



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

## RESOLUCION N° 0285

SANTA FE, 25-02-2010

**AUTOS Y VISTOS** estos caratulados "Aguas Santafesinas S.A. – Presentación Informe Anual correspondiente al período 1-1-2008 al 31-12-2008" (Expte. N° 16501-0012373-9); de los que:

### RESULTA:

Que en estas actuaciones la prestadora Aguas Santafesinas S.A. presentó el Informe Anual Año 2008, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2008 y el 31-12-2008, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio (t.o. resolución N° 191/07 MOSPYV) y Nota N° 029-D/08;

Que conforme al referido numeral el Ente Regulador debe expedirse en el plazo de 45 días corridos a partir de la presentación del informe, pudiendo éste prorrogarse por igual término y por única vez;

Que de fs. 1448 a 1450, se requirieron al Prestador aclaraciones solicitadas por las áreas intervinientes, suspendiéndose los plazos que estuvieren corriendo hasta tanto se cumplimenten los requerimientos formulados y a conformidad de las áreas informantes, las que se hallan agregadas de fs. 1483 a 1487;

Que las Gerencias de Operaciones e Infraestructura del Servicio - GOIS - (fs. 1518 a 1558); Análisis Económico - Financiero - GAEF - (fs. 1494 a 1517); Control de Calidad - GCC - (fs.1559 a 1604); Administración - GA - (fs. 1490 a 1493), Atención al Usuario - GAU - (fs. 1451 a 1482), elevan sus informes de evaluación;

Que ante la proximidad del vencimiento del plazo para que este Ente se expida y el estado de acefalía en que se encontraba el Organismo por falta de integración del Directorio, lo cual no permitía la emisión del decisorio de prórroga de los plazos, mediante Disposición N° 003/09-GE (fs. 1605/1606), se declaró la suspensión de los términos que



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

estuvieren corriendo para que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios se expida en relación al Informe Anual de marras, los que se reanudarían una vez que el Directorio de este Organismo se constituya conforme lo previsto en la Ley 11220 y pueda emitir el acto administrativo de rigor;

Que ante el dictado de la resolución N° 308/09 MASPMA (fs. 1609/1620) por la cual se aprobó la reprogramación de obras y el plan de obras 2008 confeccionado por Aguas Santafesinas S.A., se dio nueva intervención a las áreas técnicas competentes a fin de que reformulen sus informes a la luz de lo dispuesto por el citado acto administrativo;

Que a fs. 1622 obra informe de la Gerencia de Operaciones e Infraestructura del Servicio la cual manifiesta que el análisis del informe anual subexámene y la evaluación de cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa prestadora del servicio se realizó tomando como base el plan de obras, acciones y compromisos contenidos en el documento "REPROGRAMACION DEL PLAN DE OBRAS AÑO 2007 SEGÚN DECRETO N° 1358" que se incorporara a la resolución 308/09 MASPMA y pasara a formar parte de la misma;

Que por su parte de fs. 1623 a 1667 la Gerencia de Control de Calidad reformula su informe;

Que habiéndose integrado el DIRECTORIO (decreto N° 2164/09 PEP), se hizo uso de la prórroga prevista por el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio (t.o. resolución N° 191/07 MOSPYV); y

#### **CONSIDERANDO:**

Que las áreas de este Ente efectuaron la evaluación de la documental acompañada por Aguas Santafesinas S.A., emitiendo sus respectivos informes, cuyas conclusiones se expresan a continuación:

#### **GERENCIA DE OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO:**

Dicha Área procedió al análisis de la documentación presentada y a la evaluación del cumplimiento de las obligaciones asumidas por dicha Empresa dentro de los términos de lo establecido en el CONTRATO DE VINCULACION – ACTA ACUERDO suscripto con fecha 16/ago/07 por el



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda y la misma, y cuyo plazo de vigencia feneciera el 31/dic/08.

En dicho contexto efectuó el análisis de toda la información disponible y la proporcionada por el Prestador, a los efectos de determinar el grado de cumplimiento observado y las acciones desarrolladas en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2008, en particular con relación al programa de obras referenciado en el Informe Anual al ENRESS - Año 2007 que la Prestadora presentara el 31/mar/08, donde adjuntara copia de la Nota N° 3108 AL y GC ( R ) remitida al Sr. Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, en la que sometiera a consideración de la Autoridad de Aplicación, el Plan de Obras que formulara para el año 2008 y subsiguientes.

## **TODOS LOS DISTRITOS**

### **SERVICIOS DE AGUA Y CLOACAS**

TODOS LOS DISTRITOS – AGUA Y CLOACAS – Obras de Rehabilitación y/o Renovación de Redes de Agua y Cloacas (Todos los Distritos excepto Rafaela, Reconquista, Rosario y Santa Fe) – Ejecución del plan de intervención año 2008.

