Fe	V.G.Galvez	Total
2/2012											184.540					184.540
r.O.A. Cantida											17.548					17.548
ES 31/12/2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	182.088	0	0	0	0	182.088
2/2011											161.949					161.949
r.O.A. Cantida											15.767					15.767
ES 31/12/2010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	177.716	0	0	0	0	177.716
2/2011											2.591					2.591
por O.A. Medida											1.781					1.781
SMIN. CTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.372	0	0	0	0	4.372
ISMN.											2.46%					2.46%

## ANEXO V

### GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

La Gerencia de Administración enfocó su estudio sobre la estructura de la empresa representada a través de l organigrama y poniendo atención en la gestión de recursos humanos.-

Además evaluó las actividades de capacitación, lo informado en torno a los aspectos de higiene y seguridad de los empleados, dejando constancia de la existencia en el Tomo 3 de aspectos vinculados con los sistemas de información, el avance de proyectos y las actividades para el año 2012 sin formular observaciones.-

#### ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA Y SUS RECURSOS HUMANOS:

Expresa el área interviniente que la empresa presenta nuevo organigrama que varia sustancialmente respecto al del Informe Anual 2011.

La empresa afirma que el nuevo diseño organizacional corresponde al ejercicio de facultades e instrucciones de la Autoridad de Aplicación del Servicio consideradas por el Directorio de la Sociedad.

A fin del año 2012 la empresa dispone de 1.171 empleados, de los cuales 1.150 se desempeñan full time, 4 con licencia especial y 17 pasantes. Se verifica que la planta de personal se incrementa año a año.

A continuación se informan las principales acciones desarrolladas por la Gerencia de Recursos Humanos:

- *Cursos de capacitación: en total comprendieron 5.543 horas ( en el 2011 fueron 9.735 horas).*
- *Búsquedas Laborales internas y externas.*
- *Exámenes médicos periódicos y campañas de vacunación.*
- *Actividades desarrolladas con la COPAR y acuerdos paritarios.*
- *Acuerdo Marco de pasantías con la UNR*
- *Implementación de relojes biométricos.*

La dotación de personas caáctadas (1264) supera la dotación de ASSA por haber participado algunos empleados en más de un Curso de Capacitación.



El análisis comparativo de las horas de capacitación indica una disminución en el año 2012 respecto al 2011.-

Con respecto a Higiene y Seguridad en el Trabajo y a Medicina Laboral informan sobre el objetivo general orientado a contribuir a la preservación de la salud y la seguridad de las personas así como a la conservación del medio ambiente, a través de la mejora y la correcta utilización de los recursos materiales.

La ocupación básica del Departamento de Higiene y seguridad estuvo orientada a la prevención de accidentes e incidentes creando adecuadas condiciones de higiene, procesos de trabajo seguros, protección personal apropiada, capacitación continua y exigencia estricta de las normas vigentes en la materia.

Medicina Laboral expone un interesante análisis estadístico sobre los accidentes de trabajo y las enfermedades inculpables y su impacto en las horas trabajadas. En las Tablas Relacionadas se recopila información sobre Forma de Accidente, Naturaleza de la Lesión, Zona Afectada y Agente Causal. De ellas surge que la Forma más habitual de accidentes es la de pisada sobre, choque contra o golpes por objeto con 44,06%, le sigue Esfuerzo Excesivo con un 25,42% y las torceduras y esguinces son las lesiones más habituales con el 23,73%. Las zonas más afectadas son: Ojo y espalda con el 13,56%. Finalmente el Agente Causal más común es el ambiente de trabajo con el 54,23% y las Herramientas con el 13,56%.

En el tomo N° 3 se exponen las actividades vinculadas con los Sistemas de información, el avance de los proyectos durante el año 2012 y las actividades proyectadas para el año 2013. En ese contexto, informan sobre las actividades y soluciones que se implementaron con el objetivo de cumplir las metas planteadas y mantener un buen nivel de servicio.

-----