

## RESOLUCIÓN N° 0646

SANTA FE, 26-10-2011

**AUTOS Y VISTOS:** estos caratulados “COMISION ESPECIAL PRACTICAS REGULATORIAS – MODIFICACION RESOLUCIÓN N° 659/07 PARA MEJORAR EL ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PRESTADORES”. (Expte N° 16501-0015644-9) y;

### **CONSIDERANDO:**

Que por Resolución N° 659/07 ENRESS se aprobó el Reglamento para Prestadores que prestan el Servicio en el área de prestación municipal y/o comunal, referido al Programa de Mejoras y Desarrollo, Reglamento del Usuario y Régimen Tarifario;

Que el numeral 3.1 del Anexo I.2 del Régimen Transitorio de Aplicación, aprobado por Decreto N° 1358/07, t. o. Res. 191/07 M.O.S.P.y V. prorrogado por Decreto N° 2624/09, establece la implementación de un sistema de información regulatoria a los fines del desarrollo de las funciones inherentes a la naturaleza intrínseca del Organismo de Regulación y Control, permitiendo además el análisis de la calidad de las decisiones económico-financieras de la actividad regulada y, la determinación de los costos eficientes en la prestación de los servicios bajo su supervisión;

Que por Resolución N° 1032/2010 ENRESS se dispuso la creación de la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias, dotando al Ente Regulador de una organización funcional especial para cumplir con celeridad y eficacia la nueva actividad técnico administrativa encomendada;

Que, la Comisión Especial de Prácticas Regulatorias, en virtud de la experiencia recogida desde la puesta en vigencia de la Resolución N° 659/07, ha considerado oportuno y necesario proceder a introducir modificaciones en los formatos y contenidos de la documentación anual requerida a los prestadores;



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Que, en tal sentido y, vista la necesidad de avanzar en el análisis del funcionamiento de los servicios abarcados por la presente normativa, se hace necesaria una permanente actualización de la información que permita una correcta evaluación de los mismos;

Que, asimismo, el desarrollo y profundización de nuevos conceptos para dicha evaluación, como lo es la Contabilidad Regulatoria, vuelve imprescindible que regularmente los prestadores remitan información sistematizada respecto a los servicios sanitarios que prestan;

Que, en consecuencia, analizar la calidad del gasto en que éstos incurren, constituye una base fundamental para evaluar tal funcionamiento;

Que las constancias de autos ponen de resalto el aporte interdisciplinario de las distintas áreas del Organismo con incumbencia sobre el particular representadas en la Comisión Especial, arribando a la formulación del proyecto definitivo que obra glosado en autos, dando origen a las actuaciones aquí ventiladas y, ajustando su proceder en concordancia con establecido en el Artículo Cuarto de la Resolución N° 1032/2010 ENRESS;

Que la Gerencia de Asuntos Legales dictamina que, atendiendo a la naturaleza del acto proyectado corresponde afirmar que el órgano Directorio tiene facultades y competencia para disponer su aprobación a tenor de lo previsto en los artículos 26 inc. j) y 66, inc.b) de la Ley N° 11.220, mediante resolución que haga mérito de los antecedentes y fundamentos expresados;

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por los artículos 20, 26 incs j) y k), 54, 66 inc.b), 69 y 97 de la Ley N° 11.220

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

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar el Reglamento para Prestadores del servicio de agua potable y cloacas fuera del Área de Prestación Provincial referido al Programa de Mejoras y Desarrollo, Reglamento del Usuario y Régimen Tarifario y los Anexos I, II A, II B, III, IV y V, que forman parte integrante de la presente



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**ARTICULO SEGUNDO:** Dejar sin efecto la Resolución N° 659/07 ENRESS y toda norma que se oponga a lo dispuesto en la presente.-----

**ARTICULO TERCERO:** Regístrese, dése cumplimiento a lo establecido por Resolución N° 07/06 TC., publíquese en el Boletín Oficial y comuníquese a los Prestadores. Hecho, archívese.-----

FDO. MUÑOZ-PINTOS-GIANI-BRACHETTA Y BLAS



## **REGLAMENTO PARA PRESTADORES QUE PRESTAN EL SERVICIO FUERA DEL AREA DE PRESTACIÓN PROVINCIAL, REFERIDO AL PROGRAMA DE MEJORAS Y DESARROLLO DEL SERVICIO Y RÉGIMEN TARIFARIO**

**Artículo 1º:** Los Planes de Mejoras y Desarrollo del Servicio (PMD), deberán ser acordados entre los prestadores y la autoridad concedente del servicio y luego sometidos a aprobación del ENRESS. Los mismos deberán incluir los programas, metas y objetivos, referentes a los niveles de servicio que el Ente considere apropiados para los Usuarios Reales, en los plazos que determinen las Normas Aplicables. Los planes contendrán especificaciones respecto al modo de alcanzar y mantener los niveles de calidad exigidos normativamente. Estos programas estarán basados en estudio de necesidades del servicio, llevados a cabo por los Prestadores, de acuerdo a los requerimientos fijados en las Normas Aplicables. La tarea de calificar la idoneidad de las presentaciones para alcanzar y mantener los objetivos del servicio, estará a cargo del Ente. La planificación contendrá el diagnóstico del estado de funcionamiento de cada componente del sistema, su antigüedad, confiabilidad, intervenciones y reparaciones efectuadas, fechas de las mismas y la programación anual de mantenimiento a efectuar, con cronograma de ejecución y costos, incluso de reposición de equipos u otros componentes si fuera necesario.

