

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
SECRETARÍA DE CIENCIA, TÉCNICA Y
POSGRADO

PROYECTOS BIENALES
2005 - 2007

DIRECTOR: MARRE, Mirta Elena

Denominación del Proyecto

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA ORGANIZACIÓN
POLÍTICO-INSTITUCIONAL Y DE LA
ADMINISTRACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
EN MENDOZA**

Código: 06/F-180

Equipo:

DÍAZ ARAUJO, Edgardo

BARBOSA, María Cristina

MOHANDO, Agustina

FARO, Brenda

RETA, José

MEDALLA, Adolfo

**ASPECTOS CRÍTICOS DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICO-
INSTITUCIONAL Y DE LA ADMINISTRACION DEL SERVICIO DE AGUA
POTABLE EN MENDOZA**

| | |
|---|-----------|
| ASPECTOS CRÍTICOS DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICO-INSTITUCIONAL Y DE LA ADMINISTRACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN MENDOZA | 2 |
| INTRODUCCION | 3 |
| METODOLOGÍA | 5 |
| MARCO TEORICO | 7 |
| SISTEMA JURÍDICO INSTITUCIONAL | 16 |
| ANÁLISIS INSTITUCIONAL | 56 |
| ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 63 |
| BIBLIOGRAFÍA | 84 |

ASPECTOS CRÍTICOS DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICO-INSTITUCIONAL Y DE LA ADMINISTRACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN MENDOZA

INTRODUCCION

El presente trabajo es parte del Proyecto aprobado por la Secretaría de Ciencia, Técnica y Posgrado de la Universidad Nacional de Cuyo, que se desarrolla en el período 2005-2007. La investigación se propone abordar el sistema de organización (comprendido por los componentes políticos, jurídicos, institucionales, administrativos y de la gestión) relativos a la prestación de los servicios de agua potable en la Provincia de Mendoza desde la perspectiva de dos modernas corrientes teóricas: la gobernabilidad y la sustentabilidad del agua.

En concreto, este trabajo tiene por objetivo general analizar y sistematizar la estructura general del sistema político-institucional y de la administración actual del servicio de provisión de agua potable en la Provincia de Mendoza a fin de detectar sus aspectos críticos; y por objetivos particulares detectar las necesidades de actualización en la legislación de aguas vigente, normas complementarias y legislación relativa a los servicios vinculados al agua potable

Las hipótesis de trabajo han sido probadas y resultan las siguientes afirmaciones:

1º La organización actual del sistema político, institucional y de administración para la provisión de agua potable de Mendoza no cumple con las condiciones necesarias para garantizar la gobernabilidad y sustentabilidad que el desarrollo económico y el crecimiento poblacional requerirán en los próximos años.

2º Las organizaciones estatales que forman parte del sistema están desarticuladas entre sí y no hay proyectos ni programas a largo plazo.

El contenido del Trabajo se estructura de la siguiente forma:

En la Primera Parte se desarrolla la Metodología utilizada para la investigación y los fundamentos de la misma. Se describen las tareas realizadas y las estrategias metodológicas seleccionadas para el cumplimiento de los Objetivos previstos en el Proyecto. Se presenta además, el Marco Teórico resultante de la investigación bibliográfica y documental, así como los conceptos y principios centrales que guiaron el desarrollo de las actividades efectuadas por el Equipo en el proceso de búsqueda, sistematización y análisis de la información que se requería.

También se incluye el esquema general del Marco jurídico e institucional que rige el desenvolvimiento del Sector de la prestación del Servicio de Agua Potable, enfatizando en el ejercicio del Poder de Policía, aspecto este que se reveló como el más relevante en cuanto a la propia naturaleza del Ente Regulador y a las competencias que la legislación le ha asignado.

En la Segunda Parte se desarrollan los siguientes tópicos:

El análisis en profundidad de la totalidad del Marco Normativo, que incluye los Pliegos de la Concesión del Servicio y el respectivo Contrato, ambos instrumentos fundamentales al momento de evaluar las falencias y dificultades que la Provincia

presenta en materia de la prestación de este Servicio esencial para la vida de la población de Mendoza y el desarrollo de la totalidad de las actividades socio-económico y productivas, así como para la preservación del ambiente en sistemas de oasis que son vulnerables en sentido estricto y que requieren de políticas públicas adecuadas y de una administración eficiente.

El Relevamiento y análisis de la información de campo obtenida en función de los criterios metodológicos que se utilizaron. De ambos se identificaron vacíos, superposiciones, debilidades y falencias en la administración y en el ejercicio de las funciones de control, así como la falta absoluta de instancias de participación de los usuarios que no encuentran otros mecanismos para hacer valer sus derechos que no sean los medios de comunicación, frente a los incumplimientos de la Empresa y de los Operadores del Servicio.

Finalmente, se presentan algunas propuestas y lineamientos para mejorar el funcionamiento de la estructura jurídico-institucional vigente y para la elaboración de una política que contemple integralmente la prestación de los servicios y la preservación del ambiente.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este Trabajo se emplearon principalmente dos metodologías: la recopilación bibliográfica, documental y normativa; y la técnica de la entrevista cualitativa en profundidad. La razón de nuestra elección reside en la complementariedad entre ambos métodos, ya que consideramos de mucha riqueza poder contrastar datos surgidos de fuentes tan diversas.

En el primer caso se procedió a la búsqueda y selección de bibliografía relacionada con la temática y de documentos provenientes tanto de las diferentes instituciones analizadas así como de aquéllos producidos por especialistas.

Al mismo tiempo, se realizó un relevamiento de la totalidad de las normas legales y administrativas existentes en los distintos organismos relacionados con la administración del agua potable, así como legislación general referida al tema.

Respecto de las entrevistas en profundidad realizadas, y considerando que según Taylor y Bodgan se definen como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”¹, debemos hacer algunas salvedades:

La primera es que las entrevistas cualitativas que desarrollamos no lo son en profundidad, en tanto cada entrevistador del equipo tuvo un único encuentro con cada uno de sus informantes –limitación esta impuesta principalmente por la dificultad de contar los entrevistados con más tiempo disponible, por tratarse en muchos casos de personas con importantes responsabilidades a su cargo-. Sin embargo, esta circunstancia no implica que las entrevistas realizadas dejen de ser cualitativas ya que se respeta el requisito de ser no estructuradas y abiertas -en la medida de lo posible-.

Luego de redactar una guía temática sobre la base de los objetivos de investigación, se comenzó con la búsqueda y selección de informantes calificados. Para esta tarea, se tuvieron en cuenta dos aspectos: la pertenencia de los mismos a los organismos competentes en la materia del proyecto y/o la relación directa con éstos, así como un conocimiento profundo de la temática. En ambos casos se valoró también el reconocimiento público de los entrevistados como informantes clave en la materia. Asimismo, otro método de selección utilizado fue el de “bola de nieve”, donde son los mismos entrevistados los que sugieren los nombres de aquellos a quienes sería importante contactar.

De esta manera, se seleccionaron 9 informantes², quienes se manifestaron solícitos a colaborar y no objetaron sobre el hecho de que sus nombres aparecieran en el trabajo.

¹ Taylor y Bodgan: “Introducción a los métodos cualitativos de investigación”, Editorial Paidós, Barcelona, 1992, pág. 101.

² Los entrevistados fueron los siguientes profesionales: Arq. Alfredo Da Corta: Auditor de Obras de toda la Provincia (EPAS); Arq. Mario Valencia: Miembro del Directorio del EPAS; Arq. Walter Gutierrez: Auditor de Obras Sanitarias Mendoza SA; Dr. Amílcar Moyano: Director de Asuntos Ambientales de la Fiscalía de Estado, Gobierno de Mendoza; Dr. Carlos Marziali: Investigador del Centro de Economía Legislación y Administración del Agua (CELA) y miembro del Comité Científico del EPAS; Ing. Ángel Berra: Profesional Principal del Instituto Argentino de Investigaciones de las Zonas Áridas (IADIZA) y miembro del Comité Científico del EPAS; Ing. José Luis Mendoza: Presidente del EPAS; Ing. Mario

Las entrevistas se realizaron en lugar de trabajo de cada uno de nuestros informantes, favoreciendo al establecimiento de un mayor nivel de confianza hacia cada uno de los miembros del equipo. Este hecho permitió que las respuestas fueran -en cierto modo- más francas y, a la vez, incluyeran gran cantidad de argumentos de crítica “espontánea”.

Para realizarlas se procedió a la codificación de los datos, extrayendo la información necesaria para cada una de las categorías que establecimos. Ese material fue utilizado para contrastar con el estado actual del marco normativo; con el contenido del Contrato de Concesión entre la Provincia y el principal Operador del Servicio – Obras Sanitarias Mendoza S. A.- que está actualmente en proceso de renegociación; con las falencias que presentan los organismos de la Administración del Agua Potable y con los problemas de la gestión –especialmente en lo que hace al control o fiscalización y a la participación de los Usuarios- esto último relevado a partir de la información pública disponible y de los periódicos de circulación masiva en la Provincia que reflejan numerosas quejas y planteos de parte de usuarios individuales o de Organizaciones no Gubernamentales que defienden sus intereses.

Asimismo, de las respuestas de nuestros informantes, pudieron extraerse importantes datos sobre la realidad provincial en materia de estos servicios y que sirvieron de complemento a lo ya recabado a través de la búsqueda bibliográfica.

Por otra parte, las dos metodologías expuestas anteriormente sirvieron para realizar el análisis institucional de los actores/ organismos más relevantes en el manejo del agua potable en la Provincia, con el objeto de evaluar la calidad del servicio, definida en términos de “manejo responsable”. Luego de identificar a los diferentes actores, se definieron las siguientes variables:

1. Actores del Sistema:
2. Eficiencia del Sistema:
3. Variable Cultural
4. Variable Calidad

MARCO TEORICO

Con respecto al concepto de gobernabilidad, el mismo deviene en objeto de reflexión cuando se manifiestan sus limitaciones. La conciencia creciente sobre temas como el uso insustentable de las aguas, su contaminación, su monopolización, y la inaccesibilidad a los servicios a ellas vinculados por parte de importantes sectores de la población, que en su conjunto se engloban en la noción de gobernabilidad, demuestran la preocupación por el tema (Solanes, Miguel; 1992)

El desarrollo sustentable de los recursos hídricos requiere del diseño e implementación efectiva de políticas públicas socialmente aceptadas, respaldadas por todos los actores involucrados. El consenso existente en las políticas públicas que expresan la relación entre el agua y la sociedad supone definir elementos claves para la administración: roles y funciones del sector público y privado en relación al agua, el equilibrio entre fines ambientales y productivos, los niveles y modalidades de descentralización o centralización de funciones; y gestión sectorial y gestión integrada.

En la provincia de Mendoza, las instituciones y/o organizaciones que se ocupan del agua tienen diferentes términos de referencia, agenda y razón de existir que no son totalmente compatibles. Hay un cierto nivel de duplicación entre estas organizaciones pero lo más grave es que hay importantes vacíos, ninguna de estas instituciones tiene capacidad de planificación, organización y desarrollo integrado de Recursos Hídricos. Tampoco tienen la capacidad de integrar y combinar la planificación, el desarrollo y el uso de los recursos de agua dentro del desarrollo socioeconómico general de la provincia. Resulta necesario entonces realizar un esfuerzo es pos de la inserción integral de los recursos hídricos como un insumo económico de uso múltiple en la economía de la Provincia³ (Solanes,Miguel; 1994)

El marco regulatorio de la prestación del Servicio de Provisión de Agua Potable en general fija las pautas a seguir en la materia y regula aspectos tales como: condiciones, calidad y alcance de la prestación del servicio; derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios; funciones y atribuciones del ente regulador; fija las normas de calidad de agua potable; condiciones de admisibilidad y tratamiento; principios generales que deben regir el régimen tarifario y determinar las pautas a seguir para la revisión y modificación de tal sistema; sistema de medición de consumo o por cuotas fijas; sistema de pago de servicio; previsiones generales acerca del régimen de bienes; mecanismos de resolución de conflictos; lineamientos básicos del Reglamento de Usuarios.⁴

En el tema del agua potable tan imprescindible al hombre, es preciso reflexionar sobre los bienes públicos, cuya provisión en tiempo y forma es un bien público. La Constitución Nacional si bien no se refiere explícitamente a los bienes públicos, sí especifica una serie de derechos para las personas físicas -“*todos los habitantes de la Nación gozan....*”- y jurídicas.

Uno de los bienes públicos claramente definidos por la Carta Magna, entre otros, son los establecidos en el artículo 41 sobre el derecho de gozar de un ambiente sano y equilibrado para el desarrollo humano y para el desarrollo de las actividades productivas..de este artículo se desprende que la protección del ambiente, la

³ Solanes Miguel, 1994.

⁴ Brunilda Marta, 2000

racionalidad del uso de los recursos naturales, la preservación del patrimonio natural y cultural etc. Son bienes públicos que deben ser provistos por el Estado.

Del mismo modo los derechos de los consumidores y usuarios prescripto en el artículo 42 requieren de la provisión de bienes públicos concretos, como la protección de la salud, seguridad, información, intereses económicos, tratamiento equitativos y digno. En el caso, objeto de la investigación, es un bien público la eficiencia y la calidad del servicio público de provisión de agua potable, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

En los aspectos señalados precedentemente, el Estado Nacional y las jurisdicciones provinciales deberán proveer los recursos institucionales a fin de que se proteja el derecho de utilizar los recursos naturales, pero respetando la obligación de que se lo haga racionalmente. Estos bienes públicos que en la Constitución quedan establecidos, lo son de un modo muy amplio por lo cual es preciso hacerlos explícitos a través de leyes reglamentarias de sus ejercicios. A modo de ejemplo el caso de los derechos de los consumidores requieren para su realización efectiva el concurso de la provisión de ciertos bienes públicos como la seguridad, la información, la libertad, el tratamiento digno y equitativo, la instauración de controles de los monopolios naturales y legales y específicamente en el caso de los servicios públicos (provistos por él o concesionados), la provisión de los debidos marcos regulatorios, teniendo presente la activa participación de usuarios y consumidores en los organismos de control.⁵

El Estado debe garantizar la provisión de este recurso, para satisfacer la demanda, en la medida que es un bien público, que posee un consumo no rival, pero sí excluyente, es decir que el consumo de cualquier sujeto no vaya en detrimento del consumo del otro, aunque pueda ser excluyente, ya que debe pagarse por el mismo.

Amerita recordar que los bienes privados son los que cumplen con el requisito de ser apropiables en términos individuales, lo que supone un consumo rival y excluyente respecto de terceros. Desde la concepción de los economistas los bienes públicos puros, a fin de distinguirlos de los bienes privados, se basa en ciertas propiedades contrastables a partir de su exposición al consumo, esto es, de su posicionamiento en el mercado y de las propiedades de rivalidad o no, de exclusión o no.

El bien público puro, casi paradigmático es la defensa nacional, que no cambia en términos de no rival y no excluyente porque crezca la población, es decir por el aumento del consumo. De ahí la inviabilidad de la hipótesis desde el punto de vista económico, de que el Estado abandone su provisión dejándola en manos del sector privado. Es aquel que no es rival y además no existe forma alguna de aplicar el principio de exclusión.

En el caso de la provisión del agua potable, posee la aptitud de consumo no rival, pero se admite la posibilidad de exclusión, esta característica se debe según algunos autores a las grandes concentraciones urbanas que han provocado un incremento del consumo rival del bien debiéndoselo considerar semipúblico o semiprivado. Por lo cual, su aptitud de exclusión habilita el cobro por su disfrute, entrando en juego la necesaria comparación entre los costos de su arancelamiento y la predisposición de los usuarios para pagar ciertos niveles tarifarios.

⁵ Lo anteriormente expuesto, ha sido extraído del siguiente documento: “Macroestructura. La construcción del Estado y los Bienes Públicos”, Proyecto de Modernización del Estado, Jefatura de Gabinete de Ministros, Presidencia de la Nación, Bs. As., octubre de 2006, Págs. 69-76

Identificar a los bienes públicos que debe proveer o garantizar el Estado implica definir cual es su finalidad o impacto esperado y, por ende, qué resultados deben exigirse a los funcionarios responsables de su administración. No hay que referirse a las competencias o ámbitos de acción de cada organismos sino a los resultados concretos en la mejora del bienestar público derivado del accionar.

Las privatizaciones en la década del 90, se llevaron a cabo sin haber realizado estudios profundos sobre la finalidad última que estaba en juego en cada iniciativa y dio como resultado conductas antisociales de las empresas concesionarias.

La provisión de Bienes públicos es el servicio público. Por tanto, se constituye en un derecho y no en una opción de compra. La carrera por la privatización y comercialización de servicios públicos ha hecho olvidar este principio.⁶

En la periferia, tanto el Banco Mundial y los Organismos afines como el Fondo Monetario Internacional, han desempeñado un papel impulsor y centralizador del proceso de privatización de los servicios de agua potable en América Latina durante la década del 90'. El objeto principal de estas privatizaciones han sido los grandes núcleos urbanos, ya que, debido al gran número de consumidores son los lugares que más beneficios prometen. De esta manera, las transnacionales trataron de hacerse con los servicios en los grandes centros de poder político, financiero e industrial que contaban ya con una red de abastecimiento, aunque en algunos casos sea bastante precaria⁷.

En su Reunión de Boston, realizada en enero de 2002, el Grupo de Trabajo sobre Gobernabilidad de la Asociación Mundial del Agua debatió sobre el concepto de gobernabilidad. Este se refiere al conjunto de capacidades de los sistemas para el desarrollo y gestión de los recursos hídricos y la provisión de servicios vinculados al agua, en diferentes niveles sociales. Para ser efectiva la gobernabilidad debe ser transparente, abierta, responsable, participativa, comunicativa, basada en incentivos, equitativa, coherente, eficiente, integradora y ética. La gobernabilidad deviene en objeto de reflexión cuando se manifiestan sus limitaciones. La conciencia creciente sobre temas como el uso no sustentable de las aguas, su contaminación, su monopolización, y la inaccesibilidad a los servicios a ellas vinculados por parte de importantes sectores de la población, que en su conjunto se engloban en la noción de gobernabilidad, demuestran la preocupación por el tema.⁸

El desarrollo sustentable de los recursos hídricos requiere del diseño e implementación efectiva de políticas públicas socialmente aceptadas, respaldadas por todos los actores involucrados, o al menos la mayor parte de ellos. El Consenso existente en las políticas públicas que expresan la relación entre el agua y la sociedad supone definir elementos claves para la administración: roles y funciones del sector público y privado en relación al agua, el equilibrio entre fines ambientales y productivos, los niveles y modalidades de descentralización o centralización de funciones; y gestión sectorial y gestión integrada.