Previsión para el período anual: Ejecución del plan de intervención año 2008.

Situación al 31/dic/08: No pudo ser evaluado en su cumplimiento ya que el plan de rehabilitación y/o renovación que la Prestadora se comprometiera a presentar durante el mes de mayo de 2008, nunca fue sometido a consideración o a conocimiento del ENRESS.

### **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 período, 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 Aguas Santafesinas S.A.



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

Cabe destacar que en la mayoría de los Distritos, Aguas Santafesinas S.A. 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 y los Municipios a suministrar la mano de obra de instalación.

## **CONCLUSIONES**

La Prestadora ha cumplimentado parcialmente con el plan de obras, acciones y compromisos contenidos en el documento "REPROGRAMACION DEL PLAN DE OBRAS AÑO 2007 SEGÚN DECRETO N° 1358" en lo que respecta específicamente a las obras y acciones previstas para el presente período.

A continuación se indican las obras o acciones comprometidas que se encuentran pendientes de ejecución o que registran atrasos en su desarrollo:

- CAÑADA DE GOMEZ – AGUA – Construcción de tres nuevos pozos como obra complementaria de la Planta de Osmosis Inversa (4800 m<sup>3</sup>/día)
- CAPITAN BERMUDEZ – CLOACAS – Construcción vaciadero de camiones atmosféricos (a utilizar por Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria y Funes)
- RAFAELA – AGUA – 4° módulo de la Planta de ósmosis inversa (1200 m<sup>3</sup>/día)
- ROSARIO – AGUA – Ampliación de la superficie de filtración – 2° filtro Batería F (100 m<sup>2</sup>)
- RUFINO – AGUA – Construcción Planta de Osmosis Inversa.
- RUFINO – AGUA – Refuerzo Zona Suroeste
- SANTA FE – AGUA – Ampliación capacidad filtrante para cumplir con los límites recomendados y dispensas según Notas Anexo A – Ley 11220

Además deben incluirse en este resumen otras obras o acciones contempladas genéricamente en el programa, y que no han podido ser evaluadas en su cumplimiento, ya que el detalle de las mismas, que la



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

Prestadora se comprometiera a presentar durante el mes de mayo de 2008, nunca fue sometido a consideración o conocimiento del ENRESS.

- RAFAELA – AGUA Y CLOACAS – Obras de Rehabilitación y/o Renovación de Redes – Plan 2008
- RECONQUISTA – AGUA Y CLOACAS – Obras de Rehabilitación y/o Renovación de Redes – Plan 2008
- ROSARIO – AGUA Y CLOACAS – Rehabilitación y/o Renovación de Redes – Plan 2008
- ROSARIO – PLUVIOCLOACAL – Radio Antiguo - Rehabilitación y/o Renovación de Redes Plan de Mejoras 2008
- ROSARIO – PLUVIOCLOACAL – Radio Antiguo - Rehabilitación y/o Renovación de Redes Plan de rehabilitación/ renovación año 2008.
- SANTA FE – AGUA Y CLOACAS – Rehabilitación y/o Renovación de Redes - Plan de intervención año 2008.
- TODOS LOS DISTRITOS – AGUA Y CLOACAS – Extensión de redes dentro del radio servido para satisfacer pedidos de conexión domiciliaria en las áreas indicadas como servidas.  
Plan de intervención año 2008.
- TODOS LOS DISTRITOS – AGUA Y CLOACAS – Obras de Rehabilitación y/o Renovación de Redes de Agua y Cloacas (Todos los Distritos excepto Rafaela, Reconquista, Rosario y Santa Fe) – Plan de intervención 2008

La distorsión producida entre las obras programadas y las efectivamente realizadas son atribuidas por Aguas Santafesinas S.A. a razones de disponibilidad presupuestaria y al aporte recibido desde el P.E. Provincial conforme lo señala en el Tomo 1 – “Resumen Ejecutivo” del presente Informe Anual, lo que ha determinado la necesidad de que la misma reformule dicho programa, incluyendo las obras pendientes y otras nuevas, en el plan que se propone desarrollar a partir del año 2009.

## **EVOLUCION DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y DE CLOACAS**



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

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 esta Gerencia e incorporadas de fs. 1518 a 1525.

En las mismas se desagregan para su comparación, la correspondiente al período comprendido entre el 05/ dic / 95 (fecha de inicio de la concesión) y el 31 / ene / 07; la realizada durante el período comprendido entre el 01/ ene / 08 y el 31/ dic / 08 y el resultado acumulado al 31 / dic / 08.

A fs. 1526 obra Resumen Total para cada Distrito, el que permite evaluar el estado de situación al 31 / dic / 2008 y posibilitar su comparación con la existente al inicio de la concesión.

