



Provincia de Santa Fe

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

RESOLUCION N°

0646

SANTA FE, 20 SEP 2021

AUTOS Y VISTOS: estos caratulados: "Aguas Santafesinas S.A. – Solicita prórroga para la presentación del Informe Anual de Avance del período 2020" (Expediente N° 16501 - 0027497-4), de los que;

RESULTA:

Que la prestadora Aguas Santafesinas S.A., presentó el Informe Anual Año 2020, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2020 al 31-12-2020, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio (Decreto N° 1358/07 PEP – t.o. resolución N° 191/07 MOSPyV), art. 2° numeral 18 de las pautas complementarias del Decreto N° 2624/09 PEP, ratificatorio del citado precedentemente, y el N° 156/20 PEP, que prorroga su vigencia;

Que requeridas aclaraciones en relación a aspectos de incumbencia de las Gerencias de Administración y de Operación e Infraestructura del Servicio y brindadas las mismas por parte del Prestador, han elaborado sus informes las distintas áreas internas del organismo, expidiéndose sobre las cuestiones atinentes a sus respectivas incumbencias; y ha dictaminado la Gerencia de Asuntos Legales;

Que mediante Resolución N° 449/21 EnReSS, este Directorio prorrogó por cuarenta y cinco días corridos, a partir del 2 de Agosto del corriente año, el término establecido por el Numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio, para la evaluación del aludido Informe Anual; y,

CONSIDERANDO:

I.- El régimen vigente

El art. 70 inc. II) de la ley 11220 establece la obligación de los prestadores de presentar anualmente al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, de acuerdo con las Normas Aplicables, un informe detallado de las actividades desarrolladas y las planificadas para el año siguiente, y del cumplimiento de los Planes de Mejoras y Desarrollo. En dichos informes deberán justificarse fundamente los incumplimientos incurridos, si los hubiere, y proponerse la manera de subsanarlos.

Correlativamente, el deber del Ente Regulador consiste en analizar y expedirse acerca de los informes que los Prestadores presenten, y dar a publicidad sus conclusiones (art. 66 in. ha).



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Particularmente respecto de la prestación del servicio en el ámbito del Régimen para el Proceso de Transición (art. 1.3 del Anexo A del Decreto Ne 1358/07) correspondiente al llamado ámbito de la concesión definido por el art. 3 de la Ley Ne 11220, debe evaluarse dicha obligación recordando que ante la inminencia del abandono de la prestación del servicio por el entonces concesionario Aguas Provinciales de Santa Fe SEA., la Ley A° 12.516 concedió al Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe la autorización para instrumentar un procedimiento de transición a los fines de garantizar la efectiva prestación del servicio público de agua potable y desagües cloaca les otorgándole, entre otras facultades, la de constituir sociedades, fideicomisos, ejecutar obras y en general celebrar contratos, dictar normas reglamentarias y realizar todos los actos vinculados que fueran necesarios para el cumplimiento de los fines de una adecuada prestación de los servicios (Artículo 3), así como constituir "...una Comisión de Seguimiento del Proceso de Transición" (Artículo 4°).

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

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

El Decreto A° 2624/09 dispuso ratificar el Contrato de Vinculación Transitorio (Decreto Ne 1358/07 y Resolución Ministerial 191/07-M.O.S.P.V. t.o.) y aprobar las Pautas Complementarias que lo reglamentan, siendo prorrogado por los Decretos N° 2332/12, 0005/14, 123/16 y 4000/17.

II.- Funciones del ENRESS

Que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), fue concebido como un ente autárquico cuyos cometidos son la regulación y control de los servicios públicos de provisión de agua potable y saneamiento en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, regidos por el marco regulatorio de la Ley provincial N° 11.220.

De este modo, le compete la función de policía de los servicios sanitarios en la provincia, comprensiva de la regulación y control del servicio público, tanto en el ámbito de los quince distritos servidos por la empresa Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

como en las demás localidades donde el servicio de provisión de agua potable y/o saneamiento es cubierto por los municipios y comunas con jurisdicción en las mismas, ya sea por sí o por terceros (cooperativas);

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

Regulación y control.

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

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

Esta preceptiva se complementa con la del art. 87 que prescribe que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios ejercerá la regulación tarifaria en base al análisis que realice de los Planes de Mejoras y Desarrollo y su cumplimiento, así como de las condiciones de eficiencia que se propongan en forma particular.

La regla de marras dispone que serán aplicables las condiciones y parámetros establecidos en las Normas Aplicables que en el caso son las derivadas de la ley 12516 y del Régimen para el Proceso de Transición establecido en su consecuencia.

Colaboración con la Autoridad de Aplicación



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Que en lo que refiere a la relación entre el Ente Regulador y el entonces Ministerio de Infraestructura y Transporte como Autoridad de Aplicación, del juego armónico de la Ley 12516 y del art. 19 Ley 11220 se desprende que la posición no es de sujeción jurídica, ni de uno ni de otro, sino que antes bien, de coordinación.

La Fiscalía de Estado de la Provincia de Santa Fe ha señalado que "...En el caso del Ente Regulador, y tal como ya se destacó, la inexistencia de relación jerárquica constituye una de sus características propias, en base a la autarquía otorgada por la ley..." (Dictámenes 651:03).

Por ello en virtud del principio de colaboración resulta posible que a la Autoridad de Aplicación se le efectúen sugerencias y recomendaciones sobre políticas públicas en materia sanitaria, en aspectos resultantes de la evaluación del Informe anual sobre el estado y los niveles del servicio prestado por ASSA.