Una de las grandes diferencias que existieron entre la privatización de los servicios de agua potable en los países del primer mundo y los países en vías de desarrollo es que los beneficios que se perciben por la concesión, en estos últimos, no se destinan a satisfacer las necesidades de los usuarios o el mejoramiento del servicio. En

⁶ Ídem, págs. 85-104,132-155

⁷ Rosenberger, H; Germinal, R; Ordiguer, A; Galanda, M. " Agua ¿mercancía o bien común?". Alikornio Ediciones. Barcelona. 2003. Pag 55.

⁸ Solanes, Miguel; Gobernabilidad Efectiva. CEPAL. 1992.

lugar de esto, estos fondos se dedicaron en su mayor parte al pago de ganancias o rentabilidad de los accionistas.

El proceso de privatización casi siempre vino determinado, en el caso de Argentina, por algún proceso de renegociación de deuda externa o el deseo del gobierno nacional de conseguir un nuevo préstamo o aplazamiento del pago por parte de los organismos internacionales de desarrollo. Estos, a su vez, puso como condición previa para la consecución del aplazamiento del pago o de un nuevo crédito el inicio del proceso de privatización que ellos mismos supervisan y en el que, según las correlaciones de fuerza y la importancia estratégica de la intervención, ponían condiciones más o menos severas. Tal fue el caso de la privatización de las empresas publicas argentinas, que se llego a transferir a la banca privada empresas como Aerolíneas Argentinas cuyo costo total de venta equivalía al precio de 2 aviones boeing 737-300 cuando la flota tal era de 54 aviones, sin contar el precio de las rutas comerciales y el capital que la empresa poseía en equipamiento de logística aeronáutica.

El modelo privatizador adoptado por las empresas publicas de agua potable, llevo desde el origen el mismo sello de calidad garantizado por el FMI (fondo monetario internacional). La experiencia española, francesa y latinoamericana, sigue las líneas marcadas por el Banco Mundial para la infraestructura: “la opinión del Banco Mundial es que los monopolios públicos ineficientes son generalmente responsables de una mala provisión de infraestructura. Las innovaciones tecnológicas, combinadas con la ordenación que hace el mercado, son alternativas reales a estos monopolios públicos ineficientes. Cada vez hay una aceptación más generalizada en ampliar el rol del sector privada en la infraestructura. Está surgiendo la necesidad de una colaboración pública y privada, con el criterio general de asignar la gestión y la propiedad de los bienes según la ventaja comparativa de eficiencia en la operación y las inversiones”⁹.

Debido a la creciente difusión de casos conflictivos con respecto a este proceso y ante la desconfianza por parte de la sociedad ante la venta del agua a empresas multinacionales, la coparticipación entre el sector público y el privado se había convertido en la fórmula más extendida para entonces.

En general, las inversiones prometidas solo se realizan en partes y básicamente en los barrios más ricos. Estudios recientes realizados en Cartagena (Colombia), Córdoba (Argentina) y La Paz (Bolivia) demostraron que los operadores privados evitaron mediante deformas sistemáticas el cumplimiento de sus obligaciones contractuales de ampliar las conexiones a los barrios pobres ya que habían descubierto que estas inversiones no serían económicamente sostenibles¹⁰.

Otra característica importante de la privatización de la gestión del agua es la renegociación del contrato. Como ejemplo podemos citar, el caso de Ondeo (Suez-Lyonnaise) en América Latina donde las concesiones ganadas fueron renegociadas al cabo de poco tiempo para aumentar los precios pactados y/o reducir las inversiones previstas debido a que las expectativas de aumento de consumidores no se había concretado.

Como consecuencia de las crisis financieras que azotan numerosos países del mundo ahora se suele introducir una cláusula de dolarización de las tarifas en caso de existir una devaluación de la moneda local. En otros contratos se ha llegado a introducir

⁹ Vergés, Joseph C. “ Una Política Económica para el Agua”. Editorial Artes Graficas Cuesta S.A. Madrid, 1998. Pag 42.

¹⁰ Congreso Nacional del Agua. Mendoza, Argentina. Año 2005.

un ítem llamado “Seguro Democrático” como garantía contra cambios políticos. Por ejemplo, un contrato recientemente firmado entre Azurix y el Gobierno Argentino garantiza el pago de una indemnización por expropiación en caso de que un gobierno futuro cambie de idea y desee reestablecer los servicios de suministro de agua bajo control público¹¹.

En todo caso, quien resulta más perjudicado es la población, no solo en términos de pobreza, sino también en términos de capacidad de control sobre sus vidas. La gestión privatizada no ofrece márgenes, ya que su único regulador es el dinero, por lo tanto las mejoras en la red no llegan a los pobres, aunque los conductos de abastecimientos pasen por la puerta de sus casas.

La descentralización administrativa está facilitando la tarea de privatización. Los municipios no tienen la suficiente capacidad para gestionar infraestructuras, mientras los consumidores exigen un servicio más eficiente, de acuerdo a las necesidades y preferencias locales. El conflicto entre intervención y mercado es inherente al agua. John Stuart Mill, el gran economista del siglo XIX, advertía sobre la necesidad de vigilar los abusos administrativos y, para lograrlo, la mejor manera era acercar la gestión a los usuarios. El ámbito de actuación del control público debía ser municipal porque a esta escala los ciudadanos disponen de los medios para controlar los abusos de la administración.

La competencia se puede introducir directa o indirectamente y los usuarios deben tener voz y responsabilidades adecuadas. El papel de la administración debe ser básicamente el de crear el marco legal y de regulación, garantizar los intereses de todos los usuarios, proteger el medio ambiente y facilitar a los proveedores la gestión de los recursos de agua necesarios¹². En cualquier caso, un condicionante central para que un proyecto de privatización pueda tener éxito es el grado de debilidad o fuerza de los movimientos sociales. Un ejemplo llamativo, ocurrió en la Provincia de Tucumán, Argentina. Allí, la General des Eaux había ganado en 1995 el contrato de concesión sobre el suministro y saneamiento del agua y violando los términos contractuales, había subido los precios en un promedio del 100%. A partir de una iniciativa de zonas rurales, los afectados empezaron a organizarse y comenzaron una campaña de desobediencia civil consistente en dejar de pagar las facturas de agua. Cuando se descubrieron bacterias en las conducciones de agua, el gobierno tuvo que tomar cartas en el asunto y demandó a la empresa. Ésta intentó renegociar el contrato, pero ante la publicidad del asunto y la fuerza del movimiento, las condiciones propuestas le resultaron tan desfavorables que decidió retirarse de la provincia.

La dominación se reviste de sostenibilidad cuando los organismos internacionales de crédito canjean fondos a condición de desarrollar innovaciones institucionales importadas, Estudios de Impacto Ambiental y grandes proyectos de obra sugiriendo coactivamente la operación de los mismos por una empresa internacional cuya bandera se corresponde con alguno de sus ocho principales acreedores. Los organismos internacionales, en tanto que agencia globalizadora del capital y de los Estados industrializados, no sólo desempeñan un papel importante en la creación de la crisis del agua y en los desequilibrios resultantes de ella. Además, en el marco de las

¹¹ Rosenberger, H; Germinal, R; Ordiguer, A; Galanda, M. “ Agua ¿mercancía o bien común?”. Alikornio Ediciones. Barcelona. 2003. Pag 65

¹² Vergés, Joseph C. “ Una Política Económica para el Agua”. Editorial Artes Graficas Cuesta S.A. Madrid, 1998. Pag 44.

políticas de privatización están convirtiendo esta escasez en oportunidades de mercado para las transnacionales del agua.

Algunas estadísticas nos ilustran al respecto. Actualmente, más de 1.100 millones de personas, un sexto de la población mundial, carecen del acceso a agua potable (de grifo); 2.400 millones de personas no disponen de sistemas de saneamiento, más de 4 millones de personas fallecen anualmente por enfermedades relacionadas con el agua, 430 millones de personas tienen que sobrevivir con 3 litros de agua diarios.

Gracias a la inducción opresora del FMI y merced a su éxito en Europa, el modelo hispano-francés de propiedad pública y de gestión privada del agua (el Estado es propietario del recurso y la Empresa es la gestora del servicio) cada vez tiene mayor aceptación en todo el mundo. Las ventajas del modelo, al menos en teoría, son importantes tanto para la empresa privada como para la gestión pública:

- ✓ La Administración se concentra en la regulación, planificación y control, que son acciones que conoce y sabe llevar a cabo.
- ✓ En consecuencia, la gestión del agua se especializa y se desburocratiza en manos de una empresa privada, con antecedentes y probada experiencia.
- ✓ Se destina mayores inversiones a infraestructura y se el funcionamiento con criterios de empresa.
- ✓ Los costes se reducen de forma notable con la gestión empresarial.
- ✓ La empresa de agua se racionaliza al seguir exclusivamente objetivos de provisión de agua y mejoras en la calidad del servicio.

La gestión privada ha demostrado ser más flexible y eficiente, y tener capacidad para introducir nueva tecnología a un coste bajo. También permite reducir el endeudamiento público, los empleados ya no son funcionarios y la intervención política se ve limitada en la aplicación de favoritismo a ciertos sectores.

Una evolución exitosa hacia la gestión privada requiere que el Estado contemple como objetivo principal la mejora en el servicio del agua y no otros intereses políticos o financieros. Un problema común que aparece a modo de conducta reiterada es que el gobierno provincial, con frecuencia sufre severas restricciones presupuestarias, por lo tanto, muchas veces se ve tentado de utilizar su responsabilidad en la gestión del agua para cubrir objetivos no-hidráulicos, como la subvención a la población o la financiación de otros proyectos públicos.

En 1993 la ciudad de Buenos Aires otorga una concesión de 30 años a un consorcio privado. Antes de privatizar, la ineficiencia era tan enorme que el 50 % del agua se perdía y las grandes infraestructuras sólo funcionaban parcialmente. El consumo de agua era de 550 litros/día y el agua se pagaba por radicación de la propiedad inmobiliaria y no por el consumo real. El exceso de empleados y la politización de los cargos directivos permitió al consorcio ganador ofrecer el agua a un 27% más barata, reduciendo el personal a la mitad en seis meses, pasando de 7.600 a 4.000 empleados. El consultor del Banco Mundial, Emanuel Idelovitch explica que, al cabo de un año, la privatización había eliminado las restricciones de agua en verano, había aumentado

drásticamente la calidad, al igual que la satisfacción de los usuarios, y comenzaba con la introducción de contadores o medidores de consumo. Pero las tensiones con el organismo regulador eran muy fuertes y las tarifas se habían aumentado para adelantar objetivos de inversión tal como lo exigían todos los municipios.¹³

Cabe aclarar que este romance administrativo y financiero no tuvo un final feliz, ya al cabo de tres años se iniciaron las quejas de los usuarios. Los conflictos entre empresa prestadora, ente regulador y usuarios fueron en aumento hasta terminar con la rescisión del contrato de concesión en el 2006.

Cualquiera sea la forma de gestión elegida (pública, privada o mixta) queda claro que el fin último es lo que interesa. Pero cual es ese fin, sino otro que el manejo responsable del agua como recurso escaso. El concepto de “uso eficiente del agua” incluye cualquier medida que reduzca la cantidad de agua que se utiliza por unidad de cualquier actividad, y que favorezca el mantenimiento o mejoramiento de la calidad del agua, o sea que el uso eficiente del agua es cualquier reducción o prevención de pérdida del agua que sea de beneficio para la sociedad.¹⁴

A nuestro criterio deberían existir tres grados de criterios para regir la gobernabilidad del servicio a la hora de tomar decisiones. En orden de importancia las decisiones debería regirse por:

- ✓ Conveniencia respecto de la sustentabilidad del *recurso*.
- ✓ Conveniencia de *los usuarios*, importancia social, económica, etc.
- ✓ Conveniencia *institucional* y organizativa de prestadores y ente regulador.

Es decir primero el recurso, luego los usuarios y finalmente las instituciones.

La gobernabilidad efectiva del agua depende en gran medida de la estructura institucional que poseen los organismos encargados de gestionar, administrar, fiscalizar y proteger dicho recurso. “Si estas funciones son conferidas a instituciones con responsabilidades funcionales en usos específicos de agua, o con actividades económicas discretas, la planificación y la gestión del agua podría no ser objetiva. En estos casos, cada grupo interesado puede tender a apoyar proyectos o asignaciones de agua de acuerdo a intereses funcionales, sin consideración a la fuente de suministro o la seguridad de las inversiones o la calidad económica de los proyectos.”¹⁵

Es por esto, que se recomienda asignar las responsabilidades a un organismo o ministerio no usuario del servicio en cuestión y promover la no dependencia de estas instituciones del aparato estatal. Es decir que se sugiere conferir competencia sobre el tema a entes autárquicos -independencia legal- y autárquicos -capacidad de autofinanciamiento-.

En el Marco para la Acción presentado en la segunda edición del Foro Mundial del Agua -La Haya, 2000- se “estableció que la crisis del agua es a menudo una crisis de

¹³ Vergés, Joseph C. “Una Política Económica para el Agua”. Editorial Artes Graficas Cuesta S.A. Madrid, 1998. Pag 50.

¹⁴ Garduño, Héctor. Comisión Nacional del agua, Instituto Mexicano de Tecnología del Agua. Ediciones UNESCO – ORCYT .“Uso eficiente del agua”. 1994. Pag 54

¹⁵ Proyecto GWP SAMTAC de CEPAL

governabilidad, por lo tanto se identificó la necesidad de colocar a la gobernabilidad eficaz del agua como una de las principales prioridades de acción”.¹⁶

Uno de los puntos en los cuales se recomendó focalizar la atención fue en la promoción de la participación ciudadana y en la defensa de los intereses de la población. En la Asamblea del Milenio de las Naciones Unidas (2000) los presidentes participantes hicieron hincapié en la conservación y administración del agua, sobre todo apuntando al desarrollo de distintas estrategias para la promoción tanto del “acceso equitativo como al abastecimiento adecuado”.¹⁷

En la Conferencia sobre Agua Dulce realizada en Bonn (2001) se propuso que cada país debía poseer internamente disposiciones aplicables para la gobernabilidad de los asuntos relativos al agua en todos los niveles y, donde fuera necesario, acelerar las reformas al sector hídrico.

En el Foro Mundial del Agua a realizar en marzo de 2003, se planea revisar y auditar en cierta medida los avances y dificultades que se han observado en relación con las recomendaciones y propuestas presentadas en los eventos anteriores. También se considera relevante la discusión acerca de la capacidad de gobernabilidad efectiva de los recursos hídricos, en el marco de la obtención de resultados concretos a partir de la relación entre gobiernos y comunidades.

“El concepto de gobernabilidad aplicado al agua se refiere a la capacidad social de movilizar energías en forma coherente para el desarrollo sustentable de los recursos hídricos (...) se incluye la capacidad de diseño de políticas públicas que sean socialmente aceptadas, orientadas al desarrollo sustentable del recurso hídrico, y de hacer efectiva su implementación por los diferentes actores involucrados.”¹⁸

El nivel de gobernabilidad del agua en una sociedad se ve afectado por diversos factores, entre los que podemos encontrar:

- ✓ “El grado de acuerdo social (implícito o explícito) respecto de la naturaleza de la relación agua-sociedad.
- ✓ La existencia de consensos sobre las bases de las políticas públicas que expresan dicha relación.
- ✓ La disponibilidad de sistemas de gestión que posibiliten efectivamente, en un marco de sustentabilidad, la implementación y seguimiento de las políticas.

En síntesis, la gobernabilidad supone: capacidad de generar las políticas adecuadas y la capacidad de llevarlas a la práctica. La inadecuación de regímenes legales y organizaciones, la presencia de regímenes legales especiales, y las presiones de grupos de interés son todas cuestiones que hacen a la gobernabilidad.

Para poder comenzar a imaginar las estrategias de gestión social requeridas con el fin de lograr una gestión sostenible del agua potable, se requiere del establecimiento de las bases que contribuyan a la sostenibilidad de los elementos ambientales, económicos y sociales asociados al uso del agua, abordos desde múltiples puntos de

¹⁶ Ídem

¹⁷ Ídem

¹⁸ Ídem

vista. Cuando hablamos de gestión sostenible estamos haciendo referencia a la sostenibilidad en sentido amplio, entendida como:

- ✓ *Sostenibilidad ambiental*, expresada en el manejo equilibrado la de la demanda hídrica respetando al oferta y el equilibrio con la oferta, en un balance hidrológico.
- ✓ *Sostenibilidad económica*, expresada en el pago de una tarifa que garantice el correcto mantenimiento y mejora del sistema.
- ✓ *Sostenibilidad social*, expresada en la adhesión cultural, el respeto a las leyes, el pago en termino del canon de agua, el ahorro y consumo responsable.
- ✓ *Sostenibilidad institucional*, expresada en un Organismo Estatal de control fuerte, autónomo, autárquico que estable bases y condiciones para la participación de los usuarios.

SISTEMA JURÍDICO INSTITUCIONAL

En la actualidad existen un conjunto de normas que regulan el sector y que establecen el ordenamiento jurídico aplicable al servicio, a saber:

- ✓ Ley General de Aguas de la Provincia de 1884
- ✓ Ley Reglamentaria 322 de 1905
- ✓ Ley Provincial 6044/93 de Reordenamiento del Sector de Agua Potable y Saneamiento y Decreto N° 911/95 sobre Marco Regulatorio del Sector
- ✓ Ley 5993 Ratificación Decreto N° 2964/92 Aprobación Convenio Consejo Federal Agua Potable Gobierno Mendoza Acuerdo Apoyo Financiero
- ✓ Ley 4479 Creación de Obras Sanitarias Mendoza Sociedad del Estado
- ✓ Ley 1892 Aprobación de Convenio entre OSM SE y la Municipalidad De Lujan de Cuyo, Convenios Obras Sanitarias Mendoza Agua Potable Servicios Públicos Provisión Obras Públicas Municipalidades
- ✓ Ley 7058/02 Aprobación Plan Obras Ejecución Ente Provincial Aguas Saneamiento Canones Ley 6410
- ✓ Ley 6410 que autoriza la venta de parte del paquete accionario de la Empresa OSM -Decretos N° 2234 /94 y 911/95 que constituyen el marco regulatorio de la Ley 6044
- ✓ Ley 6839 Creación de Programa de Información al usuario Ente Agua Provincial Saneamiento Regulador Eléctrico EPAS EPRE
- ✓ Leyes de Aguas Subterráneas (4035 y 4036)
- ✓ Decreto 1418/97 y 853/98 Contrato de Concesión de OSM S.A.
- ✓ Resoluciones varias del EPAS.

El ejercicio del Poder de Policía.

