



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° 0274

SANTA FE, 25-02-2010

AUTOS Y VISTOS estos caratulados "Aguas Santafesinas S.A. – Informe Anual período 1-1-2007 al 31-12-2007" (Expte. N° 16501-0011863-4) de los que

RESULTA

Que en estas actuaciones la prestadora Aguas Santafesinas S.A. presentó el Informe Anual Año 2007, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2007 y el 31-12-2007, 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 a fs. 2064/2067 y 2069, se requirieron al Prestador las 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, obrando de fs. 2127 a 2187 la respuesta brindada a las mismas;

Que las Gerencias de Operaciones e Infraestructura del Servicio - GOIS - (fs. 2093 a 2124); Análisis Económico - Financiero - GAEF - (fs. 2219 a 2249); Control de Calidad - GCC - (fs.2250 a 2296); Administración - GA - (fs. 2125 a 2126), Atención al Usuario - GAU - (fs. 2191 a 2218) y Asuntos Legales - GAL - (fs. 2189 a 2190), elevan sus informes de evaluación;

Que ante la proximidad del vencimiento del plazo para que este Organismo se expida, y no estando el Directorio integrado, por Disposición N° 003/08 GE (fs. 2297/2298) se declaró la suspensión de los términos que estuvieren corriendo para que este Ente Regulador se expida en relación al Informe Anual de marras, los que se reanudarán una vez que el Directorio de este Organismo se constituyó conforme lo previsto en la Ley 11220 y así poder emitir el acto administrativo de rigor;



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"*

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 Atención al Usuario

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, el titular de la gerencia pone de resalto su preocupación ante la verificación de un desmejoramiento en la calidad del servicio de atención telefónica, en comparación con los resultados del año anterior.

Expone también de modo conclusivo que se ha constatado una disminución de la cantidad de reclamos, empero sigue en ascenso el porcentaje de intervenciones que superan las 48 horas para su resolución y, por último, que los tiempos insumidos para la realización de conexiones de agua y cloacas se han –también- alargado.

Gerencia de Análisis Económico Financiero

A fs. 2219/2249 el área interviniente explica 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.



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”*

Luego evaluó los aspectos de la gestión comercial y particularmente los concernientes a la facturación de los servicios y los de administración y finanzas.

A la fecha de elaboración del informe (mayo 2008) advirtió su preocupación respecto a las necesidades de financiamiento que requerirían las inversiones en obras y el costo operacional, puesto que la empresa no estaba en condiciones de generar fondos suficientes, siendo cubierto el déficit con fondos del Estado Provincial.

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. 2250 a 2268) de los que provienen de fuente subterránea (fs. 2269/2291). 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.

Merecen resaltarse las siguientes conclusiones:

1- 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, plancton total y exámenes parasitológicos.

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.



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"

Debe tenerse 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.

2- En Santa Fe, el agua tratada a la Salida del Establecimiento Potabilizador no alcanzó el cumplimiento del 99,9 % de remoción de organismos planctónicos del agua cruda, cumpliendo sin embargo 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 y pH.

3- 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, oxidabilidad y aluminio. 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, Color y turbiedad. 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.

4- Servicios provistos por fuentes subterráneas.

4.1. 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 Aluminio. 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, Aluminio y Sodio.



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"

Observándose en el Parámetro Arsénico ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l.

4.2. 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.

4.3. Para el Distrito Firmat: la concentración de los parámetros Arsénico, Cloruros 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 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

4.4. Rafaela: no se alcanzaron los niveles de calidad exigidos en el agua de bebida por las normas aplicables en los parámetros bacterias aerobias, turbiedad y arsénico, observándose 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 Rafaela no cumple con el 95 % de conformes exigido en la normativa vigente para los parámetros bacterias aerobias, turbiedad y arsénico observándose ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l.

4.5. 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, Residuos Secos a 180°C, 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, Turbiedad,



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”

Residuo Seco a 180° C, Arsénico y Sodio. En relación al parámetro Arsénico se observa ligeros desvíos con relación al límite admitido de 0,05 mg/l.

4.6. Para San Lorenzo: los siguientes parámetros no alcanzaron los niveles de calidad exigidos en el agua de bebida por las normas aplicables: Residuos Secos a 180° C, Cloruros, Sulfatos y Sodio.

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 y Cloruros.

4.7. 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.

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

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

4.9 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 lo mismo con el 95 % de conformes mínimo requerible para el cloro libre.

En Reconquista se verificaron deficiencias en la desinfección como así también, en algunos casos, presencia de bacterias indicadoras de contaminación. Por otro lado, en el aspecto químico varios de estos servicios tampoco satisfacen los parámetros hierro y/o manganeso.

En Granadero Baigorria, el Barrio Nuestra Señora de la Paz no cumple con el parámetro Arsénico y en Capitán Bermúdez cumplen con los parámetros arsénico y nitratos.



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 del servicio de desagües cloacales (fs. 2292/8), se puede concluir 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, y en el distrito Esperanza no se cumplió con la calidad microbiológica y sólo parcialmente con relación al número de muestras.

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

Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio

La evaluación de dicha Área 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 TRANSITORIOS ASSA – PERIODO 2006-2007” dentro del período considerado (01/ene/2007 al 31/dic/2007), en los temas de incumbencia de esta Gerencia.-

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"*

-AGUA:

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. 2070/2077.

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 / 06; la realizada durante el período comprendido entre el 01/ ene / 07 y el 31/ dic / 07 y el resultado acumulado al 31 / dic / 07.