III.- La valoración sustancial:

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

III.1.- Los informes de las Gerencias.-

1.1.- Gerencia de Atención al Usuario (fs. 49/81)

El informe abarca los aspectos más salientes de los datos suministrados por ASSA, esto es: la atención de usuarios en las oficinas, la atención telefónica, de nuevos medios electrónicos y vía web, y, finalmente datos estadísticos de los reclamos efectuados en ambos servicios y en los diferentes distritos.

Basado en análisis y las apreciaciones efectuadas por el propio prestador, el titular de la gerencia pone de resalto, con carácter conclusivo:

a) en el rubro de calidad del servicio de atención telefónica, un notorio incremento de llamadas abandonadas a partir del mes de Marzo y si bien es cierto las medidas restrictivas impuestas por la pandemia de COVID 19, tienen incidencia en ello y en el incremento de trámites electrónicos, no se verificó una adaptación de los sistemas para que el impacto no fuera tan grave; provocando consecuencias en los usuarios que no podían acceder a formular sus reclamos mediante los medios electrónicos de



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

comunicación;

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

c) la gran cantidad de reclamos para cuya solución se insumieron más de 48 horas, se mantienen en niveles muy altos;

d) el promedio de los tiempos requeridos para la ejecución de nuevas conexiones ha mostrado un retroceso en Rosario, con una mejora sin embargo en el distrito Santa Fe;

2.2.- Gerencia de Análisis Económico Financiero (fs. 20/48)

Expresa que en el expediente N° 16501-0027734-0 obran los estados contables al 31/12/20, auditados por la firma Monasterio & Asociados S.R.L., en los que cuales se apoya para la realización del análisis que le compete.

Respecto del documento presentado por la prestadora y aquí tratado, pone de resalto que que en términos general, la empresa continuó con la prestación dentro del esquema financiero previsto en el marco regulatorio, que en los hechos implica la aplicación de los recursos propios y aportes que realiza la Provincia para cubrir el déficit operativo y las inversiones.

En lo particular que los ingresos por no haberse modificado los valores tarifarios frente al efecto inflacionario del período que fu muy superior al incremento de los ingresos por la anualización de aumentos anteriores.

Los gastos operativos experimentaron una baja del 9 %, pudiéndose observar que los rubros que mayor participación tienen en el total, representando el 87 %, son "Sueldos y cargas sociales", "Energía", Mantenimiento y reparación", "Insumos Químicos", "Depreciación de bienes de uso" e "Incobrables".

Los aportes del Estado Provincial para Gastos Corrientes se incrementaron un 57 % respecto del año 2019.

El estado de resultado arrojó una pérdida de mill \$613.228, lo que implicó una disminución del déficit del ejercicio anterior del 50 % si se consideran los aportes para gastos del Tesoro Provincial, y que sin éstos, el déficit se hubiera incrementado un 8 %.

Informa además que, después del prorratio de los costos indirectos, es posible obtener datos de cada distrito respecto de la relación entre los ingresos y los costos, resaltando que a excepción de Rosario, Santa Fe, San Lorenzo, Casilda y Esperanza que arrojaron resultado positivo, todos los demás distritos muestran



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

pérdidas.

En ese contexto el sistema de Acueductos expone un resultado donde los gastos superan en un 406 % a los ingresos, lo que demuestra a las claras que las tarifas resultan insuficientes.

Señala además que: a) los Gastos Operativos fueron cubiertos en un 30 % con aportes de la Provincia marcando un deterioro en el indicador (17 % en 2019); b) la relación recursos propios versus gastos operativos también empeoró al alcanzarse un 55 % (contra 69 % del año anterior); c) a nivel operativo se verifica un incremento de la pérdida respecto del ejercicio 2019 pasando del 45 % al 83 %.

El gasto en personal representó el 40 % del total de gastos, disminuyendo respecto del año 2019 un 8 %.

A criterio de la interviniente el incremento en personal no resulta significativo en los últimos 5 años (3 %), ponderando como muy buena la política de gestión de ingresos y egresos del personal.

Concluye que la presentación fue realizada de manera satisfactoria, poniendo el resultado en el contexto de la economía tumultuosa con una caída del PBI del 9,9 %, una inflación del 36,1 % y una depreciación de la moneda argentina respecto al dólar oficial del 40,5 %, destacando que el ejercicio económico arrojó pérdidas por \$/m 2.789.880 antes de los aportes para gastos del Tesoro Provincial, incrementando el déficit del año anterior en un 6 %.

Respecto del método de amortización, expresa que resulta adecuado desde el punto de vista contable/impositivo, pero recalca que genera una distorsión en los resultados que no se condice con la realidad económica de la empresa, dado que la aceleración en la amortización producto de considerar como vida útil máxima los años restantes de la concesión del servicio, sumado al ajuste por inflación, carga enormes pérdidas a los ejercicios actuales, mostrando una situación desmejorada de la salud económica de ASSA.

Concluye que este ejercicio, desde el punto de vista económico, cierra como un de los peores para ASSA hasta el momento, requiriendo que un 30 % de sus gastos operativos sean afrontados con aportes del Estado Provincial, siendo que el 100 % de las inversiones ya son realizadas por él.