**Artículo 2º:** El Plan de Mejoras y Desarrollo a presentar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, deberá ser firmado por el Representante del Prestador facultado para ello y por su Responsable Técnico, conforme los formatos e instrucciones que se indican en el presente Reglamento.

Se establece que el formato de presentación de los PMD respetará lo establecido en el Anexo II – A de la presente.

Para servicios que cuenten con un mínimo de 1500 conexiones y/o aquellos prestados en municipios, la presentación deberá complementarse, con información adicional que respete las pautas referenciales establecidas en el Anexo II – B.

Se establece que, en el caso de prestadores que gestionan más de un servicio sanitario, la forma de presentación del PMD para dichos servicios, responderá al servicio con mayor cantidad de conexiones.

**Artículo 3º:** El Ente Regulador controlará que los prestadores cumplan con los Planes de Mejoras y Desarrollo de acuerdo a las Normas Aplicables.

**Artículo 4º:** Los Prestadores deberán presentar anualmente al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, un informe general sobre el avance del PMD



*Provincia de Santa Fe*

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

comprometido para el año en curso y el PMD que se propone desarrollar en el año siguiente.

Dicha documentación deberá ser sometida a consideración del Ente antes del último día hábil de cada año.

El Ente ejercerá la regulación Tarifaria, en base al análisis del PMD.

Los PMD deberán estar aprobados mediante Ordenanza, cualquiera sea el tipo de prestador.

En el caso de terceros, de no contarse con la Ordenanza respectiva a la fecha de presentación establecida, se deberá presentar constancia de haber sido presentado el PMD a consideración del Concedente para su aprobación.

**Artículo 5°:** Para la aprobación de los cuadros y/o regímenes tarifarios o sus modificaciones, el Prestador formulará su estimación tarifaria mediante la presentación de la documentación pertinente, a la autoridad Concedente y, aprobada por éste la propuesta, se solicitará autorización del ENRESS. El nuevo régimen no entrará en vigencia, hasta que no se encuentre aprobado por el Ente.

**Artículo 6°:** La estimación tarifaria que hagan los Prestadores deberán respetar los lineamientos previstos en el art. 81 de la Ley 11.220

**Artículo 7°:** La tarifa estimada deberá conformarse teniendo en cuenta la estrecha relación de la prestación del servicio con sus costos, y puede componerse de los siguientes elementos:

a) Un "Cargo Fijo", que tiende a solventar, por lo general, el mantenimiento de las redes distribuidoras.

b) Una "Cuota Fija", determinada en base a la superficie del terreno y del edificio, calidad y antigüedad de la edificación, etc. Puede incluir derecho a una dotación mínima de consumo, sin cargo adicional.

c) Un "Valor del m<sup>3</sup> de agua", que se aplica generalmente en los sistemas de consumo medido, que también puede contemplar valores que se incrementan en función de un rango creciente de consumo, como medida tendiente a penalizar el uso excesivo, o el eventual derroche de agua, en especial donde su obtención y potabilización es costosa, y además el recurso es escaso.

d) Sistemas mixtos, en los que se combina una "Cuota Fija", con el derecho a un consumo mínimo, luego del cual se factura el exceso, ya sea a precio fijo o creciente, en función de lo antes expresado.

La enunciación precedente no excluye otras combinaciones alternativas, que previo a entrar en vigencia serán evaluados por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

**Artículo 8°:** El Régimen Tarifario deberá incluir y propender (art. 83) al consumo medido. Los Prestadores tendrán derecho al cobro del trabajo y actividades que demanden las tareas vinculadas directamente con la instalación del sistema medido.



**Artículo 9°:** Podrán además incluirse en los mismos los precios para Cargos y Servicios Especiales enunciados en la Ley 11.220 (arts. 85, 86 y 70 inc. q) u otros que a su criterio correspondan, y que serán oportunamente sometidos a consideración del Ente Regulador, previa intervención de la concedente.

**Artículo 10°:** Los Regímenes Tarifarios y/o sus precios podrán ser modificados por los Prestadores con acuerdo de sus Concedentes, siempre con arreglo a las normativas locales (Art. 84), respetándose además para su entrada en vigencia, la aprobación previa del ENRESS, establecida en el art. 5°.

