



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

RESOLUCION NRO 0816

SANTA FE, 26-12-2011

AUTOS: %AGUAS SANTAFESINAS S.A.- SOLICITUD DE REVISION TARIFARIA EN LOS TERMINOS DEL 9.4.1 DEL CONTRATO DE VINCULACION TRANSITORIO+(Expte. Nro. 01801-0025196-9); y,

VISTO:

1.- Que la empresa Aguas Santafesinas S.A. efectuó ante el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, una presentación, solicitando la revisión de la tarifa de los servicios sanitarios de agua potable y desagües cloacales que presta en quince distritos de la Provincia de Santa Fe;

Que la empresa plantea su solicitud mediante Nota N° 7387 AL y GC proponiendo a la autoridad ministerial que, como mínimo, se apruebe una modificación del factor de ajuste K, de un valor actual de 2,33 a un valor de 5,55 en forma progresiva, manteniéndose los rangos de volumen asignado (Q) aprobados con la resolución N° 134/10. A los efectos de llegar al valor propuesto para el mencionado factor de ajuste sugiere que el primer escalón de aumento de la emisión general sea del ochenta por ciento (80%) a aplicarse en la facturación del primer bimestre del año 2012, el segundo del quince por ciento (15%) a aplicarse en la facturación del segundo bimestre del año 2012 y el tercer escalón, del quince por ciento (15%), aplicable en la facturación del tercer bimestre del año 2012;

2.- Que el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente ostenta la potestad de llevar adelante el procedimiento de revisión tarifaria, otorgando o no el incremento tarifario solicitado por la empresa prestadora, %previo dictamen del Ente Regulador+(Numeral 9.4.1 del Régimen Transitorio).

Que la autoridad ministerial dispuso la intervención de este Ente Regulador de Servicios Sanitarios, dentro del marco procedimental



establecido en el citado numeral del Régimen para el Proceso de Transición aprobado por decreto del Poder Ejecutivo Provincial Nro. 1358/07 (t.o. resol. Nro. 191/07 M.O.S.P.y V) y su prórroga dispuesta mediante decreto PEP Nro. 2624/09, que a su vez aprobó pautas complementarias;

3.- Que radicados los autos en este ENRESS y para una mejor expedición del acto del Ente, se dispuso un primer examen por las áreas técnicas del organismo a fin de verificar la consistencia y completitud de la información contenida en la presentación bajo análisis. Asimismo, se dio intervención a la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias, creada por resolución N° 1032/10;

Que como consecuencia de esta faena preliminar, se requirió a la empresa por Nota N° 07/2011 C.E.P.R. que por medio de la Auditoría Externa Contable a cargo de Crowe Horwath y el Auditor Técnico JVP, se enviase a este Ente de regulación y control información que no fuera aportada en oportunidad de la presentación de la Nota N° 7387 AL y GC, así como otra adicional necesaria para efectuar un análisis de la calidad y razonabilidad de los gastos del prestador;

Que, en este sentido, los conceptos sobre operación y mantenimiento sobre los que versaba la información pedida refieren a: 1) operación y mantenimiento, respecto a, 1. A.) plantas de captación y tratamiento de Santa Fe, Rafaela y Casilda, 1.A.1) Memoria Técnica, 1.A.2) personal, 1.A.3) Costos en energía eléctrica, 1.A.4) Carburantes y lubricantes; 1. B.) Para los distritos Rufino, Firmat, Casilda, Cañada de Gómez, San Lorenzo, Gálvez y Esperanza, los volúmenes de producción anual de agua; 1.C.) de los quince distritos, las dosis de los productos químicos utilizados, costo de los distintos insumos, número de determinaciones de laboratorio llevadas a cabo por cada servicio, costo promedio de cada determinación, debiendo informarse los precios con respaldo en las respectivas órdenes de compra;

Que, en lo relativo a los aspectos administrativos y contables, la requisitoria versaba sobre los siguientes tópicos 2) Información administrativa y contable: 2.A.), 2. B.) y 2. C.) Conciliación con los Estados



Contables y planillas de contabilidad regulatoria, de información sobre rubros tales como personal, energía, productos químicos, materiales; requiriéndose además expresamente detalle, justificación, modalidad y demás datos de los servicios contratados a terceros; 2.D) Información sobre personal, desagregada en organigrama actualizado, evolución anual para el período 2006 . 2011 de la planta de personal por agrupamiento y funciones, ascensos y promociones, políticas salariales, acuerdos paritarios, evolución anual en igual período de la masa salarial, horas extras, personal fuera de convenio. etc;