Asimismo que en tren de evaluar la salud económica y financiera no únicamente corresponde analizar el nivel de los recursos sino la calidad del gasto y en tal sentido que se han detectado falencias a la hora de realizar un estudio pormenorizado del desempeño, atribuido al cambio del sistema comercial (en el mes de



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Noviembre de 2019), con lo que la información ha quedado desactualizada.

Se torna necesario determinar niveles adecuados de una prestación de servicio eficiente, que puedan traducir valores tarifarios que permitan mantener un equilibrio económico financiero, lo que pone nuevamente en tela de juicio el postergado tema de la elaboración de un nuevo régimen tarifario que elimine las inequidades y contemple las nuevas realidades con las que se enfrenta la Prestadora.

2.3.- Gerencia de Control de Calidad (fs. 220/247)

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

2.3.1.-En cuanto al servicio de agua, la evaluación se llevó a cabo distinguiendo los que se surten a través de fuentes superficiales (fs. 220/228) de los que provienen de fuente subterránea (fs. 228/233).

A modo de introducción pone de resalto que el año analizado estuvo atravesado por dos eventos extraordinarios: las medidas de ASPO con motivo de la pandemia de Covid 19 que implicaron la modificación de las frecuencias de muestreos y análisis y la bajante extraordinaria del sistema del Río Paraná que afectó la captación en algunas plantas y modificó la calidad de la fuente superficial en algunos sistemas de potabilización.

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.

Los aspectos puntuales del pormenorizado informe no son transcriptos aquí en honor a la brevedad, no obstante lo cual cabe resaltar las siguientes conclusiones que pueden extraerse respetando fielmente lo manifestado:

2.3.1.1.- Respecto del agua distribuida por la planta potabilizadora de Rosario que abastece también a Funes y Villa Gdor. Gálvez: a) los parámetros físico - químicos del agua a la salida de la planta no cumplen con la calidad exigida por la normativa vigente para el parámetro pH (20% de conformes); b) en cuanto a la calidad microbiológica, los parámetros fito y zooplancton no cumplieron con la normativa vigente los meses de Noviembre y Diciembre pero sí los restantes y en cuanto a los exámenes parasitológicos no se realizaron controles en los meses de abril a julio con motivo del ASPO, mientras que en el resto de los meses de un total de 20 muestras en 3 se detectó la presencia de quistes de parásitos protozoarios.



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

La GCC concluye que el agua suministrada cumple en general con la normativa presentando desvíos recurrentes en el pH, por lo cual hubo de intimar por nota a la corrección.

Que asimismo se requirió la adopción de acciones para evitar la presencia de zooplancton, pero que la presencia de parásitos constituye un riesgo sanitario que debe ser evitado por el Prestador a efectos de garantizar la salubridad pública.

2.3.1.2.- En la Planta de Santa Fe, los parámetros físico -químicos a la salida de la planta cumplen con la calidad exigida excepto en el parámetro Turbiedad y Sodio, destacando que en el caso de la Turbiedad, denota que el proceso de clarificación del agua no se ha cumplimentado adecuadamente, cumpliéndose con el 95 % de conformes sólo en los meses de Enero, Febrero y Noviembre.

Estos desvíos estarían indicando deficiencias en el proceso de clarificación, pudiendo interferir en la eficiencia de la desinfección del agua.

El incremento de la salinidad debido a la bajante mencionada aumentó el parámetro Sodio sin superar el límite obligatorio de 200mg/l.

Respecto del parámetro Fito y Zooplancton no se ha cumplido con la calidad protistológica en la mayoría de los meses a la salida de la Planta, y que a raíz de reclamos se realizaron tareas de limpieza en el decantador con resultado satisfactorio.

2.3.1.3.- En Reconquista los parámetros físico químicos analizados mejoraron con la puesta en servicio de la nueva planta potabilizadora particularmente para los parámetros pH, Turbiedad y Oxidabilidad.

En cuanto a la calidad microbiológica, el agua cumple con 100 % de conformes, se detectaron leves desvíos en Fito y Zooplancton en el mes de Enero pero en general cumplió con la calidad durante todo el año, no detectándose la presencia de parásitos protozoarios.

2.3.1.4.- El establecimiento Monje afectado al Acueducto del Centro Oeste, evidencia incumplimientos a la normativa vigente en el parámetro pH (77 % de conformes), Cloruros (78 % de conformes), Residuo Seco a 180°C (92 % de conformes), Sodio (25 % de conformes) y Oxidabilidad (86 % de conformes) .

A partir del mes de Abril se incrementó la salinidad producto de la bajante, modificando las condiciones de potabilización por procesos



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

convencionales.

Se cumplió con la calidad bacteriológica y a excepción de una muestra en el mes de octubre que evidenció la presencia de parásitos protozoarios, la calidad parasitológica y parasitológica cumplió en general con la normativa vigente, no detectándose en las muestras la presencia de parásitos protozoarios.

No se detectó la presencia de sustancias tóxicas.

Se destaca que los controles llevados a cabo por el EnReSS determinaron incumplimientos en el parámetro Trihalometanos Totales, debiéndose realizar estudios complementarios para resolver la situación, destacando que según las recomendaciones de la OMS en ningún caso debe comprometerse la correcta desinfección del agua en pos de corregir los desvíos en la concentración de THMs.

Entiende pertinente intimar a ASSA la realización de las obras y/o acciones tendentes al cumplimiento del parámetro Trihalometanos Totales como mínimo a lo recomendado por la OMS.