A fs. 1538 obra planilla que resume la cobertura del Servicio de Agua Potable y del Servicio de Cloacas, expresada en porcentaje de Población Servida alcanzado respectivamente al 31 / dic / 07 y al 31 / dic / 08.

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

En la Planilla de fs. 1539 se detalla para cada Distrito la evolución registrada durante el período comprendido entre el 01/ ene/ 08 y el 31/ dic / 08, en los distintos indicadores utilizados 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).

### **PRESIONES DE SERVICIO**

Del análisis de la información disponible puede concluirse, 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 durante el período dentro de los parámetros ya informados para los años anteriores.



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

En líneas generales, no se han presentado inconvenientes en las localidades de CAPITAN BERMUDEZ, CASILDA, ESPERANZA, FIRMAT y GALVEZ; se han evidenciado algunos problemas en sectores localizados de CAÑADA DE GOMEZ, FUNES y GRANADERO BAIGORRIA, abarcando zonas de mayor extensión en ROSARIO y SANTA FE, mientras que subsistieron deficiencias en la presión de abastecimiento en amplias zonas de RAFAELA, RECONQUISTA, RUFINO, SAN LORENZO y VILLA GDOR. GALVEZ.

### **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 confeccionadas por esta Gerencia e incorporadas a fs. 1527 a 1535.

En las mismas se desagregan para su comparación, la correspondiente al período comprendido entre el 05/ dic / 95 (fecha de inicio de la concesión) y el 31 / ene / 07; la realizada durante el período comprendido entre el 01/ ene / 08 y el 31/ dic / 08 y el resultado acumulado al 31 / dic / 08

A fs. 1537 se incluye planilla de Resumen Total para cada Distrito, el que permite evaluar el estado de situación al 31 / dic / 2008 y posibilitar su comparación con la existente al inicio del período de concesionamiento.

A fs. 1538 se agrega planilla resumen de la cobertura del Servicio de Agua Potable y del Servicio de Cloacas, expresada en porcentaje de Población Servida alcanzado respectivamente al 31 / dic / 07 y al 31 / dic / 08.

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

En la Planilla de fs. 1540 se detalla para cada Distrito la evolución registrada durante el período comprendido entre el 01/ ene/ 08 y el 31/ dic / 08, en los distintos indicadores utilizados 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).



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

### **CONCLUSIONES:**

Atento al análisis realizado, cabe concluir que la Prestadora ha cumplimentado aceptablemente con los compromisos asumidos para el período en el CONTRATO DE VINCULACION – ACTA ACUERDO, con las salvedades que se formulan a fs. 1553/1554 en lo referente a la ejecución del plan de obras, acciones y compromisos contenidos en el documento “REPROGRAMACION DEL PLAN DE OBRAS AÑO 2007 SEGÚN DECRETO N° 1358”, correspondiendo a juicio de esa Gerencia y en lo que hace a su ámbito de competencia, prestar aprobación al documento presentado.

### **GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD:**

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

En cuanto al servicio de agua, la evaluación se llevó a cabo distinguiendo los que se surte a través de fuentes superficiales (fs. 1623/1642) de los que provienen de fuente subterránea (fs. 1642/1662). 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.

### **CONCLUSIONES:**

Respecto del agua tratada de fuente superficial, en el Establecimiento Rosario a la Salida de la planta potabilizadora entiende la Gerencia de Control de Calidad que no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros pH, Fitoplancton y Zooplancton y Parásitos (Giardia y Cryptosporidium).

Expresa al mismo tiempo que el Plan de Obras aprobado por Resolución N° 308/09 MASPMA preveía ciertas obras, pero que los valores de producción media se encuentran en el límite de la capacidad de producción máxima diaria posible.





*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

Con respecto a la red de distribución, no se cumplió con el 95 % de conformes exigido para los parámetros pH, turbiedad y plancton total, especialmente zooplancton.

Según informa, la presencia de Zooplancton en el agua de bebida constituye un potencial riesgo sanitario que debe evitarse, dado que algunos de estos organismos pueden vehiculizar microorganismos patógenos, los que protegidos en el interior de su cuerpo en los procesos de desinfección, hace que puedan llegar viables al consumidor.

Cabe tener en cuenta que el Establecimiento Rosario también distribuye agua a las localidades de Granadero Baigorria, Capitán Bermúdez, Villa Gobernador Gálvez y Funes, distritos todos ellos en los que no se cumplió con el 95 % de conformes en algunos parámetros.

En Santa Fe, en los controles efectuados por la GCC el agua tratada a la Salida del Establecimiento Potabilizador no alcanzó el cumplimiento del 99,9 % de remoción de organismos planctónicos del agua cruda establecido en las pautas complementarias, cumpliendo sin embargo, los restantes parámetros con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente, al igual que en la red de distribución.

Puntualmente, el agua a la salida de la Planta La Boca (Santa Fe) no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros Cloro Libre, Turbiedad, pH, Color, Aluminio e Hierro.