El poder de policía es la facultad o atribución estatal de limitar, regular, controlar y fiscalizar los derechos individuales por razones de interés general mediante leyes, decretos, reglamentos, ordenanzas o resoluciones. El correcto ejercicio de esta facultad supone el justo equilibrio entre el poder estatal y los derechos individuales.

Sin embargo, no es suficiente que el Estado se limite a la mera formulación de normas reguladoras de la actividad privada para lograr la autentica paz, sino que es menester desarrollar actividad administrativa policial que encauce de modo concreto esa actividad en orden a objetivos específicos.

Dentro de estos conceptos, el accionar de la Administración se concreta en el actuar dentro del orden jurídico para satisfacer el interés público. La función administrativa podrá en algunos casos apegarse más a la ley, en otros podrá actuar con mayor amplitud, pero siempre debe respetar los límites de la juridicidad.¹⁹

¹⁹ Dromi, Roberto “Reforma del Estado y Privatizaciones”, Astrea, Buenos Aires, 1991, T.I, pág. 19

En un sentido amplio, el objetivo del ejercicio de esta atribución es promover el bienestar general, el bien común.

Con la expresión poder policía se hace referencia al poder de limitar por una ley los derechos reconocidos por la Constitución Nacional, la cual en el artículo 14 conoce el gozo de los derechos “conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio” (artículos 16;17; 18;19 y 20). El principio de limitación encuentra su formulación más general y comprensiva en el artículo 28 cuando prescribe “Los principios, garantías y derechos reconocidos en los anteriores artículos, no podrán ser alterados por las leyes que reglamenten su ejercicio” completando el sistema lo dispuesto en el artículo 33 que reconoce la existencia de los derechos y garantías no enumerados.

El término policía deriva del latín *politia* cuyo origen se reconoce en el concepto griego *politeia*, que significaba ordenamiento jurídico y político de Estado.

En la Edad Media policía significaba el buen orden de la sociedad civil dirigido por la autoridad pública. En la Edad Moderna reemplaza al bien común como el fin de la actividad estatal. Con el Estado de Derecho se condiciona el ejercicio de la policía ya que el mismo se encuentra atribuido por norma legal.

Por su parte, la doctrina y jurisprudencia norteamericana, por su concepción privatista omiten la referencia a la policía del orden público, pero la refuerzan como manifestación del Estado Federal sobre el bienestar público de la Nación, en relación a temas económicos, sociales, de salud y bienestar.

En definitiva las leyes de policía son normas generales que regulan los derechos, pero con el fin de proteger la seguridad, salubridad, moralidad y economías públicas.

La actividad policial, ya sea en función administrativa de aplicación o en función legislativa reguladora de limitaciones, se manifiesta por los mismos modos en que se manifiesta la actividad del Estado.

Según la opinión del Dr. Sarmiento García, no es suficiente que el Estado se limite a la mera formulación de normas reguladoras de la actividad para lograr la auténtica paz u orden por la justicia, sino que es necesario que desarrolle la actividad administrativa policial, la cual, en forma más concreta y práctica, controla, encauza.

La función administrativa policial, que tutela el orden y los intereses sanitarios, éticos y económicos públicos mediante una actividad de observación, prevención y represión, es también un fin particular insoslayable de Estado para la protección del conjunto social y para hacer posible el desarrollo armónico de las actividades.

Así, el Estado interviene con el propósito de lograr el equilibrio, estableciendo los mecanismos de fiscalización que se ejercen mediante el instrumento jurídico de la función de policía. A través de ella el Estado establece límites a la actividad y un control de los derechos individuales.²⁰

²⁰ Jorge Sarmiento García (compilador) y otros “Derecho Público: Teoría del Estado y la Constitución. Derecho Constitucional. Derecho Administrativo. Facultad de Ciencias Económicas, UNCuyo, Fundación de Estudios Políticos y Administrativos, Ediciones Ciudad Argentina, Bs.As.,1997

ANÁLISIS

Ley de creación del Ente Regulador

Ley n° 6.044. Reordenamiento Institucional de la Prestación de los Servicios de Provisión de Agua Potable y de Saneamiento y la Protección de la Calidad del Agua en el Ámbito de la Provincia de Mendoza.

En agosto de 1992, el gobierno del Lic. Rodolfo Gabrielli tomo la decisión de remitir a la Legislatura un Proyecto de Ley que tenía por objeto el reordenamiento institucional para la prestación de los servicios de agua potable y de saneamiento cloacal y de protección de la calidad del agua en el ámbito provincial.

La política establecida fue la separación orgánica, entre las funciones de regulación, control y policía de los servicios de agua potable y saneamiento y la determinación de la autoridad responsable en la emisión de las normas de calidad del agua que constituyen los principios generales para la realización de los objetivos.

Entre los objetivos de este Ente Regulador de dependería del Ministerio de Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda, hoy Ministerio de Ambiente y Obras, se cuenta garantizar el mantenimiento y expansión del sistema de provisión de agua potable, incentivar el uso racional y eficiente del recurso hídrico, velando por la salud pública y por un entorno sano, asimismo se establecía fomentar el incremento de las inversiones y asegurar un régimen tarifario y comercial razonablemente equitativo, así como disminuir el impacto de la contaminación hídrica.

También se propugnaba promover la participación de los usuarios y de los trabajadores del sector de la prestación de los servicios y de propiciar la incorporación de tecnologías apropiadas y accesibles para proteger los derechos de los consumidores.

En cuanto a su organización, es un Rnte Autárquico con plena capacidad jurídica y con patrimonio propio, deberá controlar la ejecución de los planes y programas de inversión por los operadores del sistema y el régimen de explotación propuestos por los mismos en especial el régimen tarifario.

Entre sus funciones y atribuciones podemos señalar: dictar normas reglamentarias de carácter técnico para la provisión y calidad del agua; celebrar los contratos para la ejecución de planes y programas de inversión por los Operadores del Sistema; determinar el régimen tarifario; proponer al Poder Ejecutivo las tarifas de los servicios públicos que son materia de su competencia; fijar los procedimientos para efectuar el control y fiscalización de los servicios; organizar Audiencias Públicas cuando sea necesario promover mejoras en la calidad de la prestación de los servicios regulados (según se especifica en el artículo 11°); definir las subáreas de prestación del servicio; resolver en única instancia los conflictos que surgiesen entre los Usuarios, los Operadores del servicio y Terceros; aprobar la estructura orgánica y el funcionamiento interno del Ente Regulador y elaborar un Informe anual al Poder Ejecutivo y a la Legislatura Provincial.

Los recursos propios, destinados a su adecuado funcionamiento para el cumplimiento de los objetivos del EPAS, se formarán con los siguientes ingresos: Tasa de inspección, control y sostenimiento; Producido de multas y decomisos; Producido de la prestación de servicios de asesoramiento y de transferencia de tecnologías; Subsidios, legados, donaciones, créditos o transferencias que bajo cualquier título se reciban y los

demás recursos que puedan serle asignados en virtud de la Ley de Presupuesto de la Provincia o por otras leyes, sus reglamentaciones o concesiones.

Tiene facultades para celebrar convenios con organismos provinciales centralizados o descentralizados, con los municipios y también con entidades públicas o privadas estatales o no, con el objeto de lograr el cumplimiento de sus objetivos de manera más eficiente, conservando su función regulatoria y la supervisión permanente del sistema.

En suma el servicio público regulado comprende la producción, distribución y comercialización del agua potable, la recolección tratamiento, disposición y comercialización de desagües cloacales e industriales. Ejerce la función de policía -fiscalización de la calidad del agua potable y las residuales-. Este servicio debe asegurar su condición de continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad.

También se establecen los derechos y deberes de los operadores, cláusulas de protección de usuarios y de su participación .

Define los operadores fijando sus deberes y atribuciones y las áreas de operación: áreas servidas; áreas en expansión y áreas remanentes.

Sin perjuicio de los que el Contrato de Concesión reconozca, los Operadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

a) Realizar todas las tareas indicadas en el artículo 1 del presente Marco Regulatorio, de acuerdo con las disposiciones de este Marco Regulatorio y los términos del Contrato de Concesión.

b) Preparar Planes de Operación y Expansión en los términos previstos en el Contrato de Concesión, teniendo presente la necesidad de incrementar la eficiencia del sistema en su conjunto. A tal efecto podrán requerir la reconversión de derechos de agua afectados a otros usos, para que éstos sean asignados a agua potable y saneamiento.

c) Realizar todos los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

d) Actuar como sujetos expropiantes o ejercerán la ocupación temporánea con aprobación previa del Ente Regulador, de acuerdo con el Decreto-Ley N° 1.447/75.

e) Solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbre por parte del Ente Regulador, en los términos de los Arts. 2.611, 3.082, siguientes y concordantes del Código Civil.

f) En función de lo previsto en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión, efectuar propuestas a fin de determinar las tarifas y precios del Servicio.

g) Administrar y mantener los bienes afectados al Servicio, en las condiciones que se establecen en el presente y en el Contrato de Concesión.

h) Acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y los planes aprobados.

i) Publicar información sobre las condiciones, costos, tarifas y Planes de Operación y Expansión del Servicio, a efectos de que los Usuarios estén al tanto de las condiciones de éste. Los contenidos mínimos y la periodicidad de tal información serán determinados en los Contratos de Concesión.

j) Los Operadores podrán proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición, podrán requerir la intervención del Ente Regulador.

k) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del Servicio u ocasionen perjuicios a terceros, los Operadores podrán, previa intimación, disponer el corte del Servicio de acuerdo a lo que establezcan los Contratos de Concesión.

l) Cuando se detecten infracciones cometidas por los Usuarios o terceros que ocasionen la contaminación o perjuicio en sus servicios y/o instalaciones, los Operadores deberán informar al Ente Regulador para que adopte las medidas correspondientes.

ll) Cobrar las tarifas por el Servicio prestado como los reembolsos de obras, recargos y liquidaciones, pudiendo demandar judicialmente su cumplimiento por la vía del apremio establecida en el Código Fiscal de la Provincia o del juicio ejecutivo, según corresponda.

m) Con autorización previa del Ente Regulador podrá comercializar excesos de producción de agua potable o capacidad de conducción y/o tratamiento cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o agua cruda o realizar otras actividades comerciales o industriales expresamente previstas en el Contrato de Concesión, siempre que ello no signifique un perjuicio a los Usuarios.

n) Presentar anualmente al Ente Regulador, de acuerdo con el Contrato de Concesión, un informe detallado de las actividades desarrolladas y las planificadas para el año siguiente; y del cumplimiento de los Planes de Operación y Expansión aprobados, suscrito por el representante legal.

ñ) Los Operadores podrán captar aguas superficiales de ríos y cursos de aguas provinciales superficiales y subterráneas para la prestación del Servicio, comprometiendo un uso racional y de conformidad con el Art. 36 de la Ley N° 6.044. Sin perjuicio de ello, con respecto a Obras Sanitarias de Mendoza S.A. la concesión del uso del recurso hídrico se considera otorgada en virtud de lo establecido por el Art. 50, tercer párrafo, de la ley citada.

o) Los Operadores serán responsables ante el Concedente y los terceros, por la correcta administración y disposición de los bienes afectados al Servicio, así como también por todas las obligaciones o riesgos inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición y construcción. Asimismo, deberán suscribir en forma obligatoria seguros por daños a los bienes o a terceros. Los Contratos de Concesión podrán agregar nuevas obligaciones o especificar en más detalle las que resultan de este inciso.

p) Los bienes afectados al Servicio revertirán sin cargo a la Provincia, a la extinción de la concesión. Quedan exceptuados los bienes que se hubieren transferido o que hubieren sido sustituidos por otros durante la concesión, conforme a los términos del Contrato de Concesión. En caso de sustitución de bienes, los bienes sustitutos revertirán a la Provincia. Los bienes se restituirán en buenas condiciones de uso y explotación, considerándose al Servicio como un sistema integral que no debe verse afectado en las condiciones de funcionamiento por los factores determinantes de la restitución.

Con respecto al régimen tarifario se establece un sistema de subsidio al pago de consumo del agua potable y servicio de desagües cloacales que favorecería a usuarios residenciales de escasos recursos.

El EPAS elaborará las pautas tarifarias a la que se ajustarán los operadores según los siguientes principios generales:

- 1) Atenderá a objetivos económicos, sociales y ambientales, procurando en este caso el sostenimiento y promoción de los espacios verdes vinculados directamente con la prestación;
- 2) Las tarifas deberán reflejar los costos de operación, mantenimiento y amortización de los servicios y una retribución razonable para el operador, en el contexto de una administración eficiente.

La fijación de las tarifas se realizará mediante decreto provincial a propuesta del EPAS, por intermedio del Ministerio Ambiente y Obras y tendrá un período de vigencia de 5 años, estableciéndose la condiciones para su modificación con anterioridad al tiempo estipulado. El Poder Ejecutivo remitirá a la Legislatura Provincial, en el plazo de un (1) año, desde la constitución del EPAS, un proyecto de Ley en virtud del cual se consagre el Régimen Tarifario de los servicios regulados por esta Ley.

Conducirá este Organismo un Directorio integrado por un Presidente y cuatro (4) miembros en calidad de vocales. El primero será designado por el Poder Ejecutivo con acuerdo del Senado, mientras que los restantes los nombrará el PE, teniendo en cuenta sus antecedentes técnicos y profesionales en la materia y el cuarto responderá a una propuesta del Comité de Coordinación Municipal.

Se completa esta organización con dos Comités: uno de Coordinación Municipal que coordina las actividades del EPAS con los Municipios y otro Consultor con funciones de asesoramiento al Ente Regulador.

El Proyecto se transformó en la ley 6044, que da lugar a la creación Ente Provincial del Agua y Saneamiento (EPAS), vigente en la actualidad. También se dispuso que el EPAS tendrá el poder de policía en los conflictos de intereses entre los usuarios y las empresas prestatarias del servicio. Debe garantizar una adecuada defensa del usuario, fue concebido para permitir la participación directa y organizada del usuario y de los municipios, a través de representaciones en sus comisiones de apoyo y en el Directorio al momento de definir tarifas o impulsar planes de expansión de servicios a áreas no cubiertas.

Sin perjuicio de las funciones generales atribuidas al Ente, le corresponderá el control de la calidad y potabilidad de las aguas destinadas al abastecimiento de la población, la determinación y control de los niveles de calidad de emisión de las aguas residuales, verificando que éstas permanezcan dentro de las normas físicas, químicas y biológicas que se determinen.

También establece que el Poder Ejecutivo podrá otorgar subsidios para el pago del consumo de los servicios de agua potable y de desagües cloacales, a favor de jubilados y usuarios residenciales de escasos recursos. A tal efecto reglamentará la instrumentación de estos subsidios determinando los porcentajes a subsidiar, de los niveles socioeconómicos que se beneficien con ellos y la compensación a los operadores afectados. La compensación a los operadores deberá comprender exactamente el monto subsidiado al usuario y deberá pagarse en el plazo de sesenta (60) días. El vencimiento

de este plazo sin que se pague la compensación importará la caducidad del subsidio. En todos los casos la aplicación de estos subsidios deberá contar con la correspondiente previsión presupuestaria. En la boleta que se extienda deberá indicarse separadamente el precio total de las prestaciones, el monto subsidiado y la cantidad a pagar por el usuario.

Define a los operadores como las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales, provinciales o municipales que realicen por cualquier causa la prestación del servicio regulado por la Ley. Y establece sus deberes y atribuciones. También las áreas de operación que se dividen en tres:

- a) **Áreas servidas**: es el territorio donde se prestan actualmente los servicios;
- b) **Áreas de expansión**: es el territorio en el cual se prevé la expansión de los servicios;
- c) **Área remanente**: es la que no posee servicios ni se encuentra incluida en áreas de expansión.

Con respecto a las concesiones en áreas de expansión y remanentes, el Decreto N° 911/95 “Marco Regulatorio” establece las siguientes especificaciones:

I - EN AREA DE EXPANSION

A- USUARIOS. Los Usuarios podrán iniciar emprendimientos para desarrollar y operar por sí, sistemas de captación y distribución de agua potable y de desagües cloacales dentro de Áreas de Expansión concesionadas. Para ello se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) Los Usuarios deberán elevar al Ente Regulador una solicitud para la aprobación del emprendimiento.
- b) Sólo podrá admitirse la presentación siempre que el Operador con jurisdicción en el área respectiva, se encuentre en mora en el cumplimiento del Plan de Operación y Expansión. A estos efectos, para que el Operador sea constituido en mora el Ente Regulador deberá intimarlo previamente al cumplimiento de su Plan de Operación y Expansión, otorgándole para ello un plazo expreso, según lo previsto en el Contrato de Concesión.
- c) En caso de negativa del Operador, silencio, propuesta de condiciones desfavorables o incumplimiento grave, la concesión será otorgada a los Usuarios.
- d) La propuesta de los Usuarios deberá contener los siguientes puntos:
 - d.1. Estudio de factibilidad técnica y económica del proyecto.
 - d.2. Documentación básica relativa al diseño de ingeniería de las obras de toma, tratamiento, distribución y entrega del agua, como así también del sistema de colección y disposición de efluentes.
 - d.3. Cronograma de realización de las actividades.

d.4. Estimación de costos de inversión, operación y mantenimiento, a los efectos de que la tarifa corresponda a los principios contenidos en la Ley N° 6.044 y el Marco Regulatorio.

d.5. Composición de la tarifa a ser aplicada.

d.6. Infraestructura física y administrativa a utilizarse para la provisión del Servicio.

d.7. Otros antecedentes que exija el Ente Regulador a fin de verificar la capacidad para la prestación del Servicio.

B) TERCEROS. Los terceros interesados también podrán solicitar la concesión del Servicio en el Área de Expansión. Para la solicitud de ésta deberán cumplir con las condiciones de admisión previstas para los Usuarios en el apartado anterior. En este sentido, sólo podrá admitirse la presentación siempre que el Operador con jurisdicción en el área respectiva, se encuentre en mora en el cumplimiento del Plan de Operación y Expansión. A estos efectos, para que el Operador sea constituido en mora el Ente Regulador deberá intimarlo previamente al cumplimiento de su Plan de Operación y Expansión, otorgándole para ello un plazo expreso, según lo previsto en el Contrato de Concesión.

En caso de silencio, negativa del Operador, condiciones más desventajosas o incumplimiento de este compromiso, el Ente Regulador convocará a concurso público. A tal efecto hará conocer la solicitud, previa ratificación del interesado, por medio de la publicación de un edicto. En tal caso, se indicará al solicitante originario, y a los nuevos interesados que se presenten dentro del plazo de los diez (10) días hábiles de la última publicación, si los hubiera, que entreguen en sobre cerrado sus propuestas con arreglo a los puntos indicados para las propuestas de los Usuarios.