2.3.1.5.- El establecimiento de Granadero Baigorria que, con el acueducto del Gran Rosario abastece además a parte de la zona Norte de Rosario y al distrito de Capitán Bermudez, cumple en general con la normativa.

Los parámetros microbiológicos cumplieron con la normativa vigente y en general se satisfizo la calidad parasitológica salvo la incidencia de altos valores de plancton en los meses de Noviembre y Diciembre que comprometen la seguridad del agua para consumo humano.

No se detectó la presencia de sustancias tóxicas.

2.3.1.6.- El establecimiento de Desvío Arijón que abastece a dicha localidad y a Sauce Viejo y Santo Tomé a partir de mayo de 2018, cumple en general con la normativa vigente en relación a la calidad la calidad físico – química a excepción de los parámetros Color (65% de conformes), Cloruros (84 %), Sulfatos (80 %) y Sodio (44%).

Los valores de color presuponen deficiencias en la eliminación de materia orgánica soluble, con concentraciones de Trihalometanos en el agua tratada muy encima del límite vigente.

Se cumplió con la calidad bacteriológica y parasitológica y no se detectaron sustancias tóxicas.

En cuanto a la calidad parasitológica (fito y zooplancton)



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

presentó algunos desvíos.

Entiende pertinente intimar a ASSA la realización de las obras y/o acciones tendentes al cumplimiento del parámetro Trihalometanos Totales como mínimo a lo recomendado por la OMS.

2.3.1.6.1.- En el establecimiento de San José de Rincón se cumple en general con la calidad fisicoquímica y bacteriológica vigente presentando anomalías recurrentes en la calidad prostitológica que comprometen la seguridad del agua para consumo humano.

2.3.1.6.2.- El agua suministrada por el servicio desvinculado de la planta del Puerto Reconquista no cumplió con los parámetros Turbiedad (55 % de conformes), pH (78 % de conformes) y Cloro Libre (83 % de conformes), lo que demuestra la baja eficiencia en el proceso de potabilización comprometiendo la aptitud par el consumo humano.

En la planta La Boca de Santa Fe, no se cumplió con Cloro Libre (81 % de conformes), Turbiedad (18 % de conformes), Aluminio (33 %), Color (63% de conformes), Hierro (45% de conformes) y pH (49 % de conformes), cabiéndole igual consideración que la del párrafo anterior.

Finalmente, en las estaciones elevadoras del Acueducto del Centro Oeste se detectaron incumplimientos en Trihalometanos Totales, que en este último caso superan el límite de 100ug/l pero sin superar el valor de referencia impuesto por la Organización Mundial de la Salud para Cloroformo, no obstante en algunos casos se supera el valor de referencia para el Bromodiclorometano.

2.3.1.6.2.- De acuerdo a lo informado por ASSA los no conformes en las redes de distribución fueron:

Rosario: Turbiedad, dando lugar a reclamos de usuarios atendido en el ENRESS, casos en que se detectó la presencia de arena de filtro en red de distribución. Santa Fe: cumplió en general con con los porcentajes de conformidad, detectándose anomalías bacteriológicas con presencia de coliformes fecales en 3 muestras en Marzo y 1 en Abril, turbiedad, color, trihalometanos y conductividad. Granadero Baigorria: se detectaron anomalías bacteriológicas con presencia de coliformes totales en casi el 5 % de las muestras, Capitán Bermudez: desvíos en THMs, Funes: desvíos por exceso en Cloro libre y Villa Gdor. Galvez: turbiedad.

2.3.1.7.- Servicios provistos por fuentes subterráneas.



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

En virtud de las medidas sanitarias y considerando que la probabilidad de contaminación de las fuentes es menor que las superficiales, la frecuencia de análisis se vio reducida, realizándose determinaciones bacteriológicas, fisicoquímicas y de compuestos prioritarios como el Arsénico y los Nitratos.

2.3.1.7.8.- El agua tratada a la salida del establecimiento, en Cañada de Gómez, Esperanza, Firmat, Gálvez y Rafaela cumplió con los requerimientos de calidad fisicoquímicos y bacteriológicos, que en Casilda no se cumplió con el parámetro Sodio.

En Rufino no se alcanzó el 95 % de conformes en Cloruros, Residuo Seco, Sodio y Magnesio y que en San Lorenzo tampoco ocurrió con los parámetros Cloruros, Residuo Seco y Sodio y que en virtud de una anomalía bacteriológica detectada, es menester que adopte medidas preventivas.

En cuanto al acueducto Villa Ana, se encontraron desvíos en los parámetros Turbiedad y Bario.

2.3.1.7.9.- En la red de distribución se detectaron no conformes en: Cañada de Gomez por algunas anomalías en los parámetros Bactrias aerobias y Pseudomonas aeruginosa; en Casilda una muestra positiva para bacterias aerobias y Coliformes Totales; en Gálvez dos muestras positivas de bacterias aerobias y Coliformes Totales; en Esperanza algunas anomalías en los parámetros Bacterias Aerobias y Pseudomonas Aeruginosa; Turbiedad en Rafaela; en Rufino algunas anomalías en Bacterias Aerobias y Coliformes Totales y Turbiedad en San Lorenzo además de algunas muestras positivas de de Coliformes Totales y Pseudomonas Aeruginosa.

