



RESOLUCIÓN N°

048

SANTA FE,

07 MAR. 2023

Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

VISTO:

El Expediente N.º ROS 00001691 – 2023 iniciado de oficio por esta defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, el servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales en quince ciudades de la Provincia de Santa Fe -Rosario, Santa Fe, Rafaela, Villa Gobernador Gálvez, San Lorenzo, Rufino, Cañada de Gómez, Firmat, Casilda, Funes, Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria, Gálvez, Esperanza y Reconquista - está a cargo de la empresa estatal Aguas Santafesinas S.A.;

Que, este servicio se diferencia del servicio público de energía eléctrica y gas natural por redes en que su prestación es íntegramente provincial. La Ley N° 11220 regula la prestación del servicio, requisitos para la determinación de las tarifas y crea un Ente de Control (ENRESS). Sin embargo cuenta con algunas particularidades que se deben considerar: dicha norma surgió en el marco de la privatización del servicio de agua y saneamiento mediante la concesión a empresa extranjera que iba a prestar el servicio en algunas ciudades de la provincia y continúa vigente luego de la estatización del servicio en el año 2006 y su prestación por la empresa Aguas Santafesinas S.A.;

Que, en ese marco normativo de excepcionalidad y transitoriedad dónde conviven una regulación propia de un esquema de prestación privatizado con una empresa estatal y un ente de control del servicio, se encuentra la regulación tarifaria dónde la empresa solicita la modificación del cuadro tarifario y es el Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Habitat como autoridad de aplicación quien autoriza o no previo dictamen del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS);

Que, en nuestro país el sistema de tarifas de servicios públicos esenciales tuvo un punto de inflexión en los años 2016-2018 dónde se aplicaron aumentos que superaron el 1000% y desencadenó una reacción de los usuarios que tuvo correlato en el fallo "CEPIS" de la Suprema Corte de Justicia de la Nación dónde el cimero Tribunal sentó las bases de legalidad para los incrementos de las tarifas de los servicios públicos;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, entre sus postulados además de exigirse la participación ciudadana previa a los aumentos mediante la modalidad de audiencias públicas, impuso que las tarifas deben respetar insoslayablemente los principios de certeza, previsibilidad, gradualidad y razonabilidad **“...evitando que tales decisiones impongan restricciones arbitrarias o desproporcionadas a los derechos de los usuarios, y de resguardar la seguridad jurídica de los ciudadanos...”**. La evaluación de la proporcionalidad y gradualidad de los aumentos tarifarios sólo puede efectuarse considerando al usuario como sujeto único que debe afrontar con sus ingresos la actualización de todos los servicios públicos y los precios de la economía en general;

Que, los aumentos exponenciales de las tarifas fueron acompañados por la instauración de un sistema de tarifa social, que luego del fallo de la Corte se modificó y amplió el universo de sujetos alcanzados;

Que, volviendo al caso que nos ocupa relativo a la prestación del servicio de agua potable y saneamiento por la empresa Aguas Santafesinas S.A. vemos que no cuenta con un sistema de Tarifa Social, situación que fue expuesta y su implementación peticionada por la Defensoría del Pueblo en cada una de las audiencias públicas convocadas;

Que, si bien todos los servicios públicos esenciales son indispensables y constituyen un derecho humano, concretamente el acceso de las personas al agua potable es indispensable para que las mismas puedan gozar de una vida digna. Así lo entendió Naciones Unidas que mediante Resolución 64/292 aprobada por la Asamblea General el 28 de julio de 2010 en la cual se reconoce que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos;

Que, asimismo la Asamblea General creó la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” dentro de la cual se señalan los “Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo”, siendo uno de ellos “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”;

Que, una de las metas propuesta por Naciones Unidas para cumplir con el objetivo señalado es “lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio asequible para todos”;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, precisamente, el precio asequible no estaría garantizado en el servicio prestado por Aguas Santafesinas S.A. en virtud que el sistema denominado de casos sociales es restringido y de acceso engorroso para usuarios vulnerables;

Que, el régimen de casos sociales para los servicios sanitarios es definido en la propia web<sup>1</sup> de la empresa de la siguiente manera: ***“Pueden solicitarlo los Usuarios del Servicio que como consecuencia de su situación socio-económica o una situación particular grave, ya sea permanente o transitoria, no se encuentren en condiciones de afrontar el pago de los Servicios Sanitarios. Corresponde al descuento temporal por un año calendario de duración [seis Períodos Bimestrales de facturación], desde la presentación de la Solicitud [no comprende deudas contraídas con anterioridad a la fecha de solicitud]. El Beneficio es renovable anualmente de continuarse la situación de necesidad o carencia, y el porcentaje de descuento corresponde al 100% de la factura”***;