La modificación propuesta, nunca podrá ser un medio para compensar resultados adversos del Prestador privado, o pérdidas provocadas por su propia ineficiencia (Art. 88). Tampoco una forma de penalizar sus resultados favorables o su eficiencia, ya que rige el principio del riesgo empresario. Se pueden considerar causales de modificación las siguientes:

- a) Por variaciones estructurales que permitan una mayor eficiencia del servicio.
- b) Por modificaciones en las Normas Aplicables, cuyo cumplimiento implique un costo adicional para el Prestador.

En todos los casos, se entiende que la intervención del Ente Regulador es obligatoria y previa a la entrada en vigencia del nuevo Régimen Tarifario.

**Artículo 11°:** Las modificaciones tarifarias puestas a consideración del ENRESS, deberán estar acompañadas por un Presupuesto de Ingresos y Egresos (Anexo III), que permita apreciar el estado actual de la situación económica financiera del prestador y otro Presupuesto de Ingresos y Egresos que permita observar cual sería la situación económica financiera una vez aplicado el aumento pretendido. En todos los casos, se deberá demostrar la razonabilidad de la ecuación económica que haga posible una eficiente prestación del servicio, conforme Anexo N° III.

Además, se deberá presentar una Estructura de Costos, de acuerdo a modelo obrante como Anexo IV.

Este requisito no es exigible a las Municipalidades y Comunas que presten el servicio en forma directa.

**Artículo 12°:** Se estimará que un Presupuesto es factible, cuando sus Ingresos por facturación u otros conceptos contemplados en la ley 11.220, permitan solventar sus costos, financiar sus obras de mantenimiento o expansión previstas en sus PMD, y cancelar sus obligaciones financieras exigibles, en el período previsto.

**Artículo 13°:** De no cumplirse esta ecuación, el Prestador y el Concedente deberán de común acuerdo modificarla, ya sea reestructurando el Régimen Tarifario, modificando sus precios, o generando los recursos necesarios para que se produzca el equilibrio.



*Provincia de Santa Fe*

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**Artículo 14°:** El presupuesto deberá formularse, como mínimo, por períodos anuales coincidentes con el ejercicio económico del Prestador. Asimismo, los Prestadores que confeccionen estados contables anuales certificados por profesionales en ciencias económicas, deberán remitir copia dentro de los veinte días siguientes de su certificación

**Artículo 15°:** En caso de Prestadores que deban cumplimentar pagos de préstamos BID o a otros Organismos de Crédito, además de informarlos en el Anexo III en el Rubro “Ingresos por Cuenta de Terceros” y “Egresos por Cuenta de Terceros”, deberán explicitar en nota al pie del Anexo el detalle de los montos cobrados a sus usuarios y de los pagos efectuados a sus acreedores, a fin de que el ENRESS tenga la información para poder verificar la procedencia del cobro a los usuarios de la cuota respectiva y la correspondiente amortización del crédito recibido.

**Artículo 16°:** En todos los casos, los aumentos tarifarios que se pongan a consideración del ENRESS, solo serán evaluados si el Prestador ha dado cumplimiento a la presentación anual establecida por la presente norma, de la totalidad de la documentación exigida.

**Artículo 17°:** Los Prestadores tendrán la obligación de incorporar en la factura del servicio y exhibir en forma perfectamente visible, en el lugar donde se abonan las facturas, el número de teléfono gratuito del ENRESS, al que los usuarios podrán dirigirse para hacer los reclamos que juzguen procedentes.



## ANEXO I

### RELEVAMIENTO ANUAL DE INFORMACIÓN DE PRESTADORES

**AÑO DEL PRESENTE RELEVAMIENTO:** \_\_\_\_\_

<b>NUMERO DE PRESTADOR:</b>	
---------------------------------	--

Localidad:	Cod. Postal:
Departamento:	
Lugar donde se presta el servicio:	
Año de inicio del servicio	
Agua Potable:	
Desagües Cloacales:	

#### **I) RELEVAMIENTO INSTITUCIONAL**

##### **a) Institución que presta el Servicio:**

Denominación/Razón Social:		
Responsable Legal/Cargo:		
Responsable Técnico:		
Dirección:		N°:
Código Postal:	Teléfono:	Fax:
E – mail:		

##### **b) Tipo de Institución:**

1) Municipio		2) Comuna		3) Cooperativa		4) Otros	
--------------	--	-----------	--	----------------	--	----------	--





*Provincia de Santa Fe*

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Clase de Municipalidad: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_

Número de Componentes del Concejo Municipal o Comisión Comunal: \_\_\_\_\_

### c) Instrumento legal de creación y funcionamiento

#### Para Municipios o Comunas:

Ordenanza Nro:	Año:
----------------	------

#### Para Cooperativas u otras formas societarias:

Nro. de inscripción en el INAES o Registro Público de Comercio (1)							
Nro. de Ordenanza de Concesión de los Servicios:							
Fecha de inicio				Vto. de Concesión:			

(1) y/o la Repartición que en el futuro lo reemplace.