El Ente Regulador determinará día y hora para la apertura en acto público de la propuesta.

Los pedidos de concesión deberán ser resueltos por el Ente Regulador para su remisión al Poder Ejecutivo dentro del plazo máximo de noventa (90) días corridos desde su presentación, prorrogable fundamentalmente por única vez y por un período igual.

El Ente Regulador elaborará sus recomendaciones al Poder Ejecutivo sobre las posibles adjudicaciones basándose en los siguientes criterios:

a) Cumplimiento de estándares de seguridad y salubridad en la provisión del Servicio.

b) Grado de control de los impactos ambientales producidos por la propuesta del Operador.

c) Trayectoria temporal de las metas de cobertura del Servicio.

d) Nivel y estructura tarifaria propuesta, de acuerdo a los principios de la Ley N° 6.044 y el Marco Regulatorio.

La concesión sólo podrá ser denegada por razones de protección de la salud pública, de los recursos hídricos o del medio ambiente.

II - EN AREA REMANENTE

Los Usuarios y terceros interesados podrán solicitar la concesión en el Area Remanente. En todos los casos se seguirá, en lo que corresponda, el procedimiento establecido precedentemente.

Los operadores tendrán asignada un área servida y un área de expansión, determinando el contrato de concesión, las obras y trabajos a realizar en cada área.

Con respecto a las Concesiones determina su ámbito de aplicación: el establecimiento, construcción y explotación de los servicios públicos de provisión de agua potable y de desagües cloacales por usuarios y por terceros interesados en las áreas de expansión y remanentes que se delimiten con motivo de la aplicación de esta Ley. El derecho subjetivo al aprovechamiento especial de aguas superficiales y subterráneas, se ejercerá por concesión de uso aplicando las disposiciones de la Constitución Provincial, Ley de Aguas de la Provincia y legislación complementaria mediante el procedimiento que se describe a continuación. Previo al otorgamiento de la concesión para la prestación del servicio público de provisión de agua potable de origen superficial por el EPAS, deberá cumplirse con el artículo 194 de la Constitución Provincial.

A tal efecto el EPAS remitirá al Departamento General de Irrigación los antecedentes a fin de que se gestione la sanción de la pertinente ley de concesión. Simultáneamente con la remisión de los antecedentes el EPAS podrá solicitar al Departamento General de Irrigación la conformidad para el otorgamiento de Permisos Temporarios de Usos, a los efectos de posibilitar la prestación inmediata del servicio. Cuando se refieran al uso de aguas subterráneas, el EPAS solicitará al Departamento General de Irrigación el otorgamiento de la pertinente concesión, de conformidad a la legislación especial en materia de aguas subterráneas, remitiendo al efecto los antecedentes del caso.

Otorgada la concesión, el EPAS podrá conceder el servicio. La registración, empadronamiento, y la fijación y percepción de la tributación de las concesiones de uso del recurso hídrico permanecerán a cargo del Departamento General de Irrigación.

Todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a cumplir con las normas de preservación y de calidad del recurso hídrico, las que serán consideradas a todos sus efectos de orden público. Deberá observarse esencialmente la necesaria unidad del ciclo hidrológico, el manejo por cuencas y la preservación del ecosistema del que forma parte el recurso hídrico, procurando su aprovechamiento integral, racional y eficiente en el marco del desarrollo sustentable.

El EPAS y el Departamento General de Irrigación, coordinadamente, fijarán metas de calidad y plazos para la implementación del tratamiento, que en ningún caso podrán exceder de cinco (5) años. A tal efecto, emitirán las normas de calidad del recurso hídrico provincial, cuyo cumplimiento será obligatorio para todos sus habitantes..

Declara "sujeto a concesión" el servicio público de provisión de agua potable, desagües cloacales e industriales, cuya gestión en el momento de sanción de la Ley 6044 I se encontraba a cargo de "OBRAS SANITARIAS MENDOZA SOCIEDAD DEL ESTADO".

Otro aspecto importante contemplado en esta norma es que establece que el Ente Regulador contribuirá a la educación ambiental *promoviendo el uso adecuado y el máximo aprovechamiento de un recurso restringido como el agua para la Provincia*

Normas Complementarias

Ley N° 5.593 de 1993. Ratificación del Decreto N° 2.964/92 sobre Aprobación del Convenio entre el Consejo Federal de Agua Potable y el Gobierno de Mendoza sobre Apoyo Financiero.

Se trata de la aprobación legal del Acuerdo de Apoyo financiero tendiente a aumentar la eficiencia y eficacia de los entes prestadores del Servicio de Saneamiento.

El apoyo se formalizará mediante “Protocolos Adicionales” que deberán ser aprobados por la H. Legislatura de Mendoza y cuyo monto global no excederá los veinte millones de pesos (\$ 20.000.000). Se trata de fondos provenientes de un préstamo del Banco Mundial.

Ley N° 6.410 de 1996, sobre autorización para vender acciones de Obras Sanitarias Mendoza S.A.

De conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley N° 6.044 se autoriza al Poder Ejecutivo Provincial a vender las acciones de titularidad de la Provincia de Mendoza correspondientes a la mencionada Empresa, de acuerdo al siguiente procedimiento:

Mediante llamado a Licitación Pública Nacional e Internacional a la Oferta más conveniente según capacidad técnica para operar servicios sanitarios y al mejor precio, en la proporción que sea necesaria y suficiente para que, juntamente con las acciones representativas del 20 % de aumento de Capital, el Adquirente obtenga una participación del 70 % del Capital resultante.

El 20 % de las Acciones de propiedad del Estado Provincial deberán ser vendidas mediante el procedimiento de Oferta Pública. Para ello Obras Sanitarias Mendoza S.A., a partir de la incorporación del capital privado, deberá iniciar los trámites que exige la Comisión Nacional de Valores para obtener la autorización del llamado a Oferta Pública

En la Licitación Pública que se llame, sin perjuicio de los nuevos oferentes, se considerarán precalificados como Operadores a los oferentes que participaron en el proceso licitatorio del año 1995 que resultaron precalificados. Ellos deberán completar todas las exigencias, tanto técnicas como económicas financieras que se le exijan en la nueva Licitación.

La Concesión otorgada por Obras Sanitarias Mendoza será a título oneroso. El Canon será un porcentaje de los ingresos operativos de la Empresa. El porcentual del mismo será superior al 6 % sobre los ingresos operativos de OSM S.A. y deberá ser incorporado al Contrato de Concesión. El porcentaje del Canon podrá reducirse hasta en un 50 % en los primeros cinco años de la Concesión, en este caso se incrementará proporcionalmente el porcentaje del Canon asignado a Obras de Agua Potable y Saneamiento Rural.

Ley N° 6.893 del año 2000, sobre Creación de un Programa de Información al Usuario, Ente Provincial del Agua y Saneamiento y Regulador Eléctrico.

Se incorpora como inciso 14) del art. 4° de la Ley N° 6.044 el siguiente texto:

“Implementar un Sitio Web relativo al Programa de Información al Usuario donde conste como mínimo la siguiente información:

Marco normativo del Servicio de Agua Potable y Saneamiento; Ley de creación del EPAS; identidad de los miembros del Directorio; resoluciones emanadas del EPAS; Informes anuales de gestión; información actualizada de las Empresas Operadoras en la Provincia; índices de cumplimiento de los Planes de Inversiones y Expansión del Servicio; fecha, lugar y hora de las Audiencias Públicas programadas; un espacio para reclamos y sugerencias de los Usuarios. Esta información puede ser ampliada por el EPAS cuando, por la envergadura de la información, considere necesaria su inclusión”

Ley N° 7.058 de 2002, sobre Aprobación del Plan de Obras del Ente Provincial del Agua y Saneamiento y Cánones Ley 6.044.

Se aprueba el Plan de Obras a ejecutar por el EPAS por un importe de pesos un millón doscientos noventa y ocho mil ciento noventa y nueve (\$ 1.298.199) con cargo a los recursos obtenidos en el año 2002 provenientes del Canon dispuesto por la Ley 6.410. Las obras a ejecutarse son:

- No reembolsables: las destinadas a la dotación de agua potable y cloacas a edificios públicos y/o poblaciones adyacentes y/o aisladas, o

- Cofinanciadas por los Entes beneficiarios: las realizadas por Operadores prestadores del servicio y/o municipalidades en el modelo de 50 % a su cargo, en el marco del art. 9 de la Ley 6.044

Autoriza al EPAS a evaluar y si fuera necesario modificar los Proyectos, con acuerdo de los Municipios, si las partidas asignadas no fueran suficientes, e efectos de poder ejecutarlos de manera parcial.

Se autoriza al EPAS a transferir de su Presupuesto un 8 % del monto a invertir con destino a gastos de Inspección y Administración del Programa.

Marco Contractual

Como vimos, en 1993 se sanciona la Ley 6044 de creación del “Ente Provincial de Agua Potable y Saneamiento” (EPAS), mediante la cual se fijaron los ámbitos de competencia del Ente Regulador. Hasta entonces la prestación del servicio de agua potable y saneamiento estaba mayoritariamente en manos del Estado Provincial a través de la Empresa Obras Sanitarias Mendoza Sociedad del Estado que en el mismo año se privatizó, lo que motivó, esencialmente, la creación del EPAS. En la actualidad existen un conjunto de normas que regulan el sector y que establecen el ordenamiento jurídico aplicable al servicio, a saber: Ley General de Aguas de la Provincia de 1884, Ley Reglamentaria 322 de 1905, Ley Provincial 6044 de Reordenamiento del Sector de Agua Potable y Saneamiento, Ley 6410 que autoriza la venta de parte del paquete accionario de la Empresa OSM, Decretos N° 2234 /94 y 911/95 que constituyen el

marco regulatorio de la Ley 6044, Contrato de Concesión de OSM S:A: y Resoluciones varias del EPAS.

El Decreto 1418/97 y 853/98 constituyen el llamado Contrato de Concesión mediante el cual se otorga a OSM S.A. la concesión de la prestación del servicio público de agua potable y desagües cloacales, fijando las obligaciones del concesionario en la prestación del servicio. Fija la responsabilidad que tiene el concesionario frente al concedente, el Ente Regulador y los usuarios por las obligaciones que asume en virtud del Contrato, como también las sanciones aplicables en tales casos. El Contrato de Concesión está conformado por 13 anexos.

El Anexo I fija las “Normas de Calidad de Agua y Efluentes” y contempla: la calidad de las fuentes de agua; la del agua potable; la calidad del muestreo de agua potable; los métodos de análisis de los parámetros de calidad del agua potable; las normas de calidad del agua según su uso; directrices para interpretar la calidad; normas de vuelco para plantas de tratamiento; normas de calidad para líquidos residuales industriales; métodos de análisis y directrices sobre calidad microbiológica de aguas residuales empleadas en riego restringido.

El Anexo II establece “El Régimen Tarifario”.

El Anexo III se refiere al “Plan de Operación y Expansión” (POE), indicadores de prestación de servicios y metas.

El Anexo IV hace referencia a “Ámbito de la Concesión: Áreas Servidas y de Expansión”, contiene la totalidad de los planos que delimitan dichas áreas..

El Anexo V contiene un “Listado de Bienes Transferidos a la Sociedad Anónima”; el VI el “Listado de Personal al 31 de mayo de 1995”; el VII el “Listado de Juicios de la Empresa”.

El Anexo VIII detalla el “Balance de OSM SE, del año 1994 y la situación patrimonial a junio de 1995”

El Anexo IX trata el “Listado de Bienes Inmuebles a transferir a la Provincia y dar en concesión a la Sociedad Anónima”

El X se refiere al “Listado de Contratos vigentes de OSMSE”; el XI los “Pasivos Financieros y Contratos con Entes Internacionales”

El Anexo XII especifica en detalle la “Normativa Técnica para la ejecución de Obras por cuenta de Terceros” y el XIII hace referencia a la “Convención Colectiva de Trabajo”

Contrato de Concesión de Obras Sanitarias Mendoza. S.A.

El mismo fue firmado en el mes de junio de 1998 entre la Provincia, representada por el Ministro de Ambiente y Obras Públicas y la Empresa Obras Sanitarias Mendoza SA, creada por Decreto N° 1530/94, representada por su Presidente. El Contrato se firmó ad-referendum del Poder Ejecutivo Provincial, y quedó sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

OBJETO: concesión de la prestación del servicio público de Agua Potable y desagües cloacales en el Ámbito de la concesión, en las condiciones previstas en la legislación vigente y en el presente instrumento. Comprende:

- ✓ La captación, tratamiento, acopio, transporte, distribución y comercialización de agua potable.
- ✓ La captación, acopio o transporte de agua cruda para su posterior tratamiento.
- ✓ La colección, tratamiento, disposición y comercialización de desagües cloacales y desagües industriales que se vierten al sistema cloacal de acuerdo a las disposiciones vigentes.

DEFINICIONES: Se precisan claramente lo que deberá entenderse por cada uno de los términos técnicos empleados, entre ellos, adjudicatario, concedente, concesionario, contrato de operación, marco regulatorio (Decreto n° 2223/94 y modificatorio Decreto n° 911/95), metas de expansión, Operador Técnico, Parámetros de Eficiencia, Plan de Operación y Expansión (POE) que está integrado por:

Principios y Políticas Generales para la Operación del Servicio;

Metas

Plan de Inversiones, que contempla el conjunto de metas físicas y obras de Infraestructura a través del cual se busca cumplir en tiempo y forma con las Metas de Operación y Desarrollo del Servicio. Su especificación, programación y valoración en el período de concesión tienen un carácter “referencial”

AMBITO DE LA CONCESIÓN: El área actualmente servida por OSMSE y la zona de expansión de desarrollo del Servicio comprendida en las metas referidas en el Plan de Operación y Expansión. En dicho territorio OSMSA, tiene la responsabilidad de la prestación del servicio público de agua potable y de desagües cloacales e industriales, bajo las condiciones de la Ley 6044, el marco regulatorio y el Contrato de Concesión que estamos analizando.

ALCANCE: Las actividades comprendidas en el marco del Contrato son todas las que el concesionario debe realizar para lograr la adecuada prestación del servicio que es objeto de la concesión.

Sin embargo, también tiene actividades en competencia que son aquellas que podrá realizar siempre que estén vinculadas con el servicio sin estar incluidas en el objeto de la concesión. Estas requieren autorización previa del Ente Regulador mediante resolución fundada y siempre que no implique perjuicio a los usuarios.

PLAZO: El mismo será de noventa y cinco años (95) a partir de toma de posesión.

La concesión es a título oneroso correspondiendo el pago de un canon anual que surgirá de la aplicación del porcentaje establecido para el mismo sobre los ingresos operativos del concesionario en el ejercicio, del siguiente modo: Los primeros 5 años 3,85% de los ingresos operativo y durante el resto de los años de la concesión 9,98%. Para el cálculo del canon se toma como base la proyección de ingresos operativos para el periodo anual del que se trate. Obras Sanitarias deberá hacerlo efectivo en 6 cuotas

semestrales a partir de la aprobación del Balance de la empresa por parte de la Asamblea de Accionistas.

Los pagos serán depositados en cuentas separadas para el Gobierno de la Provincia y el EPAS, según lo establecido en la Ley 6410.

El monto derivado del pago del canon es considerado en el Contrato como un componente de los gastos operativos del concesionario. Sin embargo, como condición para el mantenimiento de la concesión, el concesionario se obliga a llevar a cabo todas las inversiones necesarias para alcanzar las metas y objetivos del POE, así como para asegurar la correcta aplicación del servicio según se estipula en este Contrato.

NORMAS APLICABLES: El concesionario, el servicio y todo otro aspecto derivado de la ejecución de este contrato estarán bajo el control y regulación del EPAS, según la Ley 6044 y el marco regulatorio.

Se aplicarán en el siguiente orden de prelación:

- ✓ Ley N° 6044 y N° 6410
- ✓ El Marco Regulatorio
- ✓ El Contrato y sus Anexo
- ✓ Las Normas que dicte el Ente Regulador y las que en el futuro se establezcan
- ✓ Las normas legales y reglamentarias vigentes que sean de aplicación directa o indirectas al objeto de la concesión, en especial las de protección ambiental

PERÍODOS DE LA CONCESIÓN:

Durante los noventa años de duración de la Concesión, la operación de Obras Sanitarias Mendoza S.A. se establecerá por períodos:

El primero de 25 (veinticinco) años a partir de la primera suscripción de las acciones clase C

Sucesivamente, en 7 (siete) períodos iguales de hasta 10 (diez) años cada uno.

Cuando el Estado provincial haya perdido el control societario, al vencimiento de cada período, con una antelación de 12 meses, se convocará a Concurso Público para otorgar la OPERACIÓN DE LA CONCESIONARIA, ofreciendo en venta las acciones clase C, de titularidad del Operador Técnico, bajo las condiciones establecidas por el Ente Regulador en los Pliegos respectivos, que contendrán el Régimen Tarifario para el nuevo período de la Concesión. Se detallan las posibilidades del Operador Técnico actual frente a cada Concurso y ante la posibilidad de que se presenten otros posibles operadores. Si el precio ofrecido por aquél es igual o mayor que la mejor oferta presentada, resultará adjudicatario por un nuevo período, debiendo integrar al capital social de la Concesionaria el monto que surja como diferencia entre el valor total de las acciones clase C -asignado por el Balance aprobado del Ejercicio anterior- y el valor total ofertado por el Adjudicatario. Dicho monto será integrado como un Fondo de reserva para inversiones que surjan del Plan de Operación y Expansión establecido en los Pliegos del Concurso respectivo para el nuevo período de la Concesión. Si la oferta

no resultara ganadora, el nuevo adjudicatario pagará al Operador Técnico del período vencido -por sus acciones clase C- el precio ofrecido por este último en su oferta, y este le transferirá la titularidad de las acciones. El monto que surja como diferencia será integrado al Fondo de reserva ya mencionado.

En cualquiera de los casos, que están mencionados en el texto del Contrato, si el Operador Técnico no obtuviera un nuevo período, tiene la obligación irrenunciable de vender la totalidad de sus acciones clase C al nuevo Operador. El incumplimiento de estas obligaciones dará derecho al Concedente (la Provincia) a rescindir el Contrato de Concesión por culpa del Concesionario.

MEDIDAS JUDICIALES: EL Ente Regulador deberá ser parte en cualquier pedido de intervención judicial que requieran los accionistas o terceros, para ello el Concesionario deberá pedir su citación en carácter de tercero interesado. Cualquier otra medida judicial que pueda afectar la titularidad, disponibilidad o prestación del Servicio, o de los bienes afectados a éste, deberá ser notificada por el Concesionario al Ente Regulador, el que podrá constituirse como parte en dicho procedimiento.

OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO:

El Concesionario se compromete al cumplimiento del POE aportando toda su experiencia y conocimientos técnicos, tendiendo al logro de una gestión eficiente y competitiva. Esto incluye, particularmente:

- El cumplimiento del conjunto de parámetros de eficiencia y de las metas identificadas por sus respectivos indicadores para la operación y el desarrollo del Servicio. (Parte II)
- La ejecución de las metas físicas y obras de infraestructura necesarias para el fin anterior. (Parte III)

Para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en este Contrato, el Concesionario, a través de su Operador Técnico, se compromete a:

Aportar su conocimiento y experiencia en el Servicio, así como transferir la tecnología apropiada a los requerimientos de la Empresa y la asistencia técnica necesaria; elaborar y proponer políticas generales; elaborar y proponer estructuras organizativas, laborales y salariales; afectar personal especialista para el logro de una gestión eficiente; elaborar, ejecutar y controlar planes de acción específicos a los fines de realizar las tareas y alcanzar las metas impuestas a la Empresa Obras Sanitarias Mendoza S.A. en el Contrato de Concesión; realizar la elaboración, ejecución y control presupuestario para el desarrollo de los planes de acción; gestionar y negociar la totalidad del financiamiento requerido para el cumplimiento de las tareas y metas inherentes al Contrato; preparar toda la información referente a la prestación del Servicio y la que el Ente Regulador solicite.

Entre el Concesionario y el Operador Técnico se firmará un Contrato de Operación donde se fijarán las obligaciones y atribuciones de este último de acuerdo con las pautas fijadas en el Contrato de Concesión. Dicho Contrato deberá ser comunicado al Ente Regulador antes de los 30 días posteriores a la firma del Contrato

de transferencia de las acciones clase A. Asimismo, toda modificación que se produzca en dicho Contrato deberá ser comunicada al Ente Regulador.

La transferencia de tecnología a la Empresa OSM S.A. por parte del Operador Técnico implicará el pleno uso y goce de los derechos de propiedad intelectual de este último, que tenga respecto de los equipos, procedimientos, métodos y sistemas que aplique a la gestión, debiendo garantizar el funcionamiento de aquellos (Art. 52 Ley 2044)

Las “Políticas Generales” para la acción técnica, comercial y económico-financiera de OSM S.A. serán responsabilidad del Concesionario.

Los “Planes de Acción” –compatibles con las políticas- serán elaboradas anualmente por el Operador Técnico y deberán detallar: las medidas concretas para estructurar la gestión de OSM en cada una de sus áreas y la relación existente entre esas medidas –que se propone ejecutar- y los objetivos estratégicos; de igual modo con respecto a las tareas y metas obligatorias exigidas en el Contrato de Concesión.

El Operador Técnico proyectará también el Presupuesto de cada ejercicio, donde se expliciten ingresos, egresos y planes de acción. El Concesionario deberá comunicar al Ente Regulador los planes de acción y el Presupuesto anual, con una anticipación no inferior a 30 días al inicio del ejercicio económico de OSM.

Los cambios no autorizados en la conformación societaria del Concesionario en general y en particular del Operador Técnico de éste, habilitará al Concedente –de acuerdo al Pliego de la Licitación- a resolver el Contrato por culpa del Concesionario.

Si el Operador Técnico se presentara en concurso preventivo, o en quiebra, el Concedente exigirá –de acuerdo a las normas que regulan las Sociedades Anónimas- que se proceda al rescate parcial del Contrato. El Concedente podrá autorizar su continuación cuando, por las circunstancias del concurso o quiebra, no se afecte el cumplimiento de las obligaciones emergentes del Contrato, o sea la prestación del Servicio público. La disolución y liquidación –por la Justicia- del Operador Técnico derivará en la adquisición inmediata por parte del Concesionario de las acciones de titularidad de éste y el consecuente Concurso Público. En todos los casos, si el Concesionario no resuelve la situación en el plazo que establezca el Ente Regulador, el Concedente quedará habilitado a resolver el Contrato de Concesión.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio será prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, generalidad e integralidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación *bajo trato igualitario a los Usuarios y la protección del medio ambiente.*²¹

²¹ En los términos previstos en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio, este Contrato y las reglamentaciones técnicas vigentes en cada momento. Además, el Concesionario estará obligado a aplicar en forma progresiva en todas las actividades que realice, las Normas de Gestión de Calidad ISO 9000 a 9004

ALCANCE DEL SERVICIO.

Sobre las Redes Externas: el Concesionario será responsable de la construcción, mantenimiento, renovación, operación y explotación de las instalaciones necesarias para la prestación del Servicio en los términos de este Contrato.

El Concesionario deberá extender, mantener, renovar y rehabilitar las redes externas de Agua Potable y Desagües Cloacales, conectarlas y prestar el Servicio en las condiciones establecidas en este Punto, y con aplicación de la normativa técnica del Régimen de Obras por Cuenta de Terceros (que están contenidas en el Anexo XII) cuando correspondiere, según el Contrato, a aquellos inmuebles situados en el ámbito de la Concesión según lo establecido en el Marco Regulatorio.

El Concesionario será responsable de la prevención de los riesgos de contaminación que provengan de la provisión del Servicio que preste.

Sobre las Instalaciones Internas y Conexión del Servicio: Esto hace referencia a las instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua potable en el interior de los inmuebles servidos. El límite entre éstas y las redes externas estará determinado por la “Línea Municipal”, la llave maestra o el medidor de caudales si existiera, lo que se encuentre en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad.²² La conexión domiciliaria deberá ser ejecutada por el Usuario, a su costo, de acuerdo a las normas vigentes. Las conexiones domiciliares existentes y aprobadas oportunamente por OSM S.E. que debieran ser renovadas, quedarán a cargo del Concesionario, quién deberá así mismo, suministrar a su costa el medidor de caudales y la llave maestra.

El Usuario es responsable de todas las instalaciones internas y su respectivo funcionamiento. Si el Concesionario detecta irregularidades, fugas o pérdidas, lo notificará para la reparación; si no lo hace y existe peligro para las propiedades vecinas, solicitará intervención municipal con aviso al Ente Regulador.

Sobre el Servicio de Agua Potable en Asentamientos Poblacionales ediliciamente Precarios: el Concesionario estará obligado a prestarles el Servicio a los que sean declarados de este modo por Decreto del Concedente, en el que deberá consignar el alcance del Servicio a prestar, el Organismo provincial responsable del pago del Servicio al Concesionario y, en caso que se tratare de un asentamiento no servido, el plazo para iniciar la prestación.

Sobre los Servicios en Bloque: quedan comprendidos en ellos las prestaciones que el Concesionario brinde a clientes de características particulares, por ejemplo, grandes consumidores industriales de agua como la Municipalidad de Maipú, en las que no incluya tareas de distribución o colección domiciliaria, por asumir el consumidor en cuestión tales actividades. Estos servicios sólo podrán ser prestados en tanto exista capacidad excedente en el sistema y no se afecte la calidad del servicio requerida para la prestación general. En este caso se formalizan contratos especiales de prestación, con conocimiento del Ente Regulador, las dotaciones en bloque entregadas deben ser medidas en todos los casos y se aplica el régimen tarifario fijado en el Contrato de Concesión.

Otros servicios que el Concesionario tiene obligación de proveer: agua para usos diversos en espacios verdes públicos, agua para vehículos aguadores utilizados en

²² La llave maestra o el medidor, en su caso, se consideran parte integrante de las redes externas. El medidor de caudales y la llave maestra deben ser suministrados por el Concesionario, a cargo del usuario.

la provisión de agua potable, agua para construcción, agua para fuentes y/u otros elementos públicos ornamentales y, finalmente, para instalaciones provisorias o desmontables. En todos los casos el Concesionario facturará y tendrá derecho al cobro por las prestaciones mencionadas.

Construcción de redes domiciliarias: se realizará en todos los casos a costa y cargo de los usuarios. El Concesionario deberá informar a los mismos y difundir en uno de los principales periódicos de la localidad la ejecución de los trabajos, con una antelación de 180 días corridos, así como la fecha en que estará en condiciones de prestar el Servicio, siempre dentro de las metas y plazos previstos por el POE. En oportunidad de la notificación a los Usuarios, el Concesionario podrá ofrecerles, si están representados por consorcios, uniones vecinales, cooperativas, municipalidades o figuras complejas, la construcción de la Red Domiciliaria, suministrando el Proyecto y la descripción de los materiales y cotizando el costo y condiciones en que está dispuesto a realizarlas. En caso de que los usuarios opten por la realización de las obras por su cuenta, deberán sujetarse inexorablemente al Proyecto y descripción de los materiales suministrados por el Concesionario. En el caso de los usuarios que no manifiesten su conformidad con ninguna de las dos alternativas, el Concesionario estará facultado a realizar las obras, previa conformidad del Ente Regulador. Finalizadas las obras está facultado para facturar las mismas a los usuarios.

En todos los casos, el Concesionario adquirirá la tenencia de las obras realizadas, que serán propiedad de la Provincia de Mendoza.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.

Se refiere a las obligaciones y recaudos que deben cumplimentarse a efectos de la preservación de la aptitud de las fuentes de Agua para ser utilizadas como Fuentes de agua cruda susceptible de ser potabilizada. El Ente Regulador está facultado para intervenir en caso de que no se cumpla con lo previsto respecto a las fuentes y además garantizar las normas de calidad establecidas en el Contrato. Por ello el concesionario está obligado a llevar a cabo un programa de muestreo y evaluación tanto para el agua cruda como para el agua tratada.

El incumplimiento de las normas de calidad es considerado un peligro potencial para la salud de la población, por ello se le establecen obligaciones específicas al Concesionario a fin de garantizar su preservación, debiendo informar adecuadamente al Ente Regulador, a las autoridades locales o a los usuarios según corresponda y a continuación tomar todas las medidas necesarias para normalizar el servicio.

El Concesionario debe asegurar la continuidad del servicio, una presión mínima de 8 metros de columna de agua medida en la llave maestra de conexión de los inmuebles y un caudal mínimo de abastecimiento acorde al diámetro requerido para las conexiones domiciliarias.

Deberá proporcionar a los usuarios un servicio permanente de atención de situaciones de emergencia en cada localidad abastecida, al respecto deberá poner a disposición medios de atención al público y respuestas las 24 horas del día en forma interrumpida.

Deberá además, renovar o rehabilitar las redes de distribución que no permitan la correcta prestación del servicio de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en el Contrato y las normas que pueda dictar el Ente Regulador.

El incumpliendo de las normas de calidad del servicio será evaluado por el Ente Regulador en función de los siguientes parámetros:

- magnitud
- duración
- motivos
- previsibilidad

NORMAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE LOS RECURSOS NATURALES

El Concesionario deberá dar cumplimiento a las normas provinciales y nacionales que resultan pertinente en materia de protección ambiental, especialmente en lo referente a la Evaluación de Impacto Ambiental, estipulado en la Ley 5961.

ATENCION AL CLIENTE

El Concesario deberá cumplir en todo momento con las disposiciones del Reglamento del Usuario, que deberá elaborar y dictar el Ente Regulador previa consulta con las entidades representativas de la comunidad y demás organizaciones de defensa del Consumidor. El Concesionario, en lo que le competa, deberá arbitrar los medios necesarios para el cumplimiento de dicho Reglamento, y los Usuarios podrán presentar los reclamos correspondientes ante el incumplimiento de éste.

El Concesionario deberá establecer un sistema administrativo integrado para permitir que los usuarios presenten sus solicitudes y/o reclamos y obtener respuesta, en cualquiera de las Oficinas habilitadas al efecto. Cuando el tratamiento de una solicitud requiera procedimientos administrativos internos, el Concesionario deberá dar inicio inmediato a la gestión, informando al usuario el resultado por medios idóneos.

A fin de cumplir con lo dispuesto en el Art. 29 inc) i del Marco Regulatorio, el Concesionario deberá publicar para conocimiento de los usuarios la información prevista en dicha Disposición, en forma anual.

El Ente Regulador aprobará un Reglamento que contenga las normas regulatorias de los trámites y reclamaciones de los Usuarios, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos. En el caso de las municipalidades que presten directamente el Servicio, el Ente Regulador podrá disponer la adecuación de las disposiciones contenidas en dicho reglamento, a la situación particular del suministro del Servicio por parte de dichos entes.

ENCUESTA. El Ente Regulador implementará un sistema de encuestas públicas en la Provincia con el objeto de detectar las condiciones de prestación del Servicio en general, y el desempeño de cada uno de los Operadores en particular.

El Reglamento del Usuario fue aprobado en 1999 y modificado en 2000/01, sin embargo Obras Sanitarias S.A. ni EPAS realizaron su difusión masiva.²³

²³ Clavero, 2003

RELACIONES CON EL ENTE REGULADOR.

El Concesionario deberá arbitrar todos los medios a su alcance para establecer y mantener una relación fluida con el Ente Regulador, que facilite el cumplimiento del Contrato. En los casos en que no se prevea una regla de procedimiento o mecanismo aplicable a una situación en particular, éstas serán establecidas por el Ente Regulador contemplando los principios establecidos en la Ley N° 6.044, en el Marco Regulatorio y en este Contrato.

INFRACCIONES:

Será considerada reticencia y se aplicarán MULTAS de 5.000 pesos en los siguientes supuestos:

- Reincidencia en el plazo de un año de un incumplimiento que hubiere sido sancionado anteriormente con apercibimiento;

- Omisión de informar con 48 horas de anticipación sobre un corte de Servicio programado

- Cualquier corte del Servicio de abastecimiento imprevisto de tercer orden menor de 12 horas

- Falta de provisión del Servicio de Emergencia de abastecimiento de agua potable, dentro de las 18 horas en un caso de cuarto orden

- Cualquier corte del servicio de abastecimiento imprevisto de cuarto orden mayor de 12 horas y menor de 48

- La reiteración de una facturación incorrecta a un usuario

- Cualquier incumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Usuario

- Todo incumplimiento de las obligaciones a cargo del Concesionario que implique ocultamiento reiterado de información al Ente Regulador.

COOPERACIÓN CON EL ENTE REGULADOR.

El Concesionario deberá cooperar con el Ente Regulador de forma tal de facilitar el cumplimiento de las obligaciones de éste, según lo dispuesto en la Ley N° 6.044 y el Marco Regulatorio.

En tal sentido el Concesionario deberá: cooperar con el Ente Regulador en el ejercicio de sus funciones relativas al control del cumplimiento de las normas mencionadas, este Contrato y sus normas complementarias, concordantes o reglamentarias.; preparar y presentar los informes, planes, estudios y demás requisitos previstos en este Contrato, en los tiempos y formas contemplados en cada caso; responder en un plazo máximo de 20 días a los pedidos de aclaración sobre los informes presentados al Ente Regulador; acordar con el mismo, en un plazo perentorio, las acciones y medidas que tomará para salvar eventuales atrasos en que pudiere haber incurrido en el cumplimiento del POE; acatar las decisiones y disposiciones que emita el Ente Regulador en el marco de su competencia; informar al Ente Regulador si tomare conocimiento de hechos o circunstancias que faciliten el cumplimiento de las funciones de éste; cooperar con el Ente Regulador en toda investigación que éste lleve a cabo para verificar incumplimientos contractuales y, finalmente

Facilitar el ejercicio de las facultades del Ente Regulador en materia de Poder de Policía del Servicio, para lo cual deberá: permitir el acceso a toda planta y/o instalación destinada a la prestación del Servicio; permitirle inspeccionar, fotografiar y/o filmar instalaciones, fotocopiar o tomar extractos de cualquier libro y registro del Concesionario e instrumentar cualquier otro medio de prueba idóneo; permitirle llevar a cabo inspecciones, mediciones y pruebas en o en relación con cualquiera de las plantas e instalaciones; permitirle llevar a dichas plantas e instalaciones las personas y equipos que sean necesarios para realizar una investigación; facilitar la labor de los auditores técnico y contable que pueda nombrar el Ente.

TASA DE INSPECCIÓN, CONTROL Y SOSTENIMIENTO.

El Concesionario transferirá a la cuenta que establezca el Ente Regulador el importe resultante de esta Tasa que fijará anualmente el Ente Regulador mediante Resolución. El importe anual surgirá de la aplicación del porcentaje establecido para dicha tasa a los ingresos operativos del Concesionario en el ejercicio anual considerado. El importe anual resultante será discriminado en la facturación que éste realice y distribuido en cada factura proporcionalmente al número de usuarios y períodos que conformen dicha facturación. El importe anual resultante de la aplicación de esta Tasa será considerado a todos los efectos como un componente de los gastos operativos del Concesionario y su variación habilitará automáticamente la compensación correspondiente por vía de la modificación de la tarifa.

ESTUDIOS, PLANES E INFORMES.

La regulación y el control de la Concesión serán efectuados por el Ente Regulador a través de la información que obtenga sobre el Servicio. A tal efecto el Concesionario deberá contar con registros, archivos y otros medios de registrar información en calidad y cantidad suficientes para facilitar el eficiente manejo de la Concesión y el efectivo control por parte del Ente.

Además de los que pueda exigir el Ente para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias, el Concesionario deberá llevar en forma los siguientes: Registro de bienes, Libros y registros contables, Registro de personal, Registros de incumplimiento del Servicio, Registro de Reclamos y Solicitudes de Usuarios, Registro de contrataciones. Previa solicitud por medio fehaciente de notificación, los registros deberán ser puestos a disposición del Ente Regulador con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones precedentes.

En caso de que el Ente así lo decida, podrá nombrar AUDITORES TÉCNICOS Y/O CONTABLES a fin de facilitar el ejercicio del Poder de Policía. Los auditores deberán estar inscriptos en el Registro previsto por el Marco Regulatorio y contar con experiencia e idoneidad adecuados para certificar con el alcance que profesionalmente les compete: la existencia y actualización de los registros; que la información refleje razonablemente la gestión del Concesionario y que no contenga omisiones de forma o sustancia en relación con lo establecido en el Contrato; que sea recopilada en forma idónea; que las metodologías para recabarla sean adecuadas a los fines.

INFORMES Y ESTUDIOS ESPECIALES.