El agua tratada a la Salida del Establecimiento Potabilizador Reconquista no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros pH y Turbiedad. No se cumplió con el 99,9 % de remoción de organismos planctónicos del agua cruda.

El agua distribuida por red no cumplió con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros pH y Color.

A la salida de la planta en el puerto Reconquista, no se cumplió con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros Turbiedad, pH, Aluminio, Oxidabilidad y Color.



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

### Servicios provistos por fuentes subterráneas.

En lo que respecta a los distritos que se surten de fuente subterránea, en Cañada de Gómez, los siguientes parámetros no alcanzaron los niveles de calidad exigidos en el agua de bebida por las normas aplicables a la salida de planta: Residuos Secos a 180°C, Arsénico, Sulfatos, Cloruros, Sodio y Hierro. Observándose en el Parámetro Arsénico ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l, con un valor promedio de 0,05 mg/l.

El agua distribuida en la ciudad de Cañada de Gómez no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros Residuos Secos a 180° C, Cloruros, Sulfatos Arsénico, Hierro y Sodio. Observándose en el Parámetro Arsénico ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l.

En Casilda: las concentraciones de los parámetros físicos, químicos y bacteriológicos del agua a la salida de la planta cumplieron con el 95% de conformes mínimos establecidos en las normas aplicables a excepción del parámetro Sulfatos. El agua distribuida en la ciudad de Casilda cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente, salvo el parámetro sulfatos.

Para el distrito Firmat: la concentración de los parámetros Arsénico, Cloruros, Sodio y Sulfatos no han cumplido con el 95 % de conformes mínimos como lo exige la Normativa Vigente. En relación al parámetro Arsénico se observa ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l con un valor promedio de 0,05 mg/l.

El agua distribuida en la ciudad de Firmat no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros Sulfatos, Cloruros, Sodio y Arsénico. En relación al parámetro Arsénico se observa ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l con un valor promedio de 0,05 mg/l

Rafaela: Dado el alto porcentaje de conformes, considera que el agua a la salida de la planta de Rafaela alcanzó los niveles de calidad exigidos por las normas aplicables.



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

Respecto de la red de distribución, y en vista del alto porcentaje de conformes, considera que el agua distribuida en Rafaela cumplió con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente.

Con relación a la ciudad de Rufino: Los siguientes parámetros no alcanzaron los niveles de calidad exigidos en el agua de bebida por las normas aplicables: Turbiedad, Cloruros, Sodio y Arsénico. En relación al parámetro Arsénico se observa ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l con un valor promedio de 0,05 mg/l

El agua distribuida en la ciudad de Rufino no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros Cloruros, Arsénico y Sodio. En relación al parámetro Arsénico se observa ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l.

Para San Lorenzo: hace notar que el plan de obras previó la ejecución de obras para alcanzar límites recomendados y pautas diferenciales específicas, la ejecución de perforaciones de producción y desalinización y acueductos.

Los siguientes parámetros no alcanzaron los niveles de calidad exigidos en el agua de bebida por las normas aplicables: Coliformes Totales, Residuos Secos a 180° C, Cloruros, Sulfatos, Sodio, Manganeso, Aluminio y Bario.

El agua distribuida en la ciudad de San Lorenzo no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros Residuos Secos a 180° C, Sodio, Manganeso, Bario, Aluminio y Cloruros.

Esperanza: las concentraciones de los parámetros físicos, químicos y bacteriológicos del agua a la salida de la planta cumplieron con el 95% de conformes mínimos establecidos en las normas aplicables.

El agua distribuida en la ciudad de Esperanza alcanzó los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente.

Gálvez: según lo informado por Aguas Santafesinas S.A. y las evaluaciones de la Gerencia interviniente, a la salida de la planta, no cumplen con el 95% de conformes mínimo los parámetros arsénico, fósforo, sodio y residuos secos a 180° C.



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

El agua distribuida en la ciudad de Gálvez no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros, Residuos Secos a 180° C y Sodio.

Los servicios desvinculados situados en la ciudad de Santa Fe cumplieron con los límites recomendados establecidos en el Anexo A de la ley 11220 para los parámetros nitratos y arsénico, no haciendo no lo mismo con el 95 % de conformes mínimo requerible para el cloro libre y en dos casos para el hierro.

En Reconquista se verificaron deficiencias similares a los servicios desvinculados de Santa Fe.

Respecto del servicio de desagües cloacales (fs. 1662/1667), concluye que en el Distrito Rufino donde existe tratamiento primario se cumplió con el requerimiento de calidad de vertido.

En aquellos lugares donde se aplica el tratamiento secundario de efluentes, cumplió con el requerimiento de calidad del vertido y con el número de muestras y parámetros analizados en los distritos Cañada de Gómez, Casilda, Firmat y Gálvez.