Que, a contrapartida del sistema existente para la EPE donde el usuario accede a la tarifa social en forma automática, en el servicio de aguas para tener derecho a un descuento de su tarifa debe efectuar trámite y comprobar la imposibilidad de efectuar el pago y el beneficio, previa evaluación de una comisión, se concede solo por 12 meses, vencido el plazo debe requerirse su renovación;

Que, en la última audiencia pública convocada para tratar tarifas de la EPE se informó: *“...a través de la Resolución EPE 459/2021 se aprueba el nuevo esquema de Tarifa Social Provincial que comprende las dos Tarifas vigentes en la actualidad, con una modificación en la denominación pero conservando los principios de su conformación y la creación de una nueva Tarifa denominada Tarifa Solidaria Provincial TS1 (1S08) la cual permite incorporar al régimen con beneficios a un total de 148.430 Usuarios que actualmente cuentan con Tarifa Residencial, pero su nivel de ingresos se encuentra por debajo de dos Salarios Mínimo Vital y Móvil, sea para trabajadores activos como para Jubilados y Pensionados. La incorporación de esta nueva Tarifa Solidaria Provincial permitirá ampliar en un 60% la cantidad de usuarios residenciales alcanzados por beneficios...”*<sup>2</sup>;

1 <https://www.aguassantafesinas.com.ar/portal/consultas-y-reclamos/>

2 <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/271499/1414533/file/Informe%20Audiencia%20P%C3%BAblica%202023.pdf>



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, lo expuesto permite observar las diferencias existentes en el criterio de tarifa social aplicado por dos empresas estatales de prestación de servicios públicos esenciales y el alcance que tiene una y otra independientemente del ámbito de intervención o zonas alcanzadas en la prestación del servicio;

Que, en el caso de aguas santafesinas, el sistema actual solo contempla la situación de aquellos que están en una realidad socioeconómica acuciante y no se fijan criterios o parámetros objetivos a considerar, sino que todo es evaluado por una comisión constituida en el seno de la autoridad de aplicación, en EPE se toma como referencia el salario mínimo, vital y móvil para acceder a alguna de las tarifas sociales;

Que, además este regimen de casos sociales convive con un bajo porcentaje de mediciones de consumo y la tarifa se determina por la superficie del inmueble, dato que por si solo no implica mayor poder adquisitivo y tiende a la injusticia del sistema ya que ni siquiera el ahorro es una opción para pagar menos y podría acentuar la dificultad de afrontar el pago de las facturas;

Que, por todo lo expuesto tu supra y conforme a las facultades consagradas en la Ley N.º 10396 se estima necesario recomendar a la Sra. Ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Habitat de la provincia de Santa Fe como autoridad de aplicación en materia tarifaria de servicios públicos provinciales, en sentido similar a lo dispuesto en la Resolución 306/21<sup>3</sup> del Ministerio de Infraestructura Servicios Públicos y Hábitat, ordene a la empresa ASSA y al ENRESS la implementación de un sistema de tarifa social bajo criterios objetivos de ingresos familiares, que contemple factores sociales y territoriales, con distintos grados de descuentos en las tarifas que resulte aplicable a regir a partir de la próxima revisión del cuadro tarifario;

Que, la presente gestión se encuadra en lo dispuesto mediante Resolución N° 201 de fecha 29 de julio de 2021 (D.P.), que determina la firma conjunta de los Defensores del Pueblo Adjuntos para la Zona Norte y Sur, de las resoluciones que conforme al marco normativo emita la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C  
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Recomendar a la Sra. Ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Habitat de la provincia de Santa Fe, CPN SILVINA FRANA, ordene a la empresa AGUAS SANTAFESINAS S.A. -ASSA - y al ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS -ENRESS - la implementación de un sistema de tarifa social bajo criterios objetivos de ingresos familiares, que contemple factores sociales y territoriales, con distintos grados de descuentos en las tarifas que resulte aplicable a partir de la próxima revisión del cuadro tarifario.

ARTÍCULO 2º: Notificar los términos de la presente al Directorio de la empresa AGUAS SANTAFESINAS S.A.

ARTÍCULO 3º: Notificar los términos de la presente al Directorio del ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS -

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.-



DR. JORGE ANTONIO HENN  
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte  
Provincia de Santa Fe

LIC. GABRIEL SAVINO  
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur  
Provincia de Santa Fe