El Concesionario deberá realizar y presentar al Ente Regulador para su aprobación en la oportunidad y forma que se establecen para cada uno de ellos:

-Inventario de Bienes y Evaluación de su estado y funcionamiento: una vez por año al cierre del Ejercicio

-Relevamiento del Servicio

-Planes de Prevención y Emergencias (sismos, incendios, inundaciones, contaminaciones del agua, emergencias operativas y cualquier otra que por su magnitud pueda poner en riesgo a la población y a la normal prestación del Servicio)

-Presupuesto y Flujo de Fondos Anual

INFORMES RELATIVOS AL PLAN DE OPERACIÓN Y EXPANSIÓN. (POE)

El POE incluye los planes de acción y las obras necesarias para alcanzar las metas y compromisos cuantitativos, cualitativos y de eficiencia del Servicio, así como las obligaciones de cobertura geográfica, que el Concesionario deberá ejecutar, de acuerdo a lo previsto en el Anexo III de este Contrato. Incluye asimismo las actualizaciones, precisiones y modificaciones incorporadas por vía del informe anual reglamentario una vez que éstas sean aprobadas por el Ente Regulador. Dentro de los 2 meses posteriores a la finalización de cada período anual de la Concesión, el Concesionario presentará al Ente Regulador un informe escrito denominado Informe Anual de Avance del POE. El Informe deberá consignar el grado de avance de la prestación del Servicio y del cumplimiento del POE, en forma discriminada por cada sector del Servicio y Unidad gerencial del Concesionario. El Informe contendrá:

- Toda la información necesaria para su correcta interpretación;

- El grado de avance de cada uno de los compromisos contraídos, indicando la metodología y el nivel de confianza de cada medición;

- Una declaración de los métodos usados por el Concesionario para monitorear, determinar y mantener la calidad del Servicio;

- Cualquier motivo que, a juicio del Concesionario, hubiere provocado, provocare o pudiere provocar su imposibilidad de alcanzar alguna meta del Servicio prevista por el POE;

- Cualquier motivo que hubiere imposibilitado al Concesionario determinar con un grado razonable de certeza, si una meta de Servicio prevista en el POE hubiere sido alcanzada.

Este Informe deberá ser aprobado por el Ente Regulador.

INFORMES PERIÓDICOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.

Con la periodicidad que el Ente Regulador determine el Concesionario deberá suministrar sistemáticamente los siguientes informes:

- Calidad del Servicio de Agua Potable

- Calidad de Agua Potable

-Calidad del Servicio de Desagües Cloacales

-Calidad de Efluentes (valores de entrada y salida de la planta)

La forma y el contenido de dichos informes serán determinados por el Ente Regulador.

Los contenidos del POE y del Informe Anual de Avance del POE, deberán ser adecuadamente publicadas por el Concesionario: Como mínimo, éste deberá publicar un informe sintético para su circulación pública, el cual deberá estar a disposición de los Usuarios en las Oficinas comerciales del Concesionario y en las dependencias del Ente Regulador. Asimismo, anualmente deberá publicar los aspectos más relevantes de dicho Informe en los medios periodísticos de alcance provincial.

BIENES AFECTADOS AL SERVICIO.

Se consideran como tal todos aquellos que, en el presente o el futuro, resulten necesarios para suministrar el Servicio, sea que el Concesionario los reciba del Concedente o que posea, adquiera, construya o incorpore con el objeto de cumplir con sus obligaciones derivadas de la prestación.²⁴

La titularidad de dichos bienes es de la Provincia de Mendoza que, como propietaria, y en el marco de la Concesión otorgada, entrega la tenencia de los bienes al Concesionario para la prestación del Servicio en el marco de lo establecido por la Ley N° 6.044. Por su parte, los inmuebles que adquiera o construya el Concesionario durante la vigencia de la Concesión, serán de titularidad de la Provincia de Mendoza, para lo cual se asentará en el Registro de la Propiedad Inmueble.

El Concesionario tendrá la administración de todos los bienes recibidos con la Concesión y de los que hubiere adquirido o construido con motivo de ésta. A tal efecto actuará como mandatario, con las más amplias facultades y con obligación de rendir cuentas, según lo establecido en las normas vigentes. El mandato para realizar actos de administración sobre los bienes afectados al Servicio será irrevocable durante la vigencia de la Concesión, no obstante, el Ente Regulador deberá autorizar la adquisición de inmuebles que afecten al Servicio, así como la disposición de cualquier bien inmueble del que deberá aprobar el destino del producido de su disposición.

Control: todos los bienes afectados al Servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, para lo cual deberán realizarse las renovaciones periódicas, disposiciones y adquisiciones que correspondan. La gestión de administración y disposición de bienes será controlada por el Ente Regulador.

RÉGIMEN TRIBUTARIO.

El Servicio que preste el Concesionario estará sujeto a la legislación tributaria nacional, provincial, municipal o comunal vigente en cada momento, siendo de su absoluta y exclusiva responsabilidad el conocimiento y pago de todos aquellos impuestos, tasas o contribuciones que gravan al sujeto o al objeto de la prestación a su cargo. Con excepción del Impuesto a las Ganancias y del Impuesto al Valor Agregado

²⁴ Menciona detalladamente en un listado los Bienes a que hace referencia este punto del Contrato

(IVA), todos los tributos nacionales o provinciales que pudieran afectar al Concesionario serán considerados como costos a los efectos del cálculo de las tarifas.

CONTRATOS.

Los contratos de provisión de bienes, servicios y locaciones de obra deberán ser celebrados por el Concesionario de modo tal que, ejerciendo su libertad de gestión y asumiendo el riesgo empresario, asegure el cumplimiento de los objetivos de calidad y eficiencia en el Servicio.

El Contrato también establece un REGIMEN DE GARANTÍAS que el Concesionario debe presentar y mantener para el cumplimiento de todas sus obligaciones. La garantía sólo debe ser mantenida en el caso de que la Provincia deje de ser titular de la mayoría del capital social del Concesionario, en la proporción correspondiente al capital accionario de OSM S.A. que no sea de propiedad del Estado Provincial. Esta debe ser firme, irrevocable, incondicional y ejecutable, total o parcialmente, a mero requerimiento del Concedente y se fijó como mínimo anual por un monto de dieciocho millones de dólares estadounidenses (US\$ 18.000.000) a la fecha de la firma del Contrato. Este monto deberá ser reajustado quinquenalmente a fin de mantener su valor inicial frente a la inflación interna de los Estados Unidos, según el índice que establezca el Ente Regulador.

El Contrato establece también el REGIMEN DE SEGUROS que deberá mantener el Concesionario sobre: responsabilidad civil, accidentes de trabajo y enfermedad profesional, seguro de bienes, seguro de vida. El incumplimiento de mantener vigentes las pólizas el Ente Regulador podrá ejecutar, total o parcialmente, la garantía del Contrato o pagando a costa del concesionario las primas que fuesen necesarias, hasta que éste regularice la situación.

VALORES TARIFARIOS, PRECIOS Y SUS MODIFICACIONES.

El Régimen Tarifario Aplicable para la Concesión, a partir de la toma de posesión obra como ANEXO II en el Contrato y será considerado de transición hasta tanto se sancione el nuevo Régimen que implemente el sistema medido en los términos del artículo 25 de la Ley 6.044.

Salvo solicitud expresa del Usuario, el Concesionario no podrá aplicar el sistema a aquellos usuarios que al momento de la toma de posesión no se encontraran comprendidos en dicho sistema.²⁵

Los valores tarifarios y precios que surjan por aplicación del Régimen Tarifario tendrán una vigencia de cinco (5) años a partir de la toma de posesión. Antes de la culminación de dicho período, el Concedente y el Concesionario podrán acordar la prórroga de la vigencia de dichos valores por un nuevo período quinquenal.

Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento sólo podrán ser modificados por Decreto del Concedente, previo dictamen del Ente Regulador y elevado por intermedio del Ministerio de Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda, en las circunstancias y formas establecidas por la Ley 6.044, el Marco Regulatorio y este Contrato. La propuesta de revisión podrá ser efectuada por el Concesionario o por el Ente Regulador. *Toda modificación deberá estar debidamente justificada en análisis*

²⁵ Esta imposibilidad caducará en el momento en que se sancione el nuevo Régimen Tarifario.

técnicos, económicos y financieros previos, y en la prueba de los hechos, actos y sus consecuencias que den lugar a la variación.

Las modificaciones no podrán servir para penalizar al concesionario por lo mayores beneficios que hubiere obtenido, ni por incremento de eficiencia con respecto a lo previsto en el POE. Las variaciones tampoco podrán ser usadas para compensar déficits del Concesionario producto del riesgo empresario o para convalidar ineficiencias de gestión y operación.

La Concesión está basada en el principio del riesgo empresario.

RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE INCREMENTO.

El Ente Regulador rechazará sin más trámite las solicitudes de incremento tarifario o de precios totalmente o parcialmente fundadas en los siguientes motivos:

- Hechos atribuibles al estado de los bienes
- Diferencia entre el comportamiento real de la demanda y las previsiones hechas por el Concesionario
- Circunstancias atribuibles a decisiones del Concesionario en las que no hubieran mediado hechos externos a su gestión que las condicionen, no comprendidos bajo el principio del riesgo empresario
- Inexactitudes o errores cometidos en el Informe Anual
- Circunstancias atribuibles a ineficiencias del Concesionario
- Aumento en el rubro del costo del personal, salvo que esto sea consecuencia de la legislación laboral o se deba a circunstancias ajenas a la gestión del Concesionario

Se considerarán revisiones por modificación del POE a las que sean procedentes como consecuencia de los cambios sustanciales introducidos en las metas contenidas en éste.. Las modificaciones que pudieren corresponder entrarán en vigencia desde el primer período de facturación siguiente al del correspondiente Decreto modificatorio.

REVISIÓN POR MODIFICACIÓN DE COSTOS.

Es la que corresponde realizar en el caso de que el Concesionario o el Ente Regulador hubieran invocado un incremento o reducción de los costos de la Concesión superior al 4%. Para que ello sea considerado el Concesionario deberá presentar un Informe que contenga los elementos relevantes de la estructura de costos, a saber: combustibles, productos químicos, energía eléctrica, personal, materiales y repuestos para el mantenimiento del sistema, tipo de cambio, tasa de interés, tasa de inspección control y sostenimiento. El Ente Regulador estará facultado para ampliar el listado de rubros, con expresa exclusión de amortizaciones contables y previsiones.

El Ente Regulador analizará la procedencia de la revisión en base a:

- Estudio y análisis fundado de los valores tarifarios y precios vigentes y su relación con la modificación solicitada
- Estudio y análisis fundado de los precios y cantidades incluidos en cada Presupuesto anual que el concesionario presente y su ejecución al momento de la solicitud de la revisión

-Análisis de las proyecciones de costos

-Consideración del servicio de la deuda que el Concesionario debe asumir como consecuencia de la prestación del Servicio

-Impacto de las variaciones de costos identificadas sobre la totalidad de la estructura de costos de la concesión, en base a la normativa en vigencia y a las condiciones de eficacia comprometidas en cada período

Como resultado del análisis realizado, el Ente Regulador determinará la procedencia y la correspondiente modificación de los valores tarifarios y precios vigentes.

REVISIONES EXTRAORDINARIAS.

El Ente Regulador, con estricta sujeción a los principios establecidos, por sí o a pedido del Concesionario, deberá requerir al Concedente una revisión extraordinaria de las tarifas en los siguientes casos:

-Modificación de las normas de calidad de agua o desagües cloacales que signifiquen un cambio sustancial en las condiciones de prestación del servicio, y que implique un perjuicio inmediato a la Concesión

-Modificación en la relación de convertibilidad con relación al dólar estadounidense

-Creación o modificación de los tributos o sus alícuotas, con excepción de los impuestos a las Ganancias y al IVA

-La sanción o el dictado de normas en materia de protección del medio ambiente y de los recursos naturales o la modificación de disposiciones análogas vigentes que afecten la prestación del Servicio en forma directa y que impliquen la internalización de nuevos costos para la Concesión.

CAUSALES DE REVISIÓN.

si el Concesionario demuestra que no ha podido equilibrar la oferta con la demanda del servicio por razones imputables al Régimen Tarifario, a pesar de haber realizado todas las acciones tendientes a ello y haber actuado eficientemente,

si el Concesionario demuestra que el Régimen Tarifario no propende a un uso racional de los bienes y recursos empleados para la prestación del Servicio, o que no permite atender los objetivos sanitarios necesarios

si el Concesionario demuestra que en virtud de la modificación del régimen tarifario obtendrá una significativa reducción en los costos operativos, con los consiguientes beneficios para los usuarios.

Toda modificación al Régimen Tarifario será dispuesta por la Honorable Legislatura de Mendoza. Si se verifican los supuestos contemplados para el, el Ente Regulador preparará el Proyecto de Ley y solicitará al Concedente por medio del Ministerio de Ambiente, su envío a la Legislatura. El hecho de que el Ente acepte la solicitud de revisión no implica reconocimiento a eventuales perjuicios argumentados por el Concesionario ni le da derecho a reclamos de resarcimiento.

En los casos de modificaciones al Régimen Tarifario destinadas a atender objetivos sociales, el Concedente deberá compensar al Concesionario cuando se disminuya el total facturado como consecuencia de dicha modificación.

RESPONSABILIDAD.

El Concesionario asume la Concesión a su propio riesgo técnico, económico y financiero y será responsable por las obligaciones y requisitos para prestar el servicio, así como por las consecuencias de tal prestación desde el momento de la toma de posesión. Su responsabilidad es frente al Concedente, al Ente Regulador y a los terceros, por las obligaciones que asuma o deba asumir por este Contrato. En tal sentido, no puede argumentar que el estado en que recibió las instalaciones, equipos y/o cualquier otro bien afectado al Servicio influyan o condicionen la adecuada prestación del mismo. En caso de que alguna Municipalidad impida la ejecución del POE deberá hacerlo saber al Ente Regulador para que resuelva la situación, si esto no ocurriera quedará liberado de la obligación de hacerlo en razón del impedimento. El Ente Regulador podrá convenir con el Concesionario adecuaciones en el POE destinadas a mantener las inversiones originariamente previstas. El Concesionario deberá hacerse cargo de cualquier acción que se ejerza contra el Concedente, el Ente Regulador o la Provincia de Mendoza por actos y hechos acaecidos con posterioridad a la toma de posesión, fundada o motivada por actos relacionados con la prestación del Servicio.

SANCIONES.

En caso de incumplimiento de sus obligaciones el Concesionario será pasible de ser sancionado con *apercibimiento, multas e intervención cautelar*. La aplicación de las sanciones estará a cargo del Ente Regulador.

La aplicación de las mismas será independiente de la obligación del Concesionario de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de la Usuarios, con las penalidades establecidas en el Régimen Tarifario o de indemnizar los perjuicios ocasionados a la Provincia, a los usuarios o a terceros por la infracción sancionada.²⁶

El acto sancionatorio firme en sede administrativa constituirá antecedente válido para considerar la reincidencia en una infracción. La aplicación de una sanción no lo eximirá de sus obligaciones, al notificar la sanción se le intimará al cumplimiento de la obligación en el plazo que se le fije y bajo apercibimiento de nuevas sanciones.

PROCEDIMIENTO.

1-Determinación del incumplimiento por parte del Ente Regulador mediante acto administrativo debidamente motivado

2-Notificación e intimación por el término de 5 días para descargo y pruebas

3-Resolución por parte del Ente Regulador y notificación fehaciente. Los recursos que se deduzcan contra el acto administrativo no suspenderán sus efectos.

²⁶ Las infracciones tendrán carácter formal y se configurarán con prescindencia del dolo o culpa del Concesionario. Se aplicarán las Leyes 3.909 y 3.918

Las sanciones se graduarán en atención a.

- La gravedad y reiteración
- Las dificultades ocasionadas al Servicio, a usuarios o a terceros
- El grado de afectación del interés público
- El grado de negligencia, culpa o dolo
- La diligencia puesta de manifiesto para solucionar los motivos de incumplimiento
- La cesación de la infracción por las pruebas ofrecidas en su descargo.

MULTAS.

Se establecerán en pesos y sus montos se modificarán en la misma proporción en que varíen los valores tarifarios y precios. Se sancionará con una Multa de 10.000 pesos en los siguientes casos:

La reincidencia en el plazo de un año de un mismo incumplimiento de los mencionados en el caso de reticencia que ya hubiera sido sancionado; la omisión de informar sobre un corte programado de segundo orden con 48 hs. de anticipación; cualquier corte del Servicio imprevisto menor de 12 horas; la falta de provisión del Servicio de emergencia contemplado en este Contrato; cualquier corte imprevisto mayor de 12 y menor de 48 horas; cualquier corte imprevisto mayor de 48 horas.

Se sancionará con una Multa de 50.000 pesos en los siguientes casos:

La reincidencia en el plazo de un año de un mismo incumplimiento de los mencionados en el apartado anterior que hubiese sido sancionado anteriormente; la omisión de informar sobre un corte de servicio programado de primer orden con 48 hs. de anticipación.

Se sancionará con Multa de 100.000 pesos en los siguientes casos:

Cualquier incumplimiento en los parámetros admitidos de calidad del agua potable sin consecuencias graves; la demora en la presentación de estudios, planes o informes requeridos o se presentación incompleta según lo previsto en este Contrato; la reticencia manifiesta en el suministro de la información requerida por el Ente Regulador o los Usuarios en el marco de sus respectivas facultades y en el plazo debido; las irregularidades incurridas en el procedimiento de informe de deudas en caso de constitución de derechos reales sobre inmuebles; la falta de pago de la suma destinada al Ente Regulador en concepto de tasa de inspección, control y sostenimiento.

Se sancionará con Multa de 500.000 pesos en los siguientes casos:

Agrega a los propios de los cortes del suministro de agua potable el que se refiere a cualquier alteración de las tarifas y precios sin sujeción a este Contrato ni al Régimen tarifario, sin perjuicio de otras sanciones que pudieran corresponder; cualquier acto de disposición de bienes o de los fondos provenientes de los actos de disposición de éstos sin sujeción a los procedimientos establecidos en el Contrato; cualquier incumplimiento de los parámetros admitidos de calidad del agua potable con consecuencias graves evaluadas en función del riesgo creado para la salud de la población; la falta de mantenimiento de las pólizas de seguro exigidas en el Contrato; la retención indebida de la suma destinada al Ente Regulador en concepto de Tasas.

Contumacia o reincidencia. Los montos de las multas establecidas se incrementarán automáticamente a razón del 10% mensual acumulativo mientras persistan los incumplimientos. Sin perjuicio de todos los casos previstos y detallados en el Contrato, el Ente Regulador podrá sancionar con alguna de las multas establecidas a cualquier infracción a disposiciones de la Ley 6.044, el Marco Regulatorio o el Contrato que no tuvieran sanción específica prevista.

Atrasos en el Cumplimiento del POE.

-Demora no esencial en el cumplimiento de una meta del Servicio (inferior al 10% del avance previsto para el ejercicio) en una demora no justificada ni aceptada por el Ente Regulador. \$100.000

-Demoras esenciales en el cumplimiento de las metas, no justificada ni aceptada por el Ente y superior al 10% previsto para el Ejercicio. \$1.000.000

-Las multas serán aplicadas a juicio del Ente Regulador, considerando todas las demoras producidas en una o más de las metas aprobadas, según surja del Informe anual que debe elevar el Concesionario.