En Rafaela no se cumplió con la calidad del vertido, ni con el número de muestras analizadas, estando la planta depuradora superada en su capacidad operativa, aunque se encuentran en ejecución las obras de ampliación.

En el distrito Esperanza no cumplió con los parámetros Amoníaco, Coliformes Totales y Coliformes Fecales, mencionándose que la planta depuradora está operando al límite de su capacidad con reiteradas deficiencias en el sistema de cloración.

Respecto de los distritos en los que las descargas cloacales se efectúan sin tratamiento, el efluente crudo en las ciudades de Rosario, Villa Gdor. Gálvez y Santa Fe, alcanzaron el nivel de calidad fijado en el Anexo B de la ley 11220, pero no así en San Lorenzo, donde los efluentes no alcanzaron el nivel de calidad en el parámetro DQO, el que también resultó superado en Reconquista juntamente con SSEE.



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

### **INFORME AMBIENTAL:**

Se llevaron a cabo monitoreos de cuerpos receptores de efluentes y efluentes originados en la producción de agua concluyéndose que Aguas Santafesinas S.A. ha cumplido con la frecuencia de muestreo con relación al monitoreo de cuerpos receptores de efluentes.

### **ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL**

Se llevaron a cabo en el período 10 (diez) Estudios de Impacto Ambiental (4 presentados por la Secretaría de Medio Ambiente y 6 en curso).

### **GESTION DE CAMIONES ATMOSFERICOS**

Durante el período se recibieron 7000 camiones atmosféricos que descargaron un volumen total de 63.961 m<sup>3</sup> en las instalaciones de las Plantas Depuradoras de Cañada de Gómez, Casilda, Esperanza, Gálvez y Rafaela.-

Se habilitaron al servicio los centros de recepción de Santa Fe, Rosario y Firmat.-

### **GERENCIA DE ADMINISTRACION:**

Enfocó su estudio sobre la estructura de la empresa representada a través del organigrama y poniendo atención en la gestión de recursos humanos, donde destaca el incremento de la dotación de personal, en comparación con el año anterior, así como del sueldo básico promedio y de la masa salarial.

Evaluó además 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 2009 sin formular observaciones.



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

## **GERENCIA DE ATENCION AL USUARIO:**

El informe abarca los aspectos más salientes de los datos suministrados por Aguas Santafesinas S.A., 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.

A continuación se hace una reseña de los tópicos más relevantes:

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

Por el sistema de auto-atención fueron canalizadas 18985 (19.230 en 2007) llamadas, representativas de un 4,84% del total de las recibidas.

Del total de las llamadas efectuadas, fueron atendidas por operadores 251823 (283.794 en 2007) es decir un 64,27% del total de las llamadas recibidas.

Fueron abandonadas la cantidad de 120997 (87.696 en 2007) que representan un 30,88% del total de las recepcionadas.

Si se toma el promedio del año, advertimos que en el año bajo análisis se abandonó una cantidad y proporción de las llamadas muy superior al año anterior.

En 2007 el porcentaje de llamadas abandonadas representó el 23,60% del total de las recibidas. El sensible incremento de la proporción de llamadas abandonadas (30,88%) nos permite concluir en que se ha producido una nueva desmejora en la calidad del servicio de atención telefónica durante el período bajo análisis.

El sistema de atención telefónica de la empresa prestadora, no funciona adecuadamente. Los usuarios del servicio tienen grandes inconvenientes para comunicarse con los operadores telefónicos, debiendo soportar largas esperas que, en la mayoría de los casos, resulta inútil.



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

A la falta de atención de los reclamos debe sumarse el costo económico que representa para los usuarios del servicio que, para efectuar un reclamo de servicio, deben afrontar el costo derivado de la necesidad de realizar varias llamadas telefónicas para hacer contacto.

El nivel de servicio verificado en este aspecto en 2008 permite concluir en que el prestador no cumple con su deber legal y convencional de atender los reclamos de los usuarios del servicio, mediante la organización de un sistema telefónico de atención durante las 24 horas de cada día del año.

## **RECLAMOS DE USUARIOS.**

### **a) Reclamos de usuarios-agua.**

#### **Total de la concesión.**

La suma de los valores parciales antes detallados arrojan que la cantidad de reclamos verificados durante el año ascendió a 54427 (50139 reclamos el año anterior) lo que representa una proporción del 12,19 % (11,23% el año anterior) de las conexiones existentes en el ámbito de prestación del servicio. Una proporción de gran importancia en números globales, con un incremento de casi un punto con respecto del año anterior.

Se registraron 25457 (27987 el año anterior) intervenciones superiores a las cuarenta y ocho horas, un 46,77% (55,82%) del total. Comparado con el año anterior la cantidad total de reclamos ha aumentado en un punto porcentual y las intervenciones prolongadas han disminuido en forma sensible, aún cuando se encuentran en niveles porcentuales muy elevados.