2.3.1.7.10.- En cuanto a los servicios desvinculados, señaló cuáles son los desvíos en los parámetros que afectan la calidad y ponen en riesgo la salud de los usuarios en el distrito Reconquista y los parámetros que no se alcanzaron en San Lorenzo, Granadero Baigorria y Rosario, especificando que en Reconquista se corre un grave riesgo para la salud de los usuarios y que en el Barrio Copello de Capitán Bermúdez y el Barrio Cabin 9 el agua no es apta para consumo humano.

Propone medidas puntuales y específicas respecto de los incumplimientos en: a) pH y zooplancton en la ciudad de Rosario; b) la turbiedad detectada en Santa Fe; c) Trihalometanos Totales y Salinidad en Monje y Desvío Arijón, d) el plancton total en la toma de San José de Rincón, e) la turbiedad y anomalías bacteriológicas en el servicio desvinculado del Puerto de Reconquista y la calidad fisicoquímica del Bº La Boca de Santa Fe y f) la defectuosa desinfección en el Barrio Cabin 9 de Rosario.



Provincia de Santa Fe



Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

2.3.2.- Respecto del servicio de efluentes cloacales y biosólidos (fs. 233/247), se puede concluir que el Distrito Rufino donde existe tratamiento secundario se cumplió con el requerimiento de calidad de vertido, aunque con ciertas observaciones respecto de los parámetros Nitrógeno y Fósforo.

En los otros lugares donde también se aplica el tratamiento secundario de efluentes, como el distrito Cañada de Gómez no cumplió con el parámetro DQO, tornando necesario la ampliación de la planta de tratamiento.

En Casilda se pone de resalto que el efluente no cumplió con los requerimientos de calidad del vertido en los parámetros DBO, DQO, Coliformes Totales y E. coli, lo que indica que las condiciones de operación de la planta de tratamiento se encuentran excedidas en su capacidad de depuración.

En el distrito Esperanza, no cumplió con los requerimientos de calidad, verificándose se continúa vertiendo líquidos crudos al canal 1º de Mayo cuyo cuerpo receptor final es el Río Salado.

En Firmat y Gálvez, los efluentes cumplieron con los requerimientos de calidad de vertido.

No ocurrió lo mismo en Rafaela donde no cumplió con el requerimiento de calidad vigente en el parámetro DQO.

Respecto de los distritos en los que las descargas cloacales se efectúan sin tratamiento, el efluente crudo en las ciudades de Rosario, Villa Gdor. Galvez y Santa Fe se alcanzó el nivel de calidad vigente.

San Lorenzo y Reconquista no alcanzaron los niveles por un exceso en el parámetro Sulfuros.

Formula a modo de conclusión recomendaciones generales acerca de la pertinencia de que se midan los caudales en ingreso y salida de las plantas, la desinfección de los efluentes, la reducción de los niveles de sulfuros en las redes cloacales y la necesidad de materializar el tratamiento primario y secundario de los líquidos cloacales, dado que la bajante ha demostrado que se ha reducido la capacidad de dilución del sistema del Río Paraná.

2.4.- Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio (fs. 152/219).

De acuerdo a lo manifestado por su titular, la evaluación 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



Provincia de Santa Fe

06.46

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Plan de Obras, Acciones y Compromisos contenidos en el decreto N° 4000/17 por la cual se aprobó el plan el Plan de Obras e Inversiones años 2018 – 2020. 3).- Otras Obras de significación no previstas en el programa contenido en el decreto 4000/17. 4).- Obras Previstas en el Plan Solidario e Integrador de Desagües Cloacales. 5).- Obras en ejecución del Gabinete Social – Plan ABRE. 6).- Obras de Expansión de Agua y Cloaca. 7).- Obras de Rehabilitación y Renovación de las unidades de producción de agua, tanques, estaciones elevadoras y / o bombeo y en plantas depuradoras. 8).- Plan de Micromedición. 9) Plan de Macromedición. 10).- Evolución del Servicio de Abastecimiento de Agua. 11).- Mantenimiento de las instalaciones de Agua Potable. 12).- Presiones de Servicio. 13).- Cortes de Servicio. 14).- Evolución del servicio de Desagües Cloacales. 15).- Mantenimiento de las instalaciones de Desagües Cloacales. 16).- Evolución del porcentaje de cobertura. 17).- Acueducto Centro Oeste. 18).- Acueducto Gran Rosario. 19).- Acueducto de la Costa. 20).- Acueducto Norte 1 Desvío Arijón. 21) Acueducto del Norte Santafesino – Acueducto Noreste 3 – Villa Ana y 22) Acueducto Reconquista.

Luego de un pormenorizado análisis, como conclusiones la GOIS pone de resalto que:

a) La prestadora ha cumplimentado parcialmente con los compromisos asumidos para el período en el Contrato de Vinculación Transitorio.

b) Sin embargo, numerosas obras y acciones que ASSA preveía iniciar y / o ejecutar durante el año 2020, aún no han tenido principio de ejecución, registrando atrasos y demoras el mencionado programa, puntualizando que fueron ejecutadas 22 obras, están en ejecución 32 con distintos grados de avances, 4 están paralizadas y 56 aún no han tenido principio de ejecución.

c) Respecto de la Micromedición, señala un lento crecimiento en el rubro, con lo cual el actual 41,94 % de conexiones medidas queda muy lejos del objetivo trazado alcanzar en el año 2023, pudiéndose dimensionar que en el período 2017-2020 se cumplimentó el 37 % de las previsiones de instalación.

d) En lo que refiere al Plan de Macromedición, advierte que subsisten deficiencias y falta de recursos técnicos, que hacen que los volúmenes de agua entregados a la red se siguen calculando mediante estimaciones analíticas.

e) En cuanto a las presiones de servicio, ellas se han mantenido en los niveles de los años anteriores.

f) Considera necesario reforzar y reafirmar el concepto de que se evalúe en la instancia de estudio de factibilidad las obras de nuevas urbanizaciones o expansiones, para no afectar los niveles de servicio.