Junto con la aplicación de las multas, el Ente Regulador intimará la recuperación del atraso fijando un plazo razonable al efecto, de lo contrario aplicará intereses sobre las multas aplicadas.

EXTINCIÓN DE LA CONCESIÓN.

Ocurrirá por vencimiento del plazo, caducidad o rescisión por culpa del Concesionario, por culpa del Concedente, por caso fortuito, quiebra, concurso preventivo, liquidación o disolución del Concesionario, rescate del servicio y/o negativa del Operador Técnico a vender las acciones clase C en caso de no haber ganado en la licitación correspondiente.

Por culpa del Concesionario:

Incumplimiento grave de disposiciones legales, contractuales o reglamentarias aplicables al Servicio; atrasos reiterados e injustificados en las inversiones previstas en las metas del POE; renuncia o abandono del servicio por el Concesionario; omisión imputable de la toma de posesión del Servicio; locación, venta, cesión, transferencia, constitución de gravámenes u otros actos de disposición de bienes afectados al Servicio; reiterada violación del Reglamento del Usuario; reticencia u ocultamiento reiterado de información al Ente, la falta de constitución, renovación o reconstitución de la garantía de cumplimiento del Contrato y la falta de mantenimiento de los seguros; cualquier incumplimiento que derive en una condena firme dictada en su contra por delito de acción pública que redunde en perjuicio del Servicio, de la Provincia o del Ente Regulador; concurso preventivo, quiebra o disolución del Concesionario.

Por culpa del Concedente:

Cuando de una disposición normativa, acto, hecho u omisión del Ente Regulador, del propio Concedente o de algún otro órgano de la Provincia resulte un incumplimiento grave de las obligaciones asumidas por éste, que cause un grave perjuicio al Concesionario o que impida la razonable continuación de la ejecución del Contrato. Por ello podrá intimar al cese de la situación ilegal, requerir la rescisión del Contrato o iniciar una demanda judicial.

Por caso fortuito o fuerza mayor:

Cuando por alguna circunstancia no prevista resulte imposible el cumplimiento de alguna de las obligaciones esenciales del Contrato, la parte afectada deberá comunicar dicha circunstancia a la otra parte y acreditar el hecho, sus consecuencias y el nexo causal entre ellos dentro de los 5 días de acontecido o de que sea conocido.

Si es el Concesionario, deberá dirigirse ante el Ente Regulador, quién deberá proponer las medidas necesarias para lograr la normalización y continuación de la prestación. Sin perjuicio de ello, si la parte que invoca no notifica su voluntad rescisoria dentro de 30 días, pierde el derecho a hacerlo y, finalmente, cualquiera de las partes podrá ofrecer una renegociación del Contrato en la que se asuman equitativamente las consecuencias previstas en este punto.

Por concurso, quiebra, disolución o liquidación del Concesionario

RESCATE PARCIAL Y RESCATE TOTAL DEL SERVICIO.

El Concedente podrá resolver unilateralmente el rescate parcial del Servicio por razones de interés público; por que se den los supuestos del artículo 2.12 del Contrato (Concurso preventivo, quiebra o liquidación del Operador Técnico) o por causa de incumplimientos graves y reiterados del Operador Técnico del Concesionario, por la cual se de por vencido el período de la Concesión vigente. En este caso no se extinguirá el Contrato de Concesión y se procederá según lo establecido por las normas que se refieren al vencimiento de la concesión, sin que exista derecho a indemnización o resarcimiento alguno al Operador Técnico por el período rescatado, y sin perjuicio de las multas o acciones legales que le puedan corresponder.

En caso de rescate total del Servicio dispuesto unilateralmente por el Concedente, la concesión quedará extinguida. La decisión debe ser adoptada por razones fundadas de interés público, debiendo reasumir la prestación del Servicio.

Marco Regulatorio. Decreto N° 911 de 1995.

Concedente del Servicio: El Poder Ejecutivo Provincial.

Contrato de Concesión: El contrato que celebre el Poder Ejecutivo de la Provincia de Mendoza con el Operador, que tenga por objeto el otorgamiento de la facultad de prestar el Servicio de acuerdo a la Ley N° 6.044, el presente Marco Regulatorio y toda otra norma que rija la provisión del Servicio. Hasta tanto se celebre el respectivo Contrato de Concesión, el Operador se sujetará a las normas que dicte el Ente Regulador.

Ente Regulador: El Ente creado por la Ley N° 6.044 denominado Ente Provincial del Agua y de Saneamiento (**EPAS**).

Marco Regulatorio: La presente normativa que rige la prestación del Servicio en la Provincia de Mendoza.

Operador: La persona física o jurídica, pública o privada, que tenga a su cargo la prestación del Servicio de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión.

Plan de Operación y Expansión (POE): Es aquel programa que asuma el Operador para lograr el eficiente funcionamiento, preservación, mejora, operación, expansión y desarrollo del Servicio. Estará constituido por las metas cualitativas y

cuantitativas que el Operador deba alcanzar en virtud de lo establecido en el Contrato de Concesión, así como las actualizaciones que se introduzcan de acuerdo a lo que se disponga en este último.

Régimen Tarifario: El conjunto de normas que regulen la aplicación de las tarifas y precios del Servicio, de acuerdo a lo previsto en el Art. 25 de la Ley N° 6.044. Hasta tanto se sancione la ley respectiva, regirán las normas que gobiernen a cada Operador en particular.

Usuarios: Las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del Servicio, según lo dispuesto en las normas aplicables.

Determinación de áreas

Para la aplicación del régimen jurídico de la Ley N° 6.044 y de este Marco Regulatorio en cada una de las áreas descriptas en el artículo precedente, el Ente Regulador determinará éstas atendiendo a las definiciones legales correspondientes.

Los municipios que actualmente prestan el Servicio regulado por el presente Marco Regulatorio, deberán determinar, dentro de sus respectivas jurisdicciones, en el plazo que el Ente Regulador determine, las Áreas de Expansión y las Remanentes que les corresponderán en su carácter de Operadores, debiendo ajustarse a las disposiciones legales vigentes, que hayan delimitado previamente las áreas correspondientes a la empresa provincial OSM SE Para la iniciación de sus actividades en las nuevas áreas, cumplirán con la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y las cláusulas del Contrato de Concesión que deberán celebrar con el Poder Ejecutivo.

Los demás municipios de la Provincia también podrán constituirse en Operadores del sistema, cuando así lo determinen sus respectivos Consejos Deliberantes. Una vez comunicada esta decisión al Ente Regulador, el Departamento Ejecutivo Municipal o la organización autárquica municipal correspondiente, deberá cumplir con el régimen jurídico establecido para los Operadores y celebrará el correspondiente Contrato de Concesión con el Poder Ejecutivo.

El Ente Regulador no podrá delegar funciones de policía en los municipios que se hayan constituido en Operadores del sistema.

Comité Consultor

Sin perjuicio de lo dispuesto por el Art. 13 de la Ley N° 6.044, el Ente Regulador contará con un Comité Consultor, integrado por los siguientes Subcomités:

1) SUBCOMITE CIENTIFICO-TECNICO. Integrado por representantes de las organizaciones científicas de la Provincia; y

2) SUBCOMITE COMUNITARIO. Integrado por representantes de las asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios, como uniones vecinales, cooperativas de Usuarios y organizaciones ambientalistas. El Ente Regulador solicitará al Consejo Provincial del Ambiente la organización del referido Subcomité Consultor Comunitario.

Comité de Coordinación Municipal

Por intermedio del Ministerio de Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda, se solicitará a cada Intendente de la Provincia, la designación de representantes para la conformación de un Comité de Coordinación Municipal, que tendrá la función de asesoramiento general, en particular, cuando se proyecten emprendimientos, construcciones, concesiones o implementación de cualquier otra acción en jurisdicción de los municipios de la Provincia, serán convocados los representantes de cada jurisdicción involucrada, para participar en el examen y asesoramiento atinente a las cuestiones que los afecten.

Asimismo, para la designación de uno de los directores del Ente Regulador, se solicitará al referido organismo, que remita la nominación correspondiente. Este director durará en su cargo un (1) año, pero por solicitud del mismo Comité podrá ser reemplazado. El director propuesto por los municipios será responsable de la vinculación entre el Ente Regulador y el Comité de Coordinación Municipal, de todos los asuntos que involucren a las jurisdicciones municipales.

Facultades y Obligaciones del Ente Regulador

Sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley N° 6.044, el Ente Regulador tiene como finalidad ejercer el poder de policía en materia de prestación del Servicio en la Provincia de Mendoza.

Deberá preservar el recurso hídrico en lo relativo a las descargas de efluentes cloacales en cualquier cuerpo receptor y efluentes de cualquier naturaleza, cuyos cuerpos receptores sean las redes colectoras cloacales e industriales, como también los sistemas cerrados de reutilización. Sus funciones comprenden el control y fiscalización de los Operadores como prestadores del Servicio y de cualquier sujeto que afecte o pueda afectar la calidad del recurso con destino al consumo humano, así como el eventual impacto de la actividad de éstos sobre el medio ambiente, todo ello de conformidad con lo establecido en este Marco Regulatorio y con las normas de competencia establecidas en el título IV de la Ley N° 6.044.

Al enunciar las facultades y atribuciones del Ente Regulador, el Decreto 911 detalla y profundiza los enunciados de la Ley 6.044, especialmente en lo que se refiere a la intervención de los usuarios y a la protección de sus intereses.

A tal efecto posee las siguientes facultades y obligaciones:

a) Cumplir y hacer cumplir el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión del Servicio y sus normas complementarias, realizando un eficaz control y verificación de la Concesión y del Servicio que el Operador preste a los Usuarios.

b) Realizar una gestión de conformidad con el Art. 16 de la Ley N° 6.044, orientada a la conservación de las fuentes de agua y a garantizar la disponibilidad del recurso en calidad y cantidad suficiente.

c) Organizar la participación de los Usuarios, regulando su relación con los Operadores conforme a los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, a través del reglamento del Usuario previsto en el Art. 33 de este Marco Regulatorio y de otros instrumentos que puedan establecerse en el futuro.

d) Requerir información puntual, periódica o permanente, de los Usuarios y Operadores, manteniendo rigurosa confidencia de la información comercial. Analizar y

expedirse sobre los informes anuales de los Operadores y adoptar las medidas que correspondan.

e) Dar publicidad general de los Planes de Operación y Expansión y de los cuadros tarifarios aprobados.

f) Aprobar los proyectos de Planes de Operación y Expansión que presenten los Operadores a consideración del Ente Regulador, en los términos de los Contratos de Concesión.

g) Controlar que los Operadores cumplan con los Planes de Operación y Expansión aprobados, que ellos hayan propuesto para satisfacer en forma eficiente, las metas del Servicio y su expansión.

h) Asistir a los Operadores comprendidos en el Art. 32 de este Marco Regulatorio, a requerimiento de éstos, en aquellos aspectos referidos a la financiación de los Planes de Operación y Expansión.

i) Atender los reclamos de los Usuarios por deficiente prestación del Servicio o excesos en la facturación, en los términos del Art. 34 de la Ley N° 6.044.

j) Verificar la procedencia de las revisiones y ajustes que deban aplicarse a los valores tarifarios.

k) Someter las propuestas tarifarias para su aprobación por el Concedente, conforme resulte de las propuestas de los Operadores y de las evaluaciones que realice el Ente Regulador.

l) Verificar que los Operadores cumplan con el Régimen Tarifario y toda otra obligación que surja del presente Marco Regulatorio y del Contrato de Concesión.

ll) Controlar la facturación y las liquidaciones de deuda relativas al Servicio practicadas por los Operadores cuando fueren cuestionadas por los Usuarios, de acuerdo a lo que establezca el Régimen Tarifario.

m) Intervenir en las decisiones relacionadas con la extinción del Contrato de Concesión elevando sus conclusiones fundamentadas al Concedente.

n) Supervisar la adecuada capacidad técnico-económica de los Operadores para asegurar la prestación del Servicio en forma regular, constante y universal, de acuerdo a lo previsto en los Contratos de Concesión.

ñ) Supervisar a los Operadores en todo lo que se refiera al mantenimiento de las instalaciones afectadas al Servicio, de acuerdo con los términos del Contrato de Concesión respectivo y lo establecido en el presente Marco Regulatorio.

o) Aprobar los requerimientos de imposición de servidumbres administrativas, restricciones al dominio, ocupaciones temporáneas y expropiaciones.

p) Controlar y eventualmente revisar, las autorizaciones y denegatorias otorgadas por los Operadores, enumeradas taxativamente en el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión.

q) Podrá requerir la cesación en el plazo que establezca, de actividades de los Operadores y Usuarios del Servicio, que perjudiquen fuentes de agua potable, impliquen condiciones irregulares de prestación del Servicio en función de los niveles y normas de calidad requeridos, o provoquen la contaminación de las aguas de la Provincia, de conformidad con la distribución de competencias establecida en el Art. 44 de la Ley N° 6.044. También podrá disponer las sanciones que establece el Art. 45 de la

Ley N° 6.044 e incluso, cuando se trate de Operadores, solicitar al Poder Ejecutivo la intervención que establece el Art. 48 de la referida ley. A fin de dar efectivo cumplimiento a las sanciones podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.

r) En función de las normas de calidad vigentes, determinar de oficio o a petición de parte, si las fuentes, propiedades, equipos, instalaciones, estructuras, construcciones y en general vías de conducción, distribución, evacuación y medios de tratamiento de aguas y efluentes, son adecuados, seguros, salubres y eficientes, y determinar, en función de las normas de calidad vigentes, las medidas necesarias para subsanar las causales de ineficiencia, inseguridad, insalubridad o inadecuación, dentro del plazo que fije al respecto en función de lo previsto en los Contratos de Concesión.

s) Aprobará, cuando corresponda, las garantías que se requerirán a los Operadores del Servicio.

t) Convocar y disponer audiencias e investigaciones, citar testigos, tomar testimonios y designar peritos para la investigación y evaluación de materias de su competencia.

u) Aplicar las sanciones a que hubiere lugar según la Ley N° 6.044, sus reglamentaciones, los Contratos de Concesión y la legislación general de aplicación en las materias de su competencia.

v) Fijar las tasas de inspección, control, sostenimiento y las aplicables al ejercicio de actividades contaminantes en el ámbito de su competencia.

Las facultades enumeradas precedentemente, no podrán ser ejercidas de manera tal que interfieran u obstruyan la prestación del Servicio, ni signifiquen la subrogación del Ente Regulador en las funciones propias de los Operadores, en particular, la determinación de los medios que permitan la obtención de los resultados exigidos y comprometidos respectivamente.

Deberes de información

El Directorio del Ente Regulador informará anualmente al Gobernador de la Provincia y a la Honorable Legislatura Provincial respecto de:

a) La situación del sistema de agua potable y saneamiento de la Provincia.

b) La evolución de la demanda y la oferta del Servicio de agua potable y saneamiento.

c) Las áreas deficientes.

d) El estado de cumplimiento de las metas fijadas para el Servicio en la Provincia de Mendoza, las que se prevean para el año siguiente y los recursos estimados para su cumplimiento.

e) La evaluación de la eficiencia de los Operadores en función del cumplimiento de los parámetros fijados en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión.

f) El grado de cumplimiento de las obligaciones de los Operadores del Servicio, relativo a la calidad de las aguas suministradas y al control de los impactos ambientales, derivados del tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

El Ente Regulador requerirá a los Operadores la información necesaria para satisfacer los requerimientos del párrafo anterior.

Estándares

El Ente Regulador podrá fijar o adoptar estándares y/o normas técnicas referidas a equipos e instalaciones vinculadas al Servicio, las que deberán basarse en estándares y/o normas nacionales y/o internacionales, sus revisiones y actualizaciones periódicas. A partir de su publicación, dichos estándares y/o normas serán de observancia obligatoria a toda nueva instalación o equipamiento que se integre al Servicio, sin perjuicio de su extensión al Servicio preexistente. Las adaptaciones que ello pudiere ocasionar deberán contemplar los plazos adecuados para su implementación y darán lugar a las modificaciones de precios y tarifas, de acuerdo a los procedimientos establecidos en los respectivos Contratos de Concesión. La no observancia de este artículo, dará lugar a las sanciones previstas en las normas aplicables, sin perjuicio de la eventual remoción de las instalaciones y/o equipamientos inadecuados, a costa del infractor.

Control de Auditoria y Legalidad

El control de auditoria y legalidad estará a cargo del Tribunal de Cuentas de la Provincia.

Recursos

Los recursos del Ente Regulador para cubrir sus costos de funcionamiento serán los siguientes:

- a) Los aportes que realice el Estado Provincial a través de su presupuesto.
- b) La tasa de inspección, control y sostenimiento que figurará como un componente de la tarifa que los Operadores del Servicio facturarán, recaudarán y transferirán a la cuenta del Ente Regulador. Este componente reunirá las siguientes condiciones:
 - 1) Los criterios de especificación figurarán claramente en cada factura emitida.
 - 2) Será el producto de un análisis en el cual el Ente Regulador demuestre fehacientemente que es el mínimo indispensable para que el organismo pueda cumplir con sus funciones.

Los importes que los Operadores facturen en cada período por el concepto referido, independientemente de su efectivo cobro a los Usuarios, serán transferidos al Ente Regulador dentro de los diez (10) días del mes siguiente al de su facturación, respetando los plazos y formas que el Ente Regulador establezca. Dichos importes no serán pasibles de descuentos, retenciones, embargos ni compensaciones por parte de los Operadores. La mora en el cumplimiento de las obligaciones mencionadas será considerada como falta grave y, en su caso, como retención indebida, sin perjuicio de la aplicación de los intereses que se fijen al efecto, y de las sanciones previstas en los Contratos de Concesión.

- c) Tasas o derechos especiales para el control de la contaminación hídrica exclusivamente.
- d) El importe de los derechos de inspección y retribuciones similares que se establezca por los servicios especiales que preste.
- e) Las donaciones y legados sin cargo que sean aceptados.
- f) Cualquier otro ingreso que previeran las leyes o normas especiales o de aportes privados específicos.

El Directorio del Ente Regulador asignará fondos para las actividades de desarrollo y fomento del sector, con el objeto de financiar estudios e inversiones en las Areas de Expansión y Remanentes, de conformidad con el Art. 54 último párrafo de la Ley N° 6.044. A tal efecto se usarán para atender este destino, los siguientes recursos:

- ✓ El producido de la venta de las acciones de titularidad de la Provincia en los casos de autorización legislativa previa.
- ✓ Los aportes específicos que el Gobierno haga con destino a este fondo.
- ✓ El producido de los dividendos de las acciones de titularidad del Estado Provincial de las sociedades resultantes del proceso de transformación de la empresa OSM SE.