4.- Que la empresa, por nota N° 7.700 AL y GC, aportó sólo parte de la información pedida, negándose a brindar datos sobre un conjunto de los tópicos requeridos, arguyendo que no se encontraba obligada a hacerlo porque excedían los términos del numeral 9.4.1 del Contrato de Vinculación Transitorio y los formatos de información periódica;

5.- Que este Directorio, considerando pertinente escuchar la opinión de los distintos actores involucrados tales como, el prestador solicitante Aguas Santafesinas Sociedad Anónima, los usuarios de los servicios sanitarios que brinda dicha empresa y las asociaciones de defensa de los derechos de usuarios y consumidores, mediante resolución Nro. 694/11 ENRESS recaída en expediente Nro. 16501-0015873-5, convocó a sendas audiencias públicas en las ciudades de Santa Fe y Rosario;

Que, si bien la audiencia pública en el ámbito de los servicios sanitarios no se encuentra consagrada en nuestra Provincia por norma legal alguna, resulta un instancia de información para mejor proveer dentro de la esfera de actuación del Ente Regulador de Servicios Sanitarios sin implicar una limitación al pleno ejercicio de poderes - deberes atribuibles a las esferas de competencias propias de los poderes públicos y demás organismos del Estado- que, por los demás, ya ha demostrado, en la experiencia del año 2010, resultar una fructífera herramienta en la toma de decisiones;

6.- Que, en el marco de las audiencias públicas llevadas a cabo el 6.12.11 en la ciudad de Rosario y el 7.12.11 en la ciudad de Santa Fe, con importante nivel de participación ciudadana, se expusieron valiosas ideas y opiniones de usuarios, Organizaciones No Gubernamentales, Funcionarios, Legisladores y Concejales que constituyen puntos de vista útiles para lograr una aproximación al conocimiento de la opinión del universo de los interesados;



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

7.- Que la totalidad de la información colectada y los informes de las diferentes áreas técnicas fueron analizados por la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias que elevó a este Directorio un proyecto de resolución con relación al tema bajo análisis;

CONSIDERANDO:

Que el numeral 9.4.1 del Contrato de Vinculación Transitorio dispone que en todo análisis de modificación de los valores tarifarios y precios, el Ente Regulador deberá considerar los principios establecidos en el art. 81 de la ley 11220;

Que el inc. d) del citado artículo 81 establece como principio general la existencia de una relación inescindible entre el valor de la tarifa y la eficiencia de los costos de su prestación;

Que, además, en la relación entre la tarifa y el costo de una gestión eficiente está imbricado el principio fundamental de protección de los intereses patrimoniales de los usuarios que consagra el art. 42 CN;

Que este ENRESS tiene deberes y potestades con el objeto de proteger los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios en un todo de acuerdo a lo previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional, entre los que se encuentra el referido derecho a una tarifa justa y razonable, acorde a la calidad del servicio efectivamente recibido;

Que el penúltimo considerando del Acta Acuerdo del Contrato de Vinculación Transitorio impone al Ente Regulador la responsabilidad de proponer mecanismos y acciones tendentes a la generación de información respecto de la gestión del patrimonio de la empresa regulada, el monitoreo permanente del desempeño técnico operativo, la eficiencia de la administración de los bienes en la gestión comercial y de la calidad de las decisiones económico-financieras de la actividad regulada, así como la determinación de los costos eficientes en la prestación del servicio;

Que el pedido de incremento tarifario formulado por ASSA no contiene la información necesaria para analizar la eficiencia de los costos invocados en su variación;



Que la falta de mención o referencia de la empresa en su presentación a la posibilidad o alternativa de evaluación crítica de sus costos de explotación, puede deberse, a criterio de este ENRESS, a dos alternativas: a) Considera que los costos de explotación son óptimos y no requieren ser mejorados o; b) No considera relevante efectuar tal análisis crítico.

Que ninguno de los dos temperamentos puede ser admitido por este Ente Regulador porque en primer lugar todos los costos empresarios son perfectibles, mejorables y susceptibles de ser optimizados y, además, porque en tanto la empresa pretende trasladar a los usuarios, en forma directa, el peso de dichos costos de explotación;

Que, como es función esencial del Ente Regulador tutelar los derechos de los usuarios del servicio (art. 66) 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).