#### d) Valores Tarifarios

Ordenanza que aprueba último aumento tarifario Nro:	Año:
---	------

## II) SERVICIOS QUE PRESTA

#### Tipo de Servicios: (marcar con una cruz lo que corresponda )

Agua		Cloacas		Electricidad		Gas		Teléfonos	
------	--	---------	--	--------------	--	-----	--	-----------	--

Otros: Servicios Fúnebres, Recreación, Turismo, Deportes, etc.

--



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**III) PERSONAL (Afectado a los servicios sanitarios en la localidad, exclusivamente)**

PERSONAL	PERMANENTE	CONTRATADO
Profesionales		
Técnicos		
Administrativos		
Obreros		
Otros		

**IV) SERVICIOS EN EXPLOTACION**

**ABASTECIMIENTO DE AGUA**

**a) Datos generales del Servicio (Completar)**

1	Población estimada de localidad		Habitantes
2	Población Servida		Habitantes
3	Porcentaje de cobertura		%
4	Nro. de Conexiones en servicio		N°
5	Medidores instalados en servicio		N°
6	Servicios Sin medidores		N°
7	Canillas públicas de emergencia		N°

Referencias: 1: Indicar la población actual estimada de la localidad.  
2: Indicar la población que se estima es servida por el servicio.  
3: Porcentaje de población servida respecto a la total.  
4: Indicar el número de conexiones activas que se encuentran en servicio (se les factura normalmente). (item 4 = item 5 + item 6)  
5: Indicar la cantidad de medidores instalados en las conexiones en servicio.  
6: Indicar la cantidad de conexiones activas, sin medidores.  
7: Indicar la cantidad de canillas públicas, normalmente utilizada por los usuarios del sistema.

**b) Fuente de Captación (marcar con una cruz y completar lo que corresponda)**



## Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

### SUBTERRANEA

1 N° del pozo	2 Está en servicio?		3 Profund. del pozo (m)	4 Caudal (m <sup>3</sup> /h)	5 Horas de funcion.	6 Bombea a?	7 El pozo, tiene caudalímetro?	
	Si	No					Si	No

#### Referencias:

- 1: Indicar el número identificador del pozo de bombeo, no utilizando números de pozos ya desafectados.
- 2: Indicar si el pozo se encuentra en servicio actualmente.
- 3: Indicar la profundidad total del pozo, desde el terreno al fondo (m)
- 4: Indicar el caudal de producción esperado (m<sup>3</sup>/h).
- 5: Indicar las horas promedio de funcionamiento diario (h)
- 6: Indicar a donde bombea el pozo (Ej.: tanque elevado, cisterna, red, planta potabilizadora, etc.)
- 7: Indicar si el pozo tiene caudalímetro que permita verificar su producción.

### SUPERFICIAL

Nombre del Río/Fuente:		
Ubicación obra toma:		
Cantidad de bombas instaladas en la toma:		U
Capacidad de bombeo instalada en la toma		m <sup>3</sup> /h



*Provincia de Santa Fe*

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**MIXTA \***

- Tildar en caso que la fuente sea de dos o más orígenes, indicando en su apartado correspondiente las características de cada una de ellas.

**POR ACUEDUCTO**

<b>Designación (nombre u origen del acueducto):</b>	
<b>Responsable del acueducto:</b>	
<b>Caudales:</b>	<b>Máximo (m3/día):</b> <b>Mínimo (m3/día):</b>

**c) Tratamiento de potabilización:**

**TRATAMIENTO DE AGUA SUPERFICIAL (CONVENCIONAL)**

**Descripción del Método:**  
**Capacidad de producción máxima horaria:**

**REMOCIÓN DE ARSÉNICO**

**Descripción del Método:**  
**Capacidad de producción máxima horaria:**

**REMOCIÓN DE FLÚOR**

**Descripción del Método:**  
**Capacidad de producción máxima horaria:**

**REMOCIÓN DE HIERRO Y MANGANESO**

**Descripción del Método:**  
**Capacidad de producción máxima horaria:**

**REMOCIÓN DE OTROS COMPONENTES (Nitratos, salinidad, etc.)**

**Descripción del Método:**  
**Capacidad de producción máxima horaria:**

**Desinfección**

**Descripción del Método:**



**REALIZA MEZCLA DE AGUA TRATADA Y AGUA CRUDA?**

**QUE PORCENTAJE DE AGUA CRUDA SE AGREGA**

**d) Red de Distribución:**

Longitud de Red  m.

Diámetro variable entre  y  mm.

Material predominante

Vol. Tanque de distribución  m3.

Vol. Total Cisternas de reserva de agua cruda  m3.

Vol. Total Cisternas de agua potable  m3

**e) Agua liberada a la red**

Valor máximo mensual m3/mes (1)	<input type="text"/> m3	Mes: <input type="text"/>	Año: <input type="text"/>
Valor mínimo mensual m3/mes (2)	<input type="text"/> m3	Mes: <input type="text"/>	Año: <input type="text"/>
Consumo total del año que pasó (m3/año) (3)	<input type="text"/> m3		
Consumo por habitante (4)			

- Referencias:**
- 1: Indicar el volumen máximo estimado/medido, del mes de mayor consumo, durante los últimos cinco años.
  - 2: Indicar el volumen mínimo estimado/medido, del mes de menor consumo, durante los últimos cinco años.
  - 3: Estimar/calcular el volumen medio anual consumido.
  - 4: Calcular el consumo diario por cada habitante servido (consumo total del año pasado (m3)/(N° hab. Servidos \* 365 días/año)

**DESAGÜES CLOCALES**

**a) Datos generales del Servicio (Completar)**

1	Población estimada de la <input type="text"/>	Habitantes
---	---	------------



## Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

	localidad		
2	Población Servida		Habitantes
3	Porcentaje de cobertura		%
4	Nro. de Conexiones en servicio		Conexiones

Lugar de descarga de camiones atmosféricos:			
Aprobado por Ordenanza N°:			
N° aprox. diario de camiones atmosféricos que descargan:			
Descarga de camiones atmosféricos en planta de tratamiento:	SI		NO

### b) Red de Colectoras (Completar)

Longitud de Red  m.

Diámetro variable entre  y  mm.

Material

### c) Estaciones Elevadoras

Estación Elevadora N°	Cantidad total de bombas instaladas	Características bomba		Potencia motor
		H. manométrica	Caudal	KW

Existen bombas de reserva?  SI  NO

### d) Tratamiento de Depuración:



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Descripción del método utilizado:	

**Destino del Efluente**

Cuerpo Receptor:	
------------------	--

Cuenca Hídrica a la que llega el cuerpo receptor:	
---	--

**V) ATENCION AL USUARIO**

Ubicación Sede de Atención al Usuario:	
--	--

Domicilio:	Tel/Fax:
Responsable:	
e-mail:	

**RECLAMOS REGISTRADOS POR AÑO:**

• **AGUA:**

**1) Falta de presión:**

Nº de Reclamos durante el último año	
--------------------------------------	--

**2) Escape en calzada:**

Nº de Reclamos durante último año	
-----------------------------------	--

**3) Escape en vereda:**

Nº de Reclamos durante último año	
-----------------------------------	--

**4) Mal funcionamiento del medidor:**



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**N° de Reclamos durante último año**

<b>OBSERVACIONES:</b>	

- **CLOACA:**

**1) Obstrucción domiciliaria:**

**N° de Reclamos durante último año**

**2) Obstrucción colectora:**

**N° de Reclamos durante último año**

**3) Desborde cloacal:**

**N° de Reclamos durante último año**

<b>OBSERVACIONES:</b>	

- **FACTURACIÓN:**

**1) Desacuerdo con facturación:**

**N° de Reclamos durante último año**

<b>OBSERVACIONES:</b>	

**2) Cortes de servicios por falta de pago:**





*Provincia de Santa Fe*

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**Cantidad de intimaciones previa al corte durante el último año**

**Cantidad de cortes durante el último año**

**VI) FACTURACION DE LOS SERVICIOS EN EXPLOTACION Y TASA RETRIBUTIVA DE LOS SERVICIOS**

PERIODO	FACTURACION DEL PERIODO	MONTO DE LA TASA RETRIBUTIVA	FECHA DE PAGO



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

## ANEXO II – A

### PLAN DE MEJORAS Y DESARROLLO

**AÑO .....**

**TIPO DE SERVICIO:** (Agua potable o Desagües Cloacales)

#### OBRAS NUEVAS

DENOMINACIÓN OBRA	FECHA DE TERMINACIÓN	MONTO APROXIMADO DE INVERSIÓN

#### TAREAS DE MANTENIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DE LAS TAREAS	PERÍODO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	MONTO APROXIMADO DE INVERSIÓN



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

### **OTRAS TAREAS**

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA TAREA</b>	<b>PERÍODO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS</b>	<b>MONTO APROXIMADO DE INVERSIÓN</b>

\* El formato de la presentación podrá ser modificado por el ENRESS.



## ANEXO II - B

# GUÍA PARA LA EXPOSICIÓN DEL PLAN DE MEJORAS Y DESARROLLO

### LOCALIDADES CON MAS DE 1.500 CONEXIONES

**PRESTADOR:** Cooperativa/Municipalidad/Comuna  
de.....

La presente es una guía elaborada a los fines de orientar sobre la forma de presentación de los Planes de Mejoras y Desarrollo, para los servicios de agua y/o desagües cloacales, prestados por prestadores no concesionados por la provincia.

#### A) AGUA POTABLE

I) **METAS DEL SERVICIO:** Describir sintéticamente las metas del servicio pendientes a cumplir.

Ejemplos:

- **Producción** (m3) – *Indicar los déficit de producción de agua (cruda y/o potable) existentes.*
- **Cobertura** (%) – *Indicar porcentaje de área faltante de cobertura de servicio.*
- **Micromedición** (%) – *Indicar porcentaje faltante de medición, respecto al total de conexiones en servicio.*
- **Presión en la Red** (kg/cm2 o m.c.a.) – *Indicar sectores con problemas de baja presión.*
- **Calidad Fisicoquímica y Microbiológica del agua:** *Indicar deficiencias del servicio respecto a:*

<i>Residuo Seco a 180°C</i>	<i>mg/l</i>
<i>Arsénico</i>	<i>µg/l</i>
<i>Nitratos</i>	<i>mg/l</i>
<i>Fluoruros</i>	<i>mg/l</i>



*Provincia de Santa Fe*  
MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

- **Otras:** *Indicar cualquier otro déficit del servicio a ser subsanado (ej.: macromedición, automatizaciones, reparación/instalación de válvulas, etc.)*

## II) OBJETIVOS DEL ACTUAL PLAN DE MEJORAS

Ejemplos:

**Producción:** *Indicar la meta a alcanzar en el presente ejercicio, indicando si se logrará satisfacer la demanda pico.*

**Cobertura:** *Indicar la meta a alcanzar con el presente plan, indicando el % de cobertura a que se pretende llegar.*

**Micromedición:** *Indicar si se pretende aumentar la cobertura de servicio medido y/o reemplazar medidores obsoletos.*

**Presión de red:** *Indicar las acciones generales a desarrollar para mejorar este parámetro.*

**Calidad fisicoquímica y microbiológica del agua:** *Indicar si se pretende durante el presente período mejorar los aspectos de salinidad y/o arsénico y/o nitratos y/o fluoruros y/o cloración u otros.*

**Otros:** *Indicar otras acciones consideradas, tendientes a la mejora del servicio.*

## III) ACCIONES A DESARROLLAR

Ejemplos:

**Producción:** *Indicar las tareas a ejecutar (perforaciones, aumento de capacidad de potabilización, etc.) a los fines de lograr el objetivo impuesto para el presente ejercicio.*

**Cobertura:** *Indicar los tramos de cañerías a construir en el presente ejercicio (ubicación, metros de cañerías, sus diámetros y tipo de material).*

**Micromedición:** *Indicar el número de micromedidores que se incorporarán y/o reemplazarán en el presente ejercicio)*



*Provincia de Santa Fe*

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**Presión de red:** *Indicar cuantitativamente las acciones que se consideran ejecutar en el ejercicio.*

**Calidad fisicoquímica y microbiológica del agua:** *Indicar si se pretende durante el presente período mejorar los aspectos de salinidad y/o arsénico y/o nitratos y/o fluoruros y/o cloración u otros.*

**Otros:** *Indicar otras acciones consideradas, tendientes a la mejora del servicio.*

#### **IV) CRONOGRAMA**

El cronograma expondrá, como mínimo, el desarrollo temporal de las obras durante el año considerado, debiendo, en un diagrama de barras de apertura mensual, exponer, en forma aproximada, las fechas de inicio y terminación de las acciones a desarrollar.

#### **V) PRESUPUESTO**

Exponer, discriminando en materiales, mano de obra y equipos, los costos estimados que demandarán cada uno de los ítems que conforman el Plan de Mejoras y Desarrollo.

#### **B) DESAGUES CLOCALES**

**I) METAS DEL SERVICIO:** Describir sintéticamente las metas del servicio pendientes a cumplir.

Ejemplos:

- **Cobertura (%)** – *Indicar porcentaje de área faltante de cobertura de servicio.*
- **Calidad físico química y microbiológica del efluente:** Indicar la necesidad de corrección de parámetros (Ej.: DBO, DQO y/o microbiológicos)

#### **II) ACCIONES A DESARROLLAR**

Ejemplos:



## Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
PUBLICOS Y VIVIENDA  
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**Cobertura:** Indicar los tramos de cañerías a construir en el presente ejercicio (ubicación, metros de cañerías, sus diámetros y tipo de material).

**Calidad físico química y microbiológica del efluente:** Indicar las acciones a desarrollar para el mejoramiento de los aspectos mencionados (Ej.: construcción de nuevos módulos y/o rehabilitación de módulos existentes, exponiendo las características técnicas de los mismos; construcción de cámaras de contacto, etc.)

### III) CRONOGRAMA

El cronograma expondrá, como mínimo, el desarrollo temporal de las obras durante el año considerado, debiendo, en un diagrama de barras de apertura mensual, exponer, en forma aproximada, las fechas de inicio y terminación de las acciones a desarrollar.

### IV) PRESUPUESTO

Exponer, discriminando en materiales, mano de obra y equipos, los costos estimados que demandarán cada uno de los ítems que conforman el Plan de Mejoras y Desarrollo.

TAREAS A DESARROLLAR según PMD	Materiales \$	Mano de obra \$	Equipos \$	Costo total \$
Ampliación de red	25.000	10.000	5.000	40.000
Reemplazo de medidores	10.000	3.500	1.200	14.700



*Provincia de Santa Fe*  
 MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
 PUBLICOS Y VIVIENDA  
 ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

**ANEXO III:  
 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS  
 PROYECTADO PARA EL PERÍODO.....**

Conceptos	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
<b>Ingresos:</b>													
Servicios Ordinarios													
Servicios Especiales													
Cargos Especiales													
Otros Ingresos													
<b>Subtotal Ingresos</b>													
<b>Ingresos por Cta. De 3eros.:</b>													
Préstamo BID – Cuotas Facturadas													
I.V.A.													
Tasa Retributiva de Servicios Sanitarios													
<b>Otros</b>													
<b>Subtotal Ingresos por Cta de 3eros.:</b>													
<b>Total General Ingresos</b>													
<b>Egresos</b>													
<b>Costo de Bienes de Uso</b>													
Depreciación Bienes de Uso													
<b>Total Costo de Bienes de Uso</b>													
<b>Gastos Operativos</b>													





**Provincia de Santa Fe**  
 MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
 PUBLICOS Y VIVIENDA

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Conceptos	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Sueldos y Cargas Sociales													
Energía y Combustibles													
Mantenimiento y Reparaciones													
Insumos Químicos													
Trabajos y Servicios de 3ros.													
Honorarios y Retribuciones p/Servicios													
Otros Insumos													
Materiales y Repuestos													
Alquileres													
Comunicaciones													
Diversos													

Conceptos	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
<b>Total Gastos Operativos</b>													
<b>Gastos de Administración</b>													
Sueldos y Cargas Sociales													
Energía y Combustible													
Mantenimiento y Reparaciones Oficinas													
Honorarios y Retribuciones p/Servicios													
Alquileres													
Correspondencia													
Impuestos y Tasas													
Comunicaciones													



**Provincia de Santa Fe**  
 MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS  
 PUBLICOS Y VIVIENDA

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Conceptos	Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Papelaría y Útiles de Escritorio													
Diversos													
<b>Total Gastos de Administración</b>													
<b>Otros Gastos</b>													
Amortización de Gastos Activados													
Comisiones y Gastos Bancarios													
Intereses Pagados													
Previsiones p/deudores incobrables *													
Gastos Generales													
Otros													
<b>Total Otros Gastos</b>													
<b>Egresos por Cuenta de 3ros.</b>													
Prestamo BID – Pago cuotas facturadas													
I.V.A.													
Tasa Retributiva de Servicios Sanitarios													
Otros													
<b>Total Egresos por Cuenta de 3ros.</b>													
<b>Egresos por Inversiones</b>													
Cumplimiento P.M.D.													
Otras													
<b>Total Egresos por Inversiones</b>													
<b>Total General de Egresos</b>													
<b>Saldo Resultante</b>													

\* Explicitar el porcentaje previsto y las causas o motivos que fundamentan.



## ANEXO IV

### ESTRUCTURA DE COSTOS

<b>Cooperativa de Agua Potable y .....</b>		
<b>Determinación del costo Mensual del Servicio Estructura de Costos</b>		
<b>Conceptos/Rubros</b>	<b>Importes</b>	
<b>1- Sueldos y Leyes Sociales</b> Sueldos Administrativos Sueldos Maestranza Plus Vacacional S.A.C. Proporcional Leyes Sociales Sumas no Remunerativas		<b>0,00</b>
<b>2- Honorarios</b> Contador, Escribanos, Certificaciones, etc. Analistas de Sistemas, Judiciales y otros		<b>0,00</b>
<b>3- Gastos de Oficina y Varios</b> Papelería y Útiles de Oficina Gastos Almacén Limpieza Edificio Insumos Computación Libros Contables y otros		<b>0,00</b>
<b>4- Franqueo</b> Correo y Repartidores		<b>0,00</b>
<b>5- Costo Energía</b> Promedio mensual facturas EPE Otros Servicios (T.E., Gas)		<b>0,00</b>
<b>6- Materiales de Potabilización</b> litros de cloro mensuales (promedio)		<b>0,00</b>



## Provincia de Santa Fe

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

7-	<b>Materiales de Mantenimiento</b> Materiales reparaciones red Mantenimiento Bombas Herramientas Medidores Varios (Stok)		
8-	<b>Costo Analisis Calidad de Agua</b> Rubros respectivos		0,00
9-	<b>Participación Comunitaria</b> Donaciones a Clubes, Escuelas, etc.		0,00
10-	<b>Amortización de Bombas</b> Rubros respectivos		0,00
11-	<b>Amortización de Obra</b> Rubros respectivos		0,00
12-	<b>Rodados</b> Mantenimiento Gastos Combustible		0,00
13-	<b>Gastos Bancarios</b> Rubros respectivos		0,00
14-	<b>Seguros</b> De vehículos De Personal (ART)		0,00
15-	<b>Impuestos</b> Ingresos Brutos Derecho, Registro e Inspección		0,00
16-	<b>Morosos</b> Morosidad Preventiva		0,00
17-	<b>Plan de Mejoras y Desarrollo</b> Rubros Respectivos		0,00
<b>TOTAL COSTO DEL SERVICIO - MENSUAL</b>			<b>0,00</b>

## ANEXO V

### LISTADO DE DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA:

### PRESENTACIÓN ANUAL OBLIGATORIA

La presente Resolución obliga a todos los Prestadores de servicios sanitarios, a efectuar la presentación de una serie de información, con frecuencia anual, la que deberá ser ingresada obligatoriamente a este Ente, **antes del último día hábil de cada año.**

La falta de presentación dará inicio del procedimiento sancionatorio correspondiente, en un todo de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución 179/99 - Régimen de Aplicación de Sanciones-, por lo que se le recuerda que, de no mediar cumplimiento en término, se harán efectivos los apercibimientos señalados, con nota al Sr. Ministro del ramo.

La documentación que se debe presentar resulta:

### COOPERATIVAS

1. Planilla de Actualización de Información (Anexo) correspondiente al año en curso, firmado por el responsable del servicio.
2. Informe sobre el cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo comprometido para el año en curso. Justificar las demoras en que se pudiera haber incurrido. Reprogramar tareas no realizadas, de ser necesario, para ser ejecutadas en el año siguiente.
3. Plan de Mejoras y Desarrollo (PMD) para el año entrante, **debidamente aprobado por Ordenanza Municipal/Comunal**, en original o copia autenticada. El PMD debe ser presentado según formato expuesto como Anexo II-A y II-B, según corresponda.
4. Cuadro de Ingresos y Egresos (Anexo III), proyectado para el año entrante.
5. Último balance aprobado, debidamente certificado por profesional en ciencias económicas, el que deberá ser presentado ni bien se encuentre disponible, en los casos en que no pueda ser presentada con la documentación que se enumera en este Anexo.
6. Copia de facturas emitidas (adjuntar varias (ej. 3), para distintos consumos)



## MUNICIPIOS Y COMUNAS

1. Planilla de Actualización de Información (Anexo I) correspondiente al año en curso, firmado por el responsable del servicio.
2. Informe sobre el cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo comprometido para el año en curso. Justificar las demoras en que se pudiera haber incurrido. Reprogramar tareas no realizadas, de ser necesario, para ser ejecutadas en el año siguiente.
3. Plan de Mejoras y Desarrollo (PMD) para el año entrante, **debidamente aprobado por Ordenanza Municipal/Comunal**, en original o copia autenticada. El PMD debe ser presentado según formato expuesto como Anexo II-A y II-B, según corresponda.
4. Copia de facturas emitidas (adjuntar varias (ej. 3), para distintos consumos)

## SOLICITUD DE APROBACIÓN DE AUMENTO TARIFARIO AL ENRESS REQUISITOS

### MUNICIPIOS Y COMUNAS

1. Deberán tener aprobado el Régimen Tarifario y el Reglamento del Usuario. En caso contrario, conjuntamente con la documentación referida al aumento tarifario deberá remitirse la documentación faltante, debidamente aprobada por Ordenanza.
2. Ordenanza aprobando el nuevo Cuadro Tarifario. Resulta conveniente aprobar un nuevo Régimen Tarifario, al cual se le ha incluido las tarifas pretendidas.
3. Plan de Mejoras y Desarrollo para el período presente; debidamente aprobado por Ordenanza.
4. Copia de facturas emitidas al presente.



## COOPERATIVAS

1. Deben contar con Contrato de Concesión vigente.
2. Deberán tener aprobado el Régimen Tarifario y el Reglamento del Usuario. En caso contrario, conjuntamente con la documentación referida al aumento tarifario deberá remitirse la documentación faltante, debidamente aprobada por Ordenanza.
3. Plan de Mejoras y Desarrollo, para el período presente, debidamente aprobado por Ordenanza.
4. Ordenanza aprobando el nuevo Cuadro Tarifario. Resulta conveniente aprobar un nuevo Régimen Tarifario, al cual se le ha incluido las tarifas pretendidas.
5. Cuadro de Ingresos y Egresos (Anexo III – Resol. 659/07) elaborado, uno con la actual situación tarifario; otro con la situación esperada luego del aumento tarifario.
6. Estructura de costos según modelo.
7. Copia de facturas emitidas al presente (algunos ejemplos variados de consumo).
8. Copia de Estados Contables correspondientes a los dos últimos ejercicios, debidamente certificados por Contador Público e intervenidos por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Provincia de Santa Fe.



*Provincia de Santa Fe*

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