Sobre los Operadores, el Marco Regulatorio prevé la posibilidad de un tratamiento diferencial, especialmente para los preexistentes, en tal sentido establece:

El Ente Regulador podrá establecer pautas diferenciales de aplicación del Marco Regulatorio a determinados Operadores cuyas condiciones técnicas y económicas así lo requieran, de manera tal de permitir una implementación equitativa de las normas regulatorias y otorgar a éstos la asistencia para cumplir con las disposiciones del Marco Regulatorio. El Ente Regulador determinará los criterios para establecer el encuadramiento en lo dispuesto en este artículo.

El ejercicio de dicha facultad por parte del Ente Regulador tendrá carácter restrictivo, requerirá la verificación previa de la existencia de situaciones particulares, y deberá estar fundado en los estudios técnicos y económicos necesarios que justifiquen motivadamente la adopción de la medida. Asimismo, en su resolución el Ente Regulador deberá establecer en forma taxativa los preceptos del Marco Regulatorio que se exima de cumplir al Operador.

La Resolución respectiva será dictada por el Ente Regulador a pedido del interesado, y su plazo perentorio de vigencia será de un (1) año. Este plazo podrá ser renovado por el Ente Regulador a solicitud del interesado, siempre y cuando el peticionante cumpla con los requisitos que el Ente Regulador determine.

Régimen Tarifario

Sin perjuicio de la oportuna remisión a la Honorable Legislatura del proyecto de ley que consagre el Régimen Tarifario, de conformidad con el Art. 25 de la Ley N° 6.044, el Ente Regulador elaborará las pautas tarifarias según los siguientes criterios:

a) La facturación total de cada Operador por precios y tarifas deberá reflejar el costo económico de una prestación eficiente del Servicio, incluyendo la realización del Plan de Operación y Expansión, así como el beneficio, y en atención en todos los casos al uso eficiente del recurso y el sostenimiento y promoción de los espacios verdes.

b) El nivel y estructura tarifaria por el Servicio, no discriminarán entre Usuarios que reciban Servicios de calidad similar y se encuentren bajo la misma categorización tarifaria, trátase de Usuarios públicos o privados.

c) No habrá exenciones de ningún tipo al pago de tarifas, se trate de Usuarios públicos o privados, y las que se concedieren deberán ser cubiertas por aportes del presupuesto provincial.

d) El Ente Regulador, podrá proponer categorizaciones del Servicio basadas en la cantidad de agua usada, la oportunidad de uso, el propósito del uso, la duración de éste u otra consideración razonable. Asimismo, el Ente Regulador podrá elaborar las tarifas diferenciales correspondientes a dichas categorizaciones, para su consideración y aprobación por el Concedente, a través del Ministerio de Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda.

e) El Régimen Tarifario y los cuadros de precios y tarifas se revisarán y modificarán de acuerdo a lo dispuesto en las normas aplicables.

Cuando se proponga otro régimen que permita lograr incrementos de eficiencia y signifique una mejor aplicación de los criterios establecidos en este artículo se podrá, a requerimiento de los Operadores o del Ente Regulador, realizar revisiones con sujeción a lo establecido en las normas aplicables. En ningún caso la revisión deberá ser un medio para compensar resultados derivados del riesgo empresarial, ni para compensar deficiencias en la prestación del Servicio.

Estructura Tarifaria: La estructura tarifaria para la provisión del Servicio se ajustará a los siguientes principios generales:

a) Las tarifas tendrán como mínimo un componente que refleje los costos eficientes de operación, mantenimiento, expansión y renovación del sistema, incluyendo los servicios de la deuda que tal expansión y renovación implique.

b) Propenderá a un uso racional y eficiente del Servicio brindado y de los recursos involucrados para su prestación, posibilitando un equilibrio entre la oferta y la demanda del Servicio. Los Operadores no podrán restringir voluntariamente la oferta del Servicio.

c) Atenderá a objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación.

d) Podrá permitir que los valores tarifarios aplicados a algunos segmentos de Usuarios equilibren el costo económico precisado en el inciso a), de otras categorías de Usuarios.

Fijación de Tarifas y Precios: Las tarifas y precios se fijarán inicialmente en el primer Contrato de Concesión que se celebre.

La incidencia efectiva sobre la tarifa de todo nuevo tributo o de la sustitución o reemplazo de los tributos o de las alícuotas existentes, será considerada a los efectos de

la variación de los valores de las tarifas y precios, de acuerdo a lo que establezcan los Contratos de Concesión.

Regulación: El Ente Regulador ejercerá la regulación tarifaria en base al análisis que realice de los Planes de Operación y Expansión y su cumplimiento, así como de las condiciones de eficiencia establecidas en los respectivos Contratos de Concesión.

Norma general: Es norma general de la prestación del Servicio en materia tarifaria, que los Operadores tendrán derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con el Servicio prestado, al cobro de las tasas de conexión y desconexión, al cobro por la provisión de agua potable y desagües cloacales en bloque, y al cobro de todo otro concepto previsto en los Contratos de Concesión, de acuerdo a lo que establezca el Régimen Tarifario.

Sistema medido

Es también norma general de la política de ordenamiento del sector implementada, aforar el Servicio que se preste, con el fin de contar con la información necesaria para proteger el recurso y garantizar la equidad de las tarifas. El régimen de consumo medido debe aplicarse en la medida en que ello sea técnica y económicamente viable. Asimismo, los Operadores tendrán derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directamente con la instalación domiciliaria de un sistema de medición de consumo de agua a los Usuarios, de acuerdo a lo que establezca el Régimen Tarifario.

Obligaciones y Facultades de los Operadores

Los pagos deberán efectuarse al Operador. Las tarifas y liquidaciones de deuda que emita el Operador podrán ser demandadas judicialmente para su cumplimiento por la vía de apremio o del juicio ejecutivo, según corresponda.

Obligatoriedad de pago.

Están obligados al pago: los propietarios, poseedores y tenedores de los inmuebles donde se prestó el Servicio. Los propietarios son responsables por todas las deudas que graven los inmuebles, los poseedores y tenedores por las devengadas durante el período de la tenencia o posesión. La responsabilidad de propietarios, tenedores y poseedores será conjunta y solidaria. Las obligaciones de pago, conexiones y otros deberes que impone la Ley N° 6.044 incluyen en todos los supuestos, y según el caso concreto de que se trate, no solo a los propietarios, tenedores y poseedores de inmuebles; sino también a los consorcios de propietarios conforme a la Ley N° 13.512.

Las tarifas, cargos por infraestructura, cargas financieras y multas resultantes de la prestación del Servicio de agua potable y saneamiento y del vertido de efluentes de cualquier tipo, y de la aplicación de las penalidades resultantes de la legislación aplicable al sector, son cargas reales sobre la propiedad en la que se usaron las aguas o se generaron los efluentes. Los propietarios sucesivos de estos inmuebles serán solidaria e indistintamente responsables por el pago de los débitos, desde la fecha de generación del débito a la de pago efectivo. Los escribanos deberán certificar la ausencia de deudas

derivadas del Servicio al momento de la transferencia de inmuebles. Cuando no lo hicieran serán automáticamente responsables por su pago, si las hubieran.

Los entes públicos nacionales, provinciales o municipales, cualquiera sea la forma jurídica que adopten, estarán sujetos a lo dispuesto en este capítulo y abonarán las tarifas y precios correspondientes al Servicio que reciban.

Obligaciones y Facultades de los Operadores

Los pagos deberán efectuarse al Operador. Las tarifas y liquidaciones de deuda que emita el Operador podrán ser demandadas judicialmente para su cumplimiento por la vía de apremio o del juicio ejecutivo, según corresponda.

Suspensión del Servicio

Los Operadores estarán facultados para proceder, previo aviso e intimación fehaciente de pago por quince (15) días, a la suspensión temporal o restricción del Servicio por atrasos, de cuando menos dos (2) períodos en el pago del importe fijado por la respectiva tarifa o cuando hayan transcurrido más de sesenta (60) días desde el emplazamiento para el pago de contribuciones de mejoras, multas, recargos y liquidaciones originadas en la prestación de cualquiera de los servicios, y sin perjuicio del pago de los intereses o multas que correspondieran. Deberá, en todo momento, tenerse en consideración la protección de la salud pública.

Reclamos de los Usuarios

Los reclamos de los Usuarios relativos al Servicio o a las tarifas deberán deducirse directamente ante los Operadores.

Contra las decisiones o falta de respuesta de los Operadores los Usuarios podrán interponer ante el Ente Regulador un recurso directo dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir del rechazo expreso del reclamo por parte de los Operadores o de los sesenta (60) días desde la presentación del reclamo. El Ente Regulador dispondrá de treinta (30) días desde que recibiera el recurso para resolver.

El Ente Regulador, antes de resolver, deberá solicitar a los Operadores los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estime necesaria al efecto, fijándole un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En oportunidad de responder, los Operadores podrán también exponer su opinión sobre el reclamo.

Asimismo el Ente Regulador cuando el reclamo pueda afectar intereses del Fisco Provincial, solicitará dictamen previo al señor Asesor de Gobierno y al señor Fiscal de Estado.

Para todos los demás efectos de la apertura de esta vía recursiva, como de su tramitación en sede del Ente Regulador, será aplicable la Ley Provincial de Procedimiento Administrativo.

Por su parte, el último Capítulo del Marco Regulatorio hace referencia a un conjunto de:

- ✓ Normas complementarias y transitorias sobre los siguientes aspectos:
- ✓ Usuarios fuera del Area Servida y de Expansión
 - ✓ Calidad hídrica del recurso
 - ✓ Interferencia con infraestructura e instalaciones
 - ✓ Deberes de otras entidades públicas
 - ✓ Modificaciones en infraestructura, instalaciones y aparatos
 - ✓ Planos y mapas

ANÁLISIS INSTITUCIONAL

Actores del Sistema

Componentes:

- ✓ El uso eficiente es optimizar el uso del agua por parte de los usuarios.(Usuarios)
- ✓ Optimizar la infraestructura, mejorar de la tecnología y ajustar el servicio a los requerimientos de la demanda. (Prestador)
- ✓ Alto sentido de equidad social en la regulación del servicio. (Estrado)
- ✓ La participación activa de los usuarios en el gobierno del agua. (Usuarios, Prestadores y Estado)

El Sistema Político-institucional de la Provincia

Muchos piensan que en la Argentina la provisión del agua potable no es un problema, pero eso es falso, ya que si bien, puede ser cierto, para las personas que habitan en la zona pampeana, donde incluso se derrocha el recurso, dos tercios del territorio nacional presenta condiciones de aridez y semiaridez²⁷ En efecto, las diferencias entre la situación regional y las de otros lugares del mundo hace que, en términos de prioridad cronológica, la gobernabilidad del agua en la región pueda requerir de mejores organizaciones para la regulación y gestión. Sin ellas se crea un vacío de poder público, como resultado de los desbalances entre grupos corporativos y sectores de interés, que beneficia a los grupos con mayor poder fáctico y de acceso al poder político. La debilidad institucional y la falta de ejercicio de poder de policía ha generado y genera conflictos entre usuarios y operadores.

Mendoza cuenta con un sistema de administración de aguas dividido de acuerdo a los usos, lo que dificulta desde hace tiempo la integración y aprovechamiento conjunto del recurso. El consumo humano posee una asignación prioritaria por la Ley General de Aguas de 1884.

La globalización y el contexto de la provincia de Mendoza, la inadecuación de regímenes legales y la multiplicidad de organizaciones que intervienen en la administración del agua, la presencia de regímenes legales especiales, y las presiones de grupos de interés son todas cuestiones que hacen a la gobernabilidad y que se estima en un futuro no lejano la pondrán en peligro. La inadecuación de instituciones y regímenes legales y regulatorios hace referencia a que el régimen de una cosa pública como el agua, tanto recurso como servicio público de provisión de agua potable, es problemático y precario, en el sentido de que las instituciones que lo regulan difícilmente se ajustan a la naturaleza del objeto que tratan. Además, las organizaciones de gestión del recurso no tienen en muchos casos, ni capacidad de inventario ni de Gestión, y las descentralizaciones sin análisis de recursos a nivel local agravan esta situación²⁸

Por lo menos dos cuestiones se entrelazan alrededor del tema del acceso al agua potable: el drama de la gente a la que se le niega este derecho elemental y el aspecto

²⁷ Victor Pochat, Director Nacional de Políticas de la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación; 1994

²⁸ Solanes, Miguel; 2002

geopolítico en relación con la privatización del servicio público, el control de las reservas por parte del Estado y la contaminación.²⁹

El Ente Provincial del Agua y Saneamiento como ente regulador de la prestación, fijador de políticas públicas y garante de los derechos de los usuarios tiene diferentes términos de referencia respecto de los requerimientos expresados por amplios sectores de usuarios. Pero lo más grave es que hay importantes vacíos en el actual esquema de gestión que no permiten la planificación a largo plazo, gestionar con criterio de calidad, asumir la participación efectiva de los usuarios como un elemento determinante en el gobierno del agua.

Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS)

Ente Regulador creado en el ámbito del Ministerio de Ambiente y Obras Públicas, con competencia en los servicios de agua potable y saneamiento de la Provincia. Creado por la ley 6044/93 comienza a funcionar en julio de 1996. Es un Organismo autárquico del Estado Provincial con plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del Derecho Público y Privado, con patrimonio propio integrado por los bienes que se le transfieren y los recursos que adquiere de conformidad con esta Ley.

Sin perjuicio de las funciones generales atribuidas al Ente, le corresponderá el control de la calidad y potabilidad de las aguas destinadas al abastecimiento de la población, la determinación y control de los niveles de calidad de emisión de las aguas residuales, verificando que éstas permanezcan dentro de las normas físicas, químicas y biológicas que se determinen, es decir le corresponde el Poder de Policía.

Como vemos el EPAS fue creado con el objeto de coordinar el Reordenamiento Institucional en la Prestación del Servicio de Agua Potable y Saneamiento. Es decir que su finalidad es controlar que los servicios sanitarios prestados a través de OSM S.A, Operadores de Gestión Comunitaria y Municipios sean brindados con la más alta calidad y a precios razonables y equitativos. En síntesis para llevar adelante el ejercicio de regulación, control y policía de los servicios mencionados.

El correlato organizacional de esta nueva dinámica de articulación de intereses entre el Estado Moderno y los ciudadanos se materializa en entidades públicas más abiertas a los intereses ciudadanos, gerenciadas con criterios de la empresa privada, buscando resultados y una minimización del costo prestacional. Surgen así las nuevas “agencias” gubernamentales perfiladas según distintas experiencias nacionales pero que dan cuenta de una nueva organización, postburocrática con vocación de autojustificar económicamente su existencia institucional.³⁰

Esta medida se centra en la necesidad de modernizar el Estado para estar a la altura de los requerimientos que demandan los usuarios. A continuación presentamos un cuadro comparativo a cerca de la Administración Tradicional del Estado y la Administración Post-burocrática que exige la sociedad moderna.

²⁹ Ídem

³⁰ Malvicino, Guillermo. “La gestión de la calidad en el ámbito de la Administración Pública”. VI Congreso internacional del CLAD. Argentina 2001.

| LOS ENTES DE GESTIÓN BUROCRÁTICOS | LOS ENTES DE GESTIÓN POST-BUROCRATICOS |
|---|--|
| Enfoque hacia sus propias necesidades. | Enfoque en las necesidades del usuario. |
| Definición de su importancia en función de los recursos que maneja y las tareas que desarrolla. | Definición de su importancia en base a los resultados que alcanza y la percepción de sus usuarios |
| Énfasis en el control de costos por sobre los resultados. | Énfasis en el valor agregado neto. |
| Compite por su esfera de influencias: sindicato, partidos, otros organismos públicos. | Compite por la mejora de su servicio en base a un estándar prefijado: proceso de mejora continua. |
| Sujeto a control burocrático: tribunal de cuentas. | Sujeto a control social y político. |
| Los partidos políticos son única forma de representación política. | Asume la existencia y utilidad de otras formas de participación y representación política. (ONGs) |

Fuente: elaboración propia en base al libro “Teoría de la Organización y Administración Pública” de Carles Ramió, 1999

Los reformadores gubernamentales urgen la adopción de un “enfoque hacia el usuario” al estilo del sector privado, pero los críticos lo consideran inapropiado en su aplicación al sector público. La noción de intercambio es fundamental para la gestión de calidad del Estado porque acentuar la importancia de la capacidad de respuesta de los administradores a sus públicos. Desde una perspectiva del intercambio social, las organizaciones gubernamentales necesitan cosas de los receptores de sus servicios – tales como cooperación y cumplimiento efectivo, que son cruciales para un efectivo desempeño organizacional; obtener tales cosas requiere no solamente satisfacer las necesidades materiales de la gente sino también aquéllas de carácter simbólico y normativo.³¹

El usuario debe ser el arquitecto de los reformadores de la gestión pública. Por lo tanto, desde el punto de vista de cualquier agencia gubernamental en particular, la

³¹ Alford, John “Definiendo el cliente en el sector público”. En “Public Administration Review”, Mayo/Junio 2002, Vol. 62, Nro. 3.

opción colectiva es un proceso con mediaciones, ya que se articula a través de los canales participación y representación.

Obras Sanitarias Mendoza S.A. (OSM)

Empresa privatizada (Concesionario operador del servicio público), Empresa creada por Decreto N° 1.530/94 que realiza la producción, distribución y comercialización de los servicios de agua potable y desagües cloacales y algunos industriales. El Concesionario no goza de la posesión, ni la propiedad del agua en ningún momento, sino tan solo del derecho a su uso y para un fin determinado

Como Empresa de servicios públicos de gestión privada tiene como prioridad la continua mejora en la satisfacción de sus clientes, brindando un servicio de calidad, acorde a las necesidades de una población que vive y se desarrolla en una zona semiárida donde el agua es escasa.

Su misión es la de mantener y asumir permanentemente un compromiso con la población de Mendoza a fin de brindar una optimización en la gestión ofreciendo para ello toda su capacidad, calidad y recursos tanto tecnológicos como humanos.

Operadores de Gestión Comunitaria y Municipios:

Son las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales, provinciales o municipales que realicen por cualquier causa la prestación del servicio regulado por la Ley 6044. Existen alrededor de 200 pequeños operadores (uniones vecinales, cooperativas, consorcios etc) que prestan el servicio de agua potable en otras áreas de la Provincia, y tres municipios operadores del servicio.

Los operadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

- ✓ Cumplir con las disposiciones de esta Ley y aquellas que en su consecuencia se dicten;
- ✓ Cumplir con las metas y condiciones que establezca el contrato de concesión o el E.P