Que, frente a esta carencia, en orden al cumplimiento de los imperativos legales y constitucionales más arriba señalados, este Ente requirió de la prestadora una serie de información complementaria;

Que ASSA no suministró en forma adecuada al Ente Regulador la información pedida;

Que, en primer término, parte de la información carece de la necesaria certificación de los auditores técnicos, tal como fuera solicitado por Nota N° 7 de la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias;

Que, en segundo lugar, se negó a brindar una porción importante de los datos requeridos, excusándose en una interpretación restrictiva y parcial del numeral 9.4.1. del Contrato de Vinculación Transitorio y aspectos formales relacionados con las planillas de información periódica;

Que la información que la empresa no entregó al regulador, resulta de manejo corriente y necesario para la gestión y toma de decisiones de una empresa de similares características a las de la solicitante;



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

Que, maguer los argumentos utilizados por ASSA, las normas legales vigentes conceden al Ente Regulador facultades suficientes para analizar los costos de la compañía y su eficiencia;

Que 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 los arts. 66, 1er párrafo, inc. h), inc. w), 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 el máximo organismo de asesoramiento jurídico de la Provincia destacó que, en todo pedido de incremento tarifario que se produjere luego del aprobado en 2010, resultaría imperativo el análisis de la calidad del gasto de la empresa;

Que, pese a ello, en tanto la actividad de regulación se ejerce a partir de la información suministrada, fundamentalmente por el prestador, el temperamento reticente adoptado ha puesto al Ente Regulador en la imposibilidad de determinar la eficiencia de los costos de operación con certeza;

Que, sin perjuicio de la evaluación de la conducta del Prestador por parte de este Organismo de Control debido a la reticencia en brindar la información, por la que se han iniciado las actuaciones que tramitan por Expte N°16501-16015-4, corresponde destacar que se ha perdido en esta instancia una excelente oportunidad para profundizar la implementación del Sistema de Contabilidad Regulatoria, y mediante la interacción con el Prestador en la depuración de los datos que deberían haber sido informados, lograr una mayor transparencia en la gestión de la empresa;

Que, sin embargo, en tanto la determinación de la calidad del gasto operativo es un deber de este Ente Regulador, se ha evaluado su razonabilidad, utilizando criterios de calidad del servicio reconocidos a nivel nacional e internacional, contrastados con la información que se ha podido coleccionar respecto del servicio prestado por ASSA y en función del pedido de incremento tarifario efectuado;

Que dicha razonabilidad del costo, resulta el indicador que permitirá a este Ente Regulador aconsejar a la autoridad de



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

aplicación, en qué medida el incremento de los costos puede ser trasladado a los precios y tarifas del servicio, de manera de asegurar que los usuarios no soporten económicamente aquellos que sean resultado de ineficiencias del servicio que deriven de causas estructurales u operativas;

Que trasladar directamente a la tarifa de los usuarios los costos de las ineficiencias de la infraestructura que deriven de décadas de insuficiente inversión o de defectos de gestión, resulta incompatible con los principios legales y constitucionales más arriba reseñados;

Que, en cumplimiento de las actividades requeridas por la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias, según Acta N° 7, las distintas Gerencias remitieron sus informes a la Comisión para su análisis en plenario;

Que la Gerencia de Atención al Usuario opina que el pedido de aumento implica la pretensión de trasladar a los usuarios, en forma directa, el peso de los todos los costos de operación y que, como es función esencial del Ente Regulador tutelar los derechos de los usuarios del servicio (art. 66) y la verificar el cumplimiento de las normas aplicables - en especial las de calidad del servicio- debe analizar los costos de explotación de modo que los usuarios paguen una tarifa que se corresponda con el servicio recibido (art. 46 Anexo C Ley 11220).

