



RESOLUCIÓN N°

141

SANTA FE,

12 JUL. 2024

Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

VISTO:

El Expediente ROS - 00006423 - 2024 del registro de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe viene recepcionando en los últimos días múltiples consultas y reclamos respecto a las tarifas del servicio público de agua y saneamiento prestado por la empresa Aguas Santafesinas S.A.;

Que, la empresa estatal Aguas Santafesinas S.A. tiene la concesión del servicio 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;

Que, el servicio prestado por la empresa Aguas Santafesinas S.A. tiene algunas particularidades a destacar. Sus etapas de producción, transporte y distribución está a su cargo exclusivamente. 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 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, el regimen tarifario actual fue aprobado por Resolución del Ministerio de Obras Públicas N.º 073/2024 del mes de enero mediante la cual se dispuso una actualización del valor denominado "k" con un incremento del 190% para el bimestre 02/24 y de 52% para el bimestre 03/04 acumulado al anterior;

Que, no se puede soslayar que las audiencias públicas fueron convocadas sobre la base de un pedido de actualización consistente en un 52% para el bimestre 03/24 y 50% para el bimestre 04/2024, días antes de la audiencia ASSA emitió un nuevo informe (Nota 2291 GIR) sobre un nuevo escenario surgido de las medidas económicas nacionales;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, la Defensoría del Pueblo tiene dentro de su esfera de competencia el control de la prestación de los servicios públicos y el tema tarifario es una arista clave del mismo. Todas las recomendaciones que se hicieron y se hagan en el futuro cuenta con el respaldo de la memoria institucional creada por el estudio realizado y los reclamos recepcionados sobre la materia;

Que, el alto impacto que tienen las tarifas recibidas por los incrementos autorizados podrían haber sido amortiguado si con el correr de los años se hubiesen tomados algunas de las medidas recomendadas por esta Defensoría. A saber:

- En las audiencias públicas desde el 2017 a la última se solicitó la creación de una Tarifa Social y que se incremente la instalación de medidores en virtud que el sistema de tarifa plana según superficie determinada el usuario no paga conforme el servicio utilizado y resulta contrario a la implementación de medidas que tiendan al ahorro y uso responsable de un bien esencial para la comunidad. En informe de ASSA para la audiencia del 2018 se manifestó que solo el 20% de los usuarios tenían sus consumos medidos y la empresa aspiraba llegar al 64% en los 5 años siguientes.
- Respecto a la creación de una Tarifa Social el pedido se reiteró por Resolución 048/2023¹ y por Nota al Sr. Ministro de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe en el mes de marzo del corriente año.
- Asimismo en el año 2022 se presentó a la Legislatura proyecto de Ley tendiente a disponer que en toda nueva conexión del servicio de agua potable prestado por la empresa estatal Aguas Santafesinas S.A. se realice bajo el régimen de registro de micromediciones de volúmenes².

Que, si bien es cierto que la Resolución que aprobó los incrementos aplicados en el cuadro tarifario vigente fue acompañada con dos decisiones con el fin de atenuar el impacto como ser el tope del 148% para consumos de 40,01 m³ a 70 m³ y la flexibilización de los criterios de acceso al beneficio del caso social como paso previo a la implementación de una

1 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.

2 Resolución DP N.º 100/2022.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

tarifa social, lo cierto es que a la luz de los hechos los mismos no fueron suficientes para cumplir con el cometido, particularmente en lo que respecta al acceso para los casos sociales ("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") que aún flexibilizado dejaría sin contemplar un amplio universo de usuarios con capacidad de pago pero con alta incidencia de las tarifas en sus ingresos;

Que, conforme a los antecedentes expuestos y continuando en la senda propositiva de la Institución, no soslayando el tratamiento legislativo y aprobación del proyecto de ley enviado por el Ejecutivo donde se contemplan algunas medidas en el sentido señalado y se abre un periodo de análisis y estudio de cuestiones centrales de este vital servicio público, en esta oportunidad se recomienda la implementación de las siguientes propuestas:

1. Revisión de la fórmula matemática que determina la asignación del "volumen" denominado QA para aquellos usuarios que no tengan consumos medidos considerando otras variables además de la superficie equivalente (SE), por ejemplo, edad de los habitantes en el hogar, composición familiar, criterios de zonificación, casa o propiedad horizontal, entre otros. Además de asignar un volumen distinto conforme a si el inmueble es baldío, vivienda, unidad funcional de PH, comercio o industria, siendo el importe a abonar variable conforme el volumen asignado según destino.
2. Aplicar una segmentación tarifaria en tres niveles (alto, medio y bajo) según ingresos declarados y/o acreditados por la autoridad de aplicación. A tales fines se puede utilizar la información brindada e inscripción en el RASE para el acceso al subsidio de gas natural por redes y energía eléctrica mayorista implementado por Decreto Nacional 332/22 modificado por Decreto 465/24.
3. Asimismo, la segmentación tarifaria debería ir acompañada de un sistema de tarifa social, pudiéndose considerar para ello el régimen de tarifas sociales de la EPE y aplicarlo a los mismos usuarios de la empresa Aguas Santafesinas, teniendo en cuenta que aquellas personas que cuentan con el servicio de energía eléctrica provincial también pagan por el servicio de aguas y saneamiento y que ambas son empresas del estado provincial.
4. Aplicar los beneficios de la segmentación y de la tarifa social a todas las personas usuarias del servicio de agua potable y cloacas de la provincia con independencia del prestador.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, como se adelantara precedentemente, las siguientes propuestas se realizan sin desmedro de la reciente ley sancionada por la Legislatura provincial donde precisamente una de sus disposiciones versa sobre la facultad del Poder Ejecutivo de determinar el régimen tarifario del servicio público de agua potable, desagües y saneamiento en el ámbito de la concesión definido por el artículo 30 de la Ley N° 11220, pudiendo elaborar las definiciones específicas, fijar los valores, precios, cargos y componentes tarifarios en las distintas modalidades del servicio y categorías de usuarios, el régimen de subsidios, la aplicación de nuevas alternativas que tiendan a la cobertura de los costos de explotación y toda otra distinción o categorización que se considere justa, razonable y oportuna.

Que, para finalizar como corolario de todo lo expuesto en la presente y en los últimos años, reafirmamos que en el análisis de la cuestión tarifaria no se puede hacer caso omiso de la realidad socioeconómica coyuntural y de la inevitabilidad de la actualización de tarifas que conlleva, ahora bien, esto tiene que ejecutarse conforme a principios ineludibles en la materia como el carácter de Derecho Humano el acceso de las personas al agua potable siendo indispensable para que las mismas puedan gozar de una vida digna³, audiencias públicas previas donde se brinden información detallada y veraz a la comunidad, si bien no vinculantes pero con la obligación de fundamentar una decisión contraria a la peticionada; gradualidad y proporcionalidad en los incrementos a observarse para todo el universo de usuarios del servicio; implementación urgente de un régimen diferencial de tarifas para sectores vulnerables; creación y aplicación de tarifa social; aumentar la medición del consumo para hacerlo justo y sustentable, en el camino a ese objetivo, aplicar criterios diferenciales de determinación de tarifas según destino del bien y características de usuarios titulares; profundizar la macromedición de manera tal de bajar las pérdidas técnicas entre otras medidas tendientes a eficientizar el servicio de modo que redunde en una disminución de costos de la empresa;

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

3 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". 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

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;

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Recomendar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios y al Ministerio de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe la revisión de la fórmula matemática que determina la asignación del “volumen” denominado QA para aquellos usuarios que no tengan consumos medidos considerando otras variables además de la superficie equivalente (SE).

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios y al Ministerio de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe la implementación de un sistema segmentación tarifaria en tres niveles (alto, medio y bajo) según ingresos declarados y/o acreditados por la autoridad de aplicación.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios y al Ministerio de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe la implementación de un sistema de tarifa social de alcance provincial y abarcativo de personas usuarias del servicio prestado por comunas, municipios y cooperativas.

ARTÍCULO 4º: Recomendar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios y al Ministerio de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe el trazado de un plan con objetivos anuales tendiente a aumentar la instalación de medidores y micromedidores de consumo.

ARTÍCULO 5º: Recomendar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios y al Ministerio de Obras Públicas de la provincia de Santa Fe garantizar el acceso al agua potable en virtud de ser considerado un Derecho Humano que hace a la dignidad de las personas.

ARTÍCULO 6º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.

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

Lic. GABRIEL SAYINO
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Sur
Provincia de Santa Fe