Asimismo se incluye a fs. 2078 Resumen Total para cada Distrito, el que permite evaluar el estado de situación al 31 / dic / 2007 y posibilitar su comparación con la existente al inicio de la concesión.

-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. 2079/2087.

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 / 06; la realizada durante el período comprendido entre el 01/ ene / 07 y el 31/ dic / 07 y el resultado acumulado al 31 / dic / 07.

Asimismo se incluye a fs. 2088 Resumen Total para cada Distrito, el que permite evaluar el estado de situación al 31 / dic / 2007 y posibilitar su comparación con la existente al inicio de la concesión.

Finalmente en planilla de fs. 2090 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 / 06 y al 31 / dic / 07.

MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE AGUA POTABLE



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 la planilla obrante a fs. 2091 se detalla para cada Distrito la evolución registrada durante el período comprendido entre el 01/ ene/ 07 y el 31/ dic / 07 de la concesión, 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).

MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE DESAGÜES CLOCALES

En la Planilla obrante a fs. 2092 se detalla para cada Distrito la evolución registrada durante el período comprendido entre el 01/ ene/ 07 y el 31/ dic / 07 de la concesión, 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).

PRESIONES DE SERVICIO

Del análisis de la información disponible el Área interviniente 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 durante el período sub examine dentro de los parámetros ya informados para los años anteriores.

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

CONCLUSIONES:

La Prestadora ha cumplimentado parcialmente con el programa contenido en Anexo I.2.1 – “PLAN DE OBRAS, ACCIONES Y COMPROMISOS TRANSITORIOS ASSA – PERIODO 2006-2007” en lo 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"*

respecta específicamente a las obras y acciones previstas para el presente período.

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 Poder Ejecutivo 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 2008 y que fuera sometido a consideración de la respectiva Autoridad de Aplicación mediante Nota N° 3108 de fecha 17 de marzo del 2008.

Con las salvedades supra citadas, el Área interviniente concluye que la Prestadora ha cumplimentado aceptablemente con los compromisos asumidos para el período en el Contrato de Vinculación (Régimen Transitorio t.o. resolución N° 191/07), aconsejando prestar aprobación al documento presentado.

Gerencia de Administración

Su análisis se enfocó en el estudio de la estructura de la empresa representada a través del organigrama y poniendo atención en la gestión de recursos humanos y las actividades de capacitación 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 2008 sin formular observaciones.

Gerencia de Asuntos Legales

Señala que el nuevo régimen transitorio aprobado por Decreto N° 1358/07, ha introducido modificaciones al Contrato de Concesión 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.

Expresa que han dejado 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



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"*

asociarse con un operador que tenga a su cargo la toma de decisiones técnicas (conf. régimen del cap. 2).

Respecto de los tópicos específicos que le toca evaluar a esa Gerencia, vinculado primordialmente con el sistema de información periódica correspondiente a los formatos GAL 1, 2 y 4 expresa que el prestador brindó datos por actor, demandado, tribunal, número de expediente, causa, estado y observaciones, de demandas judiciales en las que interviene como demandado o como tercero; indicándose que comprende a los juicios que se hallan en trámite en distintas etapas procesales, constando también datos aproximados de montos reclamados.

Del mismo se desprende la existencia de siete nuevos juicios de carácter laboral iniciados durante el año y quince en los que las pretensiones estarían vinculadas con la responsabilidad extracontractual, lo cual, a priori, no parece resultar anormal para una empresa de esta envergadura y rubro.

Asimismo informa que no ha iniciado apremios por falta de pago de los usuarios ni otro tipo de acción por diferentes causas.

Mediante el formato GAL 2 (fs. 479), el prestador dispensó los datos que acreditan el cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la contratación de seguros refiere.

Aclara el Área interviniente que la valoración del cumplimiento de los aspectos señalados no se ha visto influida por la entrada en vigencia del nuevo régimen transitorio.

Que de fs. 2302 a 2309 la Gerencia de Asuntos Legales dictamina que de los informes de las Áreas preopinantes se verifica, al menos desde la perspectiva jurídica analizada, la pertinencia de la actividad de control desplegada por el ENRESS y en particular la ratificación de que existen casos en que los avances de obra y los niveles de servicio no han sido satisfechos del modo previsto en el régimen estipulado para el proceso de transición (conforme Decreto N° 1358/07 PEP);

Que expresa que las conclusiones a las que han arribado las diversas áreas que emitieron opinión, deben ser meritadas 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



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"*

especial autorizado por la ley 12516 y el marco regulatorio surgente de la ley 11220;

Que en vista de los informes de las distintas Gerencias de este Organismo, a criterio de la Gerencia de Asuntos Legales la gestión de la sociedad prestadora no merece en esta especial instancia, que se le endilguen incumplimientos de las obligaciones y deberes asumidos en la atención del servicio;

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 esperados.

Que se incluyen en las consideraciones vertidas precedentemente 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;

Que si bien es menester valorar la transitoriedad del cometido de Aguas Santafesinas S.A. y la situación de emergencia en que debió hacerse 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 tendientes a la corrección de los procesos, resulta pertinente merituar la información aportada por el área de control de calidad;

Que en concordancia con lo dictaminado oportunamente estima procedente disponer la aprobación en general del informe presentado y efectuar las observaciones surgentes de los informes de las áreas técnicas y 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, y 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;



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 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), de acuerdo a lo previsto en el art. 3 del decreto N° 1358/07 correspondiente al período 1-1-2007 al 31-12-2007.-----

ARTICULO SEGUNDO: Prestar aprobación en general al Informe Anual de Avance presentado por Aguas Santafesinas S.A. para el período 1-1-2007 al 31-12-2007, 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.-----