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

2.5.- Gerencia de Administración (fs. 116/151)

Principia su evaluación desarrollando la estructura del organigrama de la empresa, poniendo de resalto el diagrama organizacional, con un pormenorizado análisis.

Desde el punto de vista operativo el Organigrama vigente durante el año 2020 está integrado por la Presidencia del Directorio (toma las decisiones ejecutivas del cuerpo integrado por 5 miembros), de la cual dependen las áreas de Auditoría y la de Institucional, luego la Gerencia General, dos áreas (Secretaría y Contrataciones) y 10 Gerencias en total.

Informa como datos relevantes que la empresa cuenta a fines de 2020 con 1222 empleados, planta respecto de cuyas características se explyaya tanto en lo referente a la distribución como su remuneración.

Evalúa además las actividades de capacitación, lo informado en torno a los aspectos de higiene y seguridad de los empleados, describiendo aspectos vinculados con los sistemas de información.

En el aspecto informático, señala que la Coordinación de Sistemas ha orientado el desarrollo en ese aspecto hacia la obtención de soluciones integrales, que permitan a la organización el logro de sus objetivos de negocio a través del desarrollo, mantenimiento y optimización de los sistemas de información, de los servicios informáticos, de las funciones y procesos. Informan sobre la vigencia de los siguientes sistemas: Sistema de Información Comercial, Sistema de Gestión Judicial, Internet, Nuevo Sistema de Requerimientos, Sistemas Vantive, Sistema de Laboratorio, Sistemas de Mediciones, Sistemas de Información Geográfico, BDT - Bases de Datos Técnicos, Wonderware – Nuevo Sistema Scada, Wonderware WIS – Nuevo Portal Web Base de Datos Técnica, SAP R/3 - Sistema Administrativo y Financiero, Nucleus Gestión integral de recursos humanos - Sistemas Relojas, Denarius – Liquidación de Sueldos, CCHI – Sistema de cajas chicas, SIPAF – Sistema Informático Provincial de Administración Financiera, Turnero, Biblioteca de conexiones domiciliarias, Biblioteca de Imágenes Catastrales, CHE – Control de Horas Extras, Sistema Biostar - Relojas biométricos, Consumos Eléctricos, Sistema para la Publicación de Compras y Contrataciones, Sistema para el ingreso de Curriculum Vitae, Sistema para el Operativo de Vinculación con SCIT, Servicio de Envío Masivos de e-mails, Sistema Servicio Médico – Ausentismos, Sistema de Gestión de Lecturas y Lex Doctor, ODT ASSA.

2.6.- Gerencia de Asuntos Legales



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Es pertinente recordar que el Régimen Transitorio aprobado por Decreto N° 1358/07 y ahora ratificado por Decreto n° 2624/09 y prorrogado por en su última oportunidad por el Decreto N.º 656/20, 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.

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, en razón de que no existe un incremento de juicios en su contra que resulte preocupante, señalándose con relación a la planilla GAL 4 que no se iniciaron acciones ejecutivas tendentes a la percepción de los créditos adeudados por los usuarios, durante el año 2020.

Respecto de los seguros que está obligado a contratar, en la planilla GAL 2 se informan resumidamente, las compañías aseguradoras, el plazo de vigencia y los montos asegurados.

Además de lo indicado precedentemente, no es pertinente formular otras apreciaciones trascendentes al respecto, mereciendo ponerse de resalto que se han agilizado los trámites de los recursos directos, en comparación con lo ocurrido en el período anual anterior, contribuyendo así a mejorar la resolución de los conflictos.

Como ha sido puesto de manifiesto en el Resumen Ejecutivo, se continúa con el sistema de tratamiento de reclamos y recursos de los usuarios, que contempla la realización de una mesa de conciliación y la intervención por parte del EnReSS de las Gerencias de Atención al Usuario y Asuntos Legales conforme a lo previsto en la Resolución N° 301/13.

III.2- La valoración por el Directorio.-

De los informes de las Gerencias de este organismo y



Provincia de Santa Fe



consideraciones del Directorio realizadas, tanto este año como en años anteriores, surge la profunda preocupación por la evolución de la prestación de los servicios por parte de ASSA.

Con respecto a lo antes expresado cabe consignar que, por un lado, se vuelve imperioso regularizar la relación entre el gobierno provincial y el prestador en el área de prestación provincial, hoy a cargo de ASSA mediante un contrato de vinculación transitorio, que data desde 2006 y que actualmente se encuentra totalmente desnaturalizado en su objetivo inicial. Por otro lado y concurrentemente, debe dotarse definitivamente a la empresa prestadora de una personería jurídica acorde con el nuevo vínculo que debe establecerse entre el Estado provincial, titular del servicio, y un prestador estatal.