Que la precitada Gerencia agrega que el análisis del pedido de incremento no puede reducirse a la verificación de los índices brindados por la firma y a los costos dados, sino que debe avanzar más allá, en aras de determinar cuáles de los costos de la prestación del servicio pueden ser calificados de razonables;

Que la determinación de los costos razonables, ni óptimos ni reales, permitiría tender al cumplimiento de los principios fundamentales de nuestro orden constitucional . protección de intereses económicos de los usuarios (art. 42 CN)- y, además, generar incentivos para la mejora y optimización de los niveles del servicio prestado y los costos a ellos asociados;



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

Que, destaca la Gerencia de Atención al Usuario, los resultados de las audiencias públicas realizadas comprueban que el servicio presenta problemas de calidad, entre los que señala un déficit en materia de presión de suministro del servicio de agua y de la expansión del sistema de micromedición como medio de racionalizar el consumo de agua, preservar el recurso y tarificarlo conforme criterios más acordes con la realidad de su prestación;

Que, concluye diciendo que no sólo se deben analizar las cifras e índices suministrados por el prestador sino que se debe ir más allá, fijando pautas para que el incremento de la tarifa que pagan los usuarios no resulte consecuencia de deficiencias de prestación del servicio que se reflejen sobre dichos costos, aspecto entre los que no se pueden soslayar sus niveles de calidad;

Que, a su turno, la Gerencia de Administración ha analizado el Gasto en Personal y observa que la información proporcionada resulta parcial y ha sido presentada sin la intervención de los auditores contables y/o técnicos;

Que el Organigrama de la Empresa suministrado está desarrollado sólo hasta el nivel de Gerente y no posee datos sobre la dotación básica, circunstancia que no permite evaluar la razonabilidad de su distribución;

Que se ha brindado información parcial respecto de las políticas salariales anuales (2006 . 2011), suministrando sólo los porcentuales anuales sin especificar cómo se aplicaron y cuáles fueron los costos incrementales mensuales y anuales;

Que, con las limitaciones que la información brindada le impone, la Gerencia de Administración concluye en que: 1) El gasto en personal es un componente significativo de los costos. 2) Durante el año 2011 la empresa mejoró los salarios por sobre la pauta general de incremento para la administración pública; 3) Las horas extras realizadas fueron fundamentadas únicamente en la distribución etaria de su personal, calificado en bandas de edades, sin que se efectúe la correlación con los lugares o sectores de trabajo.



4) Se han contratado servicios provistos por terceros vinculados a la actividad operativa propia del objeto de la empresa y por tanto, susceptibles de ser realizados con personal propio. 5) En el rubro %Otros Costos en Personal+ resultan significativos los conceptos referidos a %Subsidio a Obra Social+ y %Asignación Especial Estímulo para la Eficiencia+, que insumen el 60% de su total.

Que la Gerencia de Control de Calidad expresa que, con las mismas limitaciones de información que señalara la preopinante, la Empresa reconoce que hay Plantas Potabilizadoras cuya capacidad de producción supera la capacidad de diseño;

Que dichas Plantas Potabilizadoras obligan al operador a aplicar tratamientos especiales y a dosificar extraordinariamente los productos químicos;

Que si bien, en la actual situación, los consumos de productos químicos informados por ASSA pueden considerarse razonables, la ejecución de las obras de infraestructura pendientes permitirá optimizar algunos procesos y con ello reducir los costos de operación y su impacto en la tarifa;

Que, atento a lo expuesto, sugiere que la empresa efectúe un estudio pormenorizado acerca de las obras de infraestructura pendientes que pueden tener incidencia en los costos de producción, con la intervención de los Auditores Técnicos, para ser ejecutadas en los plazos que se establezcan;

Que, seguidamente, la Gerencia de Operaciones e Infraestructura del Servicio señala que se encuentra pendiente de cumplimiento, a la fecha, la presentación del Plan Integral de Micromedición de Mediano y Largo Plazo que se impusiera a la Prestadora en el Artículo Séptimo de la Resolución N° 0345/10;

Que, en efecto, pese a lo expresado por ASSA en su Nota N° 7700 . AL y GC , dicho programa no ha sido explicitado en el Plan de Acción 2012 . 2015 (Nota N° 7498 . AL y GC), incumplimiento que motivara la iniciación de las actuaciones que tramitan por Expte N° 16501-16016-5;

Que la Gerencia de Análisis Económico Financiero expresa que, con las restricciones derivadas de la reticencia de la prestadora, ha efectuado un análisis (ver Anexo 1) en el que se han ajustado los costos cuya variación se invoca como justificación del incremento tarifario, con el fin



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

de acercarlos al concepto de %razonabilidad+, con los parámetros propuestos por la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias;