### **b) Reclamos de usuarios-cloaca.**

#### **Total de la concesión.**

La suma de los valores parciales antes detallados arrojan que los reclamos durante el año informado sumaron la cantidad de 27146 (29495 el año anterior) lo que representa una proporción del 9,51% (10,33% el año anterior) de las conexiones existentes en el ámbito de la concesión. Si bien se



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

ha mantenido en números similares a los del año anterior, sigue siendo una proporción de gran importancia en números globales.

Se registraron 15724 (19678 el año anterior) intervenciones superiores a 48 hs. Esta cantidad representa un 57,92% (66,72 % el año anterior) del total.

Si bien se advierte una mejora con relación al año anterior, la cantidad de intervenciones prolongadas sigue siendo muy significativa en términos absolutos y porcentuales.

### **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 53 días (idéntica cantidad el año anterior) y el insumido para conexiones de cloaca de 53 días (51 días el año anterior).

### **GERENCIA DE ANALISIS ECONOMICO-FINANCIERO**

Expone que, centró parte de sus análisis en el rubro de "administración de recursos humanos", debido a que, tiene una gran incidencia en los costos de prestación del servicio por representar el de mayor significación en la estructura de la empresa.

La dotación de personal es creciente tanto en la cantidad como en los costos del rubro, agregando que no se encontró en el documento presentado por el prestador explicación por su parte que justifique un crecimiento de la dotación de 119 agentes.

Asimismo pone de manifiesto que se han detectado diferencias en la información brindada al respecto, especialmente en lo que refiere al total de la dotación que no es coincidente con la informada por el reporte implementado a través de la Contabilidad Regulatoria y que obra en el Expte. N° 16501-0012391-3 en el que tramita la presentación de los Estados Contables cerrados al 31-12-2008.





*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

### **Servicios especiales:**

Informa la imposibilidad de facturar los Cargos de Infraestructura de obras pendientes de Declaración de Área Servida por la prescindencia del Regulador para emitir Resoluciones.

Efectivamente, este ENRESS al no tener constituido el Directorio se ha visto imposibilitado de emitir resolución, con efecto directo sobre los ingresos del Prestador.

Se informan en el punto 2.2.5.1 como obras ingresadas en el 2008 las obras de expansión cloacal correspondiente a Lomas de Alberdi y Dorrego Sur. De la información obrante en esa Gerencia, se conoce que 830 cargos de infraestructura corresponden a la obra de expansión de Lomas de Alberdi; y 1586 en la obra de Dorrego Sur.

No obstante Aguas Santafesinas S.A., puede incorporar a su facturación las nuevas cuentas libradas al servicio.

### **Recaudación, Gestión Interna, Gestión Externa, Reducciones y Cortes.**

Aguas Santafesinas S.A. informa que analizado el comportamiento de pago de los usuarios, en términos generales, se observó que el incremento tarifario no afectó la recaudación.

Al analizar la evolución de los créditos por "Deudores del Servicio", en los estados contables cerrados al 31/12/2008 se arribó a igual conclusión.

Se informan diversas acciones tendientes al recupero de deuda.

### **Administración y Finanzas**

Informan que la recaudación se vio afectada por la crisis financiera internacional y el paro de productores agropecuarios con las consecuencias sobre las actividades relacionadas; que no han logrado recuperar.

Según los Formatos de Recaudación, la facturación emitida durante el 2008 ha sido cobrada en un 84%, un porcentaje levemente menor al del año anterior para iguales conceptos.



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

Mientras que la facturación emitida en años anteriores (2006 y 2007), cerró con un 84% de recaudación acumulada al 31/12/2007, solo ha tenido un recupero de deuda del 2,9% en el transcurso del 2008, totalizando un porcentaje del 87% de recaudación total.

Estos datos además de la propia opinión de la empresa respecto al impacto del incremento tarifario, no conciben con esta apreciación de la baja recaudación. Es posible, aunque no lo aclare, que se pueda referir al recupero de deuda de emisiones anteriores, que como lo hemos detectado, son las que tienen mayor retraso, a diferencia del 2008 que en general mantuvo los niveles de año anteriores.

Se pone de manifiesto además que, la alta dependencia de Aguas Santafesinas S.A. de los aportes del Tesoro Provincial motivada por los continuos déficits operativos, hace que la curva financiera de la empresa esté marcada por la marcha de la recaudación tributaria de la Provincia y de los ingresos por coparticipación nacional.

En dicho contexto no fue posible el otorgamiento de ampliaciones presupuestarias solicitadas por Aguas Santafesinas S.A. al Estado Provincial con destino a inversiones por \$ 12 M. y a gastos corrientes por \$ 9 M.