Otro tema de preocupación, reiteradamente marcado desde este organismo, es el creciente deterioro de la infraestructura, consecuencia de la insuficiente inversión en renovación y rehabilitación del servicio y de la constante postergación (o escasos cumplimientos parciales) de los objetivos propuestos año a año por la empresa. Ésta en su descargo manifiesta su incapacidad económica para afrontar los objetivos propuestos si no cuenta con el apoyo presupuestario del gobierno provincial. Con la parte de razón que le asiste a la empresa y sin olvidar que existen también otros motivos concurrentes, corresponde señalar que el gobierno provincial debe asumir definitivamente la responsabilidad de realizar las inversiones necesarias, no solo en rehabilitación y mantenimiento, sino también en la expansión del servicio. Todo ello, en atención a las responsabilidades emergentes ante los peligros existentes que pueden derivar en situaciones de alto riesgo para el servicio y fundamentalmente para los usuarios. Por otra parte, la empresa debe -simultáneamente- explorar alternativas para mejorar la eficiencia de sus procedimientos y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Cabe insistir en las recomendaciones dadas a la Autoridad de Aplicación en las Resoluciones N° 1507/16 EnReSS y N° 1048/18 EnReSS. Y en cuanto a ASSA, reiterar la necesidad de acatamiento de los requerimientos contenidos en la Resolución N° 041/16, 1507/16 y 581/20 EnReSS.

Conforme a las funciones de este Ente regulador y policía de los servicios sanitarios, de acuerdo a las facultades del art. 66 de la ley 11220, la prestadora debe cumplir con su deber de información utilizando medios informáticos que permitan un monitoreo continuo de las presiones y arbitre las herramientas informáticas conducentes



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

al acceso en línea por el EnReSS, vía remota y en tiempo real, a los datos sobre presiones registrados en forma continua en puntos fijos de la red en cada distrito en que ASSA tiene habilitado el sistema.

Este Ente Autárquico ya ha recomendado en las Resoluciones N° 1007/15, 41/16, 1507/16, 1048/18, 717/19 y 581/20 EnReSS, que conforme lo establecido en el Artículo 88 de la Ley 11220, dotar al prestador de los ingresos necesarios para solventar los costos reales y eficientes del servicio resulta imprescindible y urgente proceder a una revisión del Régimen Tarifario, que contemple, entre otros aspectos, la eliminación de inequidades y una diferenciación tarifaria conforme a los usos residenciales, comerciales e industriales; lo que también se reiteró en el artículo 5to. de la Resol. N° 120/18 EnReSS.

Conforme lo dispuesto en el art. 6to. de la Resolución N° 120/18 EnReSS antes mencionada, este Ente Regulador reitera que la aprobación del nuevo Régimen Tarifario es inescindible de la formulación y aplicación de un sistema de tarifa social que atienda la condición socio-económica de los usuarios servidos por Aguas Santafesinas S.A.

En tal sentido mediante Decreto N° 186/21 PEP se creó en el ámbito del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Habitat, la Comisión Especial de Estudio para la Reforma Normativa Regulatoria de la Prestación de los Servicios Sanitarios, la que intervendrá en los temas de su competencia conforme a los cometidos y funciones que se le asignan en el art.6° de la referida norma, incluyendo en el inciso e) "Realizar un estudio pormenorizado de la situación actual del Régimen Tarifario del Servicio, que garantice sustentabilidad económico-financiera y en caso de ser necesarios formule cambios estructurales en el mismo, confeccionando un proyecto de nuevo régimen que garantice equidad y progresividad, contemplando la incorporación del sistema de Tarifa Social; integrándose la misma por Resol. N° 286/21 MISPy H, contando este EnReSS con un representante.

Corresponde tener por presentado por Aguas Santafesinas S.A., el Informe Anual correspondiente al año 2020, previsto en el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio (Decreto N° 1358/07 PEP – t.o. resolución N° 191/07 MOSPyV- art. 2° numeral 18 de las Pautas Complementarias del Decreto N° 2624/09 PEP, ratificatorio del citado precedentemente, y sucesivas prórrogas establecidas por los Decretos N° 2332/12, N° 0005/14, N° 0123/16, 4000/17 y 656/20 PEP).



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

Así también, prestarle aprobación, en general, al Informe Anual 2020 presentado por Aguas Santafesinas S.A., con las observaciones contenidas en los informes de las Gerencias del Organismo que forman parte de la presente como Anexos: de la Gerencia de Control de Calidad, (GCC) vinculadas con el grado de ajuste de los niveles de calidad en cada distrito, dado el nivel de las anomalías microbiológicas, por lo cual deben adoptarse las medidas necesarias para corregir los desvíos; las de la Gerencia de Operación e Infraestructura del Servicio (GOIS) en orden a la verificación de cumplimientos parciales en el programa de obra; y las de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU) en torno a las demoras en la solución de reclamos y conexiones.