Que dentro del mencionado análisis, a los Egresos se les han aplicado reducciones a los rubros Personal, Agua Librada al Servicio e Insumos Químicos, según los Informes de las Gerencias respectivas y del análisis técnico realizado por la Comisión de Prácticas Regulatorias;

Que se llega así al Margen Bruto proyectado para el Año 2011 en base a todas las premisas y datos obrantes en el informe de dicha Gerencia, con sus Planillas y Anexos adjuntos, y los Informes de las demás Gerencias intervinientes en el presente trabajo;

Que, por Acta N° 8, la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias encomienda que por Secretaría se proceda a realizar un informe sintético de los dictámenes de las diferentes Gerencias, para que sirva como base para la elaboración del proyecto de resolución a ser puesto a consideración de este Directorio;

Que la Gerencia de Asuntos Legales emite opinión sobre los aspectos de su competencia;

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por el art. 26 inciso k) de la Ley 11220 y numeral 9.4.1. del Régimen Transitorio (Contrato de Vinculación . t.o. resol. 191/07 MOSPYV- decreto N° 1358/07 PEP y su prórroga decreto N° 2624/09 PEP;

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

ARTICULO PRIMERO: Determinar en base a las constancias de autos que incluyen las de los Anexos I y II que integran la presente resolución, que se cumplen los extremos que habilitan la revisión tarifaria prevista por el numeral 9.4.1 del Contrato de Vinculación, Anexo I del decreto 1358/07 PEP- t.o. resol. 191/07 MOSPYV- ratificado por decreto N° 2624/09 PEP.-----



ARTICULO SEGUNDO: Observar que la propuesta de incremento de precios presentada por la empresa Aguas Santafesinas S.A, elimina el sistema de subsidio estatal a los usuarios del servicio y, si bien mantiene los rangos de QA y QM establecidos en la resolución ministerial N° 134/10, lo hace sin considerar su condición socioeconómica real ni sus niveles de consumo.-----

ARTICULO TERCERO: Establecer que resulta pertinente el mantenimiento del sistema de subsidio estatal a los usuarios servidos por ASSA, sobre la premisa de que los costos de las deficiencias estructurales y operativas del servicio no pueden ser trasladadas a la tarifa que pagan los usuarios, debiendo considerarse también su condición socioeconómica.-----

ARTICULO CUARTO: Declarar procedente una modificación de los precios y valores tarifarios que, fijando en 4,79 el valor de ajuste tarifario denominado %~~+~~previsto en el art. 26.6 del Régimen Tarifario, Anexo 9, del Contrato de Vinculación Transitorio, contemple el mantenimiento del subsidio estatal vigente y de modo que el aumento efectivo sobre la tarifa de los usuarios del servicio no sea superior a los valores establecidos en el siguiente cuadro:

Rangos de QA y QM (m3)	Períodos		
	01/2012	02/2012	05/2012
de 0,00 a 22,14	30%	10%	10%
de 22,15 a 40,00	40%	10%	10%
de 40,01 a 70,00	50%	10%	10%
de 70,01 a 300,00	60%	10%	10%
más de 300,00	70%	10%	10%

ARTICULO QUINTO: Disponer que Aguas Santafesinas S.A. 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 del área de su prestación en proporción al número de cuentas existente en cada uno de ellos.-----

ARTICULO SEXTO: Disponer que el aumento tarifario correspondiente al período 05/2012 estará condicionado 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 presente resolución, cuya verificación estará a cargo del ENRESS.- -----



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

ARTICULO SEPTIMO: Disponer que el incremento establecido en el artículo cuarto de la presente, entrará en vigencia en su primera etapa, el 1.01.2012.---

ARTICULO OCTAVO: Declarar que deben disponerse las medidas necesarias para que la Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales creada por el Decreto N° 2141/99 PEP exima parcialmente de la obligación de pago de la tarifa, a aquellos usuarios residenciales que . encontrándose dentro de algunos de los rangos previstos en el Artículo Cuarto- no estén en condiciones económicas reales de afrontar el pago del total de la tarifa resultante de lo dispuesto en el presente.-----

ARTICULO NOVENO: Remitir las presentes al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente a fin de tomar la intervención que le compete y prosecución del trámite.-----

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

FDO. MUÑOZ-PINTOS-GIANI-BRACHETTA Y BLAS