Como innovación informan la utilización de diferentes metodologías para llevar adelante los Procedimientos de Compra.

A fines del período se realizaron compras extraordinarias para anticipar inversiones del 2009, con la adquisición de materiales de línea para obras, camionetas, camiones, equipos desobstructores y vehículos utilitarios chicos.

### **Presupuesto 2009.**

Fue requerido y presentado recientemente en expediente N° 16501-12215-4 en forma separada al Informe Anual 2008. Aguas Santafesinas S.A. solicita una prórroga para su presentación a la que esa Gerencia no formuló objeciones. Habiendo efectuado la misma en fecha 3-9-09 (Actuación N° 1802/09)



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

## **Estados Contables y Composición Accionaria**

Se remite al análisis e informe realizado en expediente N° 16501-12391-3.

## **Recaudación Total y Facturación por Distrito:**

Se observa que en porcentajes totales, solo alcanzó al 88.4% de lo emitido en el año.

Reitera el Área interviniente su preocupación respecto a las necesidades de financiamiento que requiere la ejecución de las obras de inversión y el déficit operacional, en virtud de no ser suficientes los fondos generados por la empresa, a pesar de haberse producido un incremento tarifario, con una dependencia financiera casi total del aporte de fondos que efectúa la Provincia, lo que hace que Aguas Santafesinas S.A. corra a la par de los vaivenes que pueda tener la recaudación tributaria de la Provincia, no solo a nivel de impuestos provinciales sino además de los fondos co-participables de la Nación.

Dicha situación es preocupante, ya que la falta de recursos puede atender contra la calidad del servicio, habida cuenta además, como se ha advertido al analizar los Estados Contables, que la empresa no solo tiene déficit entre los ingresos y costos operativos derivados de la prestación en los 15 distritos que integraron la concesión, sino que los costos se elevan en una magnitud que desconocemos al prestar colaboración al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente en la asistencia de agua potable a distintos lugares de la Provincia fuera del ámbito de prestación.

## **GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES**

Aclara el Área Jurídica que el régimen transitorio aprobado por Decreto N° 1358/07, ha introducido modificaciones al Contrato de Concesión



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

N° 7478 que por así haberlo determinado el Poder Ejecutivo en el art. 7° del Decreto N° 243/06, resultaba exigible hasta la entrada en vigencia del primero.

Por tal motivo, dejaron de ser obligaciones a cargo del prestador, la constitución de garantías de cumplimiento de Contrato y de Operación (conf. cap. 10 del Contrato de Concesión N° 7478) y la exigencia de asociarse con un operador que tenga a su cargo la toma de decisiones técnicas (conf. régimen del cap. 2).

Con relación a los tópicos específicos que toca evaluar a esa Gerencia, vinculado primordialmente con el sistema de información periódica correspondiente a los formatos GAL 1, 2 y 4, y dado que la valoración del cumplimiento de los aspectos señalados no se ha visto influido por la entrada en vigencia del nuevo régimen transitorio, corresponde tener en cuenta que no se presentan novedades relevantes en el curso del año evaluado; por lo cual no se formulan apreciaciones.-

Que de fs. 1668 a 1676 la Gerencia de Asuntos Legales dictamina que tal como quedó expresamente plasmado en el Decreto N° 1358/07 "...es responsabilidad de la empresa prestadora...cumplir con el PLAN DE ACCIONES, OBRAS Y COMPROMISOS TRANSITORIOS, el que será atendido con fondos provenientes de los ingresos resultantes de la aplicación del régimen tarifario, con más los fondos públicos a ser requeridos fundadamente a la Provincia por conducto de la autoridad de aplicación..." (conf. 14to. considerando).

Resulta particular la situación del período anual bajo análisis, tal como lo asume la Resolución N° 308/09 del MASPyMA, por cuanto existían compromisos que estaban previstos ejecutar durante el año 2007 y no pudieron ser atendidos debido a la falta de asignación de las partidas con fondos específicos, con lo cual el cumplimiento de dichas obligaciones ha sido trasladado para los años 2008 y 2009 de acuerdo a la reprogramación aprobada.

Esta decisión ha traído la certeza que el análisis de este calibre torna requerible, atento que el informe anual permite verificar la performance de la empresa en orden al cumplimiento de los parámetros del servicio, que han sido fijados por vía reglamentaria en atención al período de transición establecido.



*Provincia de Santa Fe*

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

*"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"*

De modo que, las conclusiones a las que han arribado las diversas áreas que emitieron opinión, deben ser meritadas desde esta perspectiva y sopesándolas adecuadamente dentro del contexto en que se produjo su designación como prestadora y los objetivos y principios estipulados en el acta acuerdo celebrado por la Provincia –a través del M.O.S.P. y V.- y ASSA, a resultas del proceso especial autorizado por la ley 12516 y el marco regulatorio surgente de la ley 11220.

En tal sentido, es una guía hermenéutica de carácter teleológico, la primera cláusula del acta acuerdo suscrita el 16/8/07 en cuanto prescribe que el objeto del acuerdo es asegurar la efectiva prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales durante el período de transición, como que, con esa finalidad, es que Aguas Santafesinas S.A. ha asumido las obligaciones derivadas del régimen transitorio (Anexo I.2).

Asimismo, no pueden soslayarse las declaraciones contenidas en el numeral 1.1 del referido régimen, en cuanto a la pretensión de no trasladar a los usuarios las consecuencias económicas negativas derivadas de la rescisión contractual por culpa del concesionario (numeral 1.1.1) e innovar el marco normativo sólo en lo imprescindible para atender una situación de transición (numeral 1.1.2).

Por lo cual, y en vista de los informes que preceden al dictamen, la gestión de la sociedad prestadora a criterio del Área Jurídica no merece en esta especial instancia, que se le endilguen incumplimientos de las obligaciones y deberes asumidos en la atención del servicio.

Agrega que ello no es óbice para poner de realce que la actividad de control desplegada de modo permanente a lo largo del año bajo examen, le ha permitido a este ENRESS verificar la existencia de inconvenientes en algunos aspectos puntuales de los procesos correspondientes, que no han hecho posible alcanzar los niveles de calidad de servicio que eran dignos de esperar. Sobre el particular nos remitimos a lo señalado en el punto 2 del presente.

Incluye en esas consideraciones a los informes de la Gerencia de Control de Calidad y la de Operación e Infraestructura del Servicio, que dan cuenta de la existencia de puntuales incumplimientos a los compromisos y obligaciones asumidos por la prestadora, así como también concreción de otros proyectos y actividades no previstos originalmente en el programa aprobado con anterioridad.



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

Según el criterio del Área de Asuntos Legales si bien es menester valorar la transitoriedad del cometido de ASSA y la situación de emergencia en que se debió hacer cargo del servicio, la pretensión de la Administración es no abandonar o innovar en las pautas legales, reglamentarias y contractuales relativas a la calidad del servicio (numeral 1.1.3), con lo cual y en vista de acciones futuras tendentes a la corrección de los procesos, resulta pertinente merituar la información aportada por las Áreas de Control de Calidad, Operación e Infraestructura del Servicio, Atención al Usuario y Análisis Económico Financiero.

Que concluye aconsejando:

a.- Tener por presentado el informe anual previsto en el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio, correspondiente al año 2008 y conforme a lo establecido en la Resolución N° 308/09 del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente.

b.- Prestarle aprobación en general con las observaciones de la Gerencia de Control de Calidad, vinculadas con el grado de ajuste de los niveles de calidad en cada distrito, las de Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio en orden a la verificación de cumplimientos parciales en el programa de obras, las de Atención al Usuario en torno a las demoras en la solución de reclamos y conexiones y, finalmente, las de Análisis Económico Financiero respecto a la estructura de costos y el déficit operacional.

c.- Hacerle saber al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, como autoridad de aplicación (conf. numeral 1.2 del Régimen Transitorio y ley 12817), los resultados que arrojó la evaluación por parte de este ENRESS de la información suministrada por la prestadora y la obtenida por gestión propia.

Por ello, en uso de las facultades conferidas por el art. 26 inciso k) de la Ley 11220 y numeral 3.4.5 del Acta Acuerdo de fecha 16-08-07;

**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 (t.o. resolución N° 191/07 MOSPYV), correspondiente al año 2008 y



*Provincia de Santa Fe*

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

"2010 año del Bicentenario de la  
Revolución de Mayo"

conforme a lo establecido en la Resolución N° 308/09 del Ministerio de Aguas,  
Servicios Públicos y Medio Ambiente.-----

**ARTICULO SEGUNDO:** Prestar aprobación en general al Informe Anual de Avance correspondiente al período 1-1-2008 al 31-12-2008 presentado por Aguas Santafesinas S.A., con las observaciones de la Gerencia de Control de Calidad, vinculadas con el grado de ajuste de los niveles de calidad en cada distrito, las de Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio en orden a la verificación de cumplimientos parciales en el programa de obras, las de Atención al Usuario en torno a las demoras en la solución de reclamos y conexiones y, finalmente, las de Análisis Económico Financiero respecto a la estructura de costos y el déficit operacional.-----

**ARTICULO TERCERO:** Hacerle saber al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, como Autoridad de Aplicación (conf. numeral 1.2 del Régimen Transitorio), los resultados que arrojó la evaluación por parte de este ENRESS de la información suministrada por la prestadora y la obtenida por gestión propia.-----

**ARTICULO CUARTO:** Regístrese, dése cumplimiento a lo establecido por resol. 007/06 TC, comuníquese. Hecho, archívese.-----