Por ello, en uso de las facultades conferidas por el artículo 26 inciso k) y 66 inciso h) de la ley 11220, numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio aprobado por Decreto PEP N° 1358/07 (t.o. Res. 191/07 MOSPyV) y artículo segundo apartado 18 de las Pautas Complementarias del Decreto PEP 2624/09, ratificado y prorrogado por Decretos PEP N° 2332/12, 0005/14, 123/16, 4000/17 y 656/20.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Tener por presentado por Aguas Santafesinas S.A., el Informe Anual correspondiente al año 2020, previsto en el numeral 3.4.5 del Régimen Transitorio (Decreto N° 1358/07 PEP – t.o. resolución N° 191/07 MOSPyV- art. 2° numeral 18 de las pautas complementarias del Decreto N° 2624/09 PEP, ratificatorio del citado precedentemente, y sucesivas prórrogas establecidas por Decretos N° 2332/12, 0005/14, 0123/16, 4000/17 y 656/20 PEP).-----

ARTICULO SEGUNDO: Aprobar, en general, el Informe Anual 2020 presentado por Aguas Santafesinas S.A., con las observaciones efectuadas por las Gerencias del Organismo detalladas en los considerandos que anteceden conforme lo mencionado pormenorizadamente en los Anexos de la presente Resolución.-----

ARTICULO TERCERO: Reiterar a la autoridad de Aplicación las recomendaciones efectuadas en las Resoluciones N° 041/16, N° 1507/16 y N° 1048/18 Enress, sobre la necesidad de revisión del Régimen Tarifario, como así también la formulación y aplicación de un sistema de tarifa social que atienda la condición socio-económica de los usuarios servidos por Aguas Santafesinas S.A.-----



Provincia de Santa Fe

0646

EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

ARTICULO CUARTO: Reiterar la necesidad de intensificar las inversiones para la renovación, rehabilitación y ampliación de la infraestructura del servicio como así también para la concreción del plan de micromedición en ejecución planteado por Aguas Santafesinas S.A., asignando la Autoridad de Aplicación los recursos presupuestarios que correspondan.-----

ARTICULO QUINTO: Requerir a ASSA informe concretamente respecto del modo en que dará cumplimiento a los compromisos asumidos, y las pautas fijadas por Resolución N° 839/17, 120/18 y 729/18 EnReSS, fundamentalmente en materia de micro y macromedición.-----

ARTICULO SEXTO: Insistir en las siguientes recomendaciones dadas a Aguas Santafesinas S.A.: a) formulación de un plan trienal para mejorar la atención a los usuarios, incluyendo la reducción de tiempos a fin de alcanzar el cumplimiento de los plazos reglamentarios en materia de conexiones domiciliarias al servicio; b) colocación de un único medidor para todas las cuentas en edificios de propiedad horizontal donde los usuarios lo requieran de conformidad con sus respectivos reglamentos; c) tener en cuenta en trámites de factibilidad de nuevas urbanizaciones y construcción de edificios de propiedad horizontal, que no se afecte el nivel de servicio existente frente a los trámites de factibilidad de nuevas urbanizaciones. d) encontrar solución junto con las demás partes involucradas, al problema del déficit económico financiero –deuda histórica y déficit operativo presente– que sufre el servicio de provisión de agua potable por Acueducto Centro Oeste – ACO.-----

ARTÍCULO SEPTIMO: Solicitar a Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) arbitre los medios necesarios a los fines de intensificar las acciones necesarias para dar continuidad a la marcha de los trabajos correspondientes a la iniciación, avance y culminación de las obras planificadas.-----

ARTICULO OCTAVO: Insistir ante el Prestador en el sentido de arbitrar las herramientas informáticas conducentes al acceso en línea por el EnReSS, vía remota y en tiempo real, a los datos sobre presiones registrados en forma continua en puntos fijos de la red en cada distrito en que ASSA tiene habilitado el sistema.-----



Provincia de Santa Fe

0646
EnReSS

Ente Regulador
de Servicios Sanitarios

ARTICULO NOVENO: Hacerle saber al Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Habitat, como Autoridad de Aplicación que es (conf. numeral 1.2 del Régimen Transitorio y Ley Orgánica de Ministerios N° 13920), 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 DECIMO: Comunicar el resultado de esta evaluación anual al Ministerio de Salud para su conocimiento y fines que estime correspondan.-----

ARTICULO DECIMO PRIMERO: Regístrese, dése cumplimiento a lo establecido por Resolución N° 103/21 TC, notifíquese. Hecho, archívese.-----

Ing. Leonel Marmioli
Director
Ente Regulador Servicios Sanitarios

Dra. ANAHI RODRIGUEZ
DIRECTORA
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

Ing. OSCAR HUGO PINTOS
DIRECTOR
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

0646

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

MEDIDORES DOMICILIARIOS Instalados - AÑO 2020

DISTRITO	TOTAL GENERAL al 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CANTIDAD DE INSTALACIONES EN EL PERIODO ACTUAL			TOTAL GENERAL al 31 DE DICIEMBRE DE 2020
		Solicitados por los Usuarios	Instalados por Iniciativa Propia	Total en el periodo	
CAÑADA DE GOMEZ	11.511	20	227	247	11.758
CASILDA	5.461	97	112	209	5.670
CAPTAN BERMUDEZ	9.225	9	25	34	9.259
ESPERANZA	10.804	55	114	169	10.973
FIRMAT	6.572	8	72	80	6.652
FUNES	3.125	5	6	11	3.136
GALVEZ	7.443	20	56	76	7.519
GRANADERO BAIGORRIA	2.724	21	59	80	2.804
RAFAELA	30.539	79	199	278	30.817
RECONQUISTA	10.729	151	84	235	10.964
ROSARIO	70.122	357	228	585	70.707
RUFINO	7.172	4	24	28	7.200
SAN LORENZO	13.027	23	32	55	13.082
SANTA FE	27.641	235	239	474	28.115
VILLA GOB. GALVEZ	2.362	14	17	31	2.393
TOTALES	218.457	1.098	1.494	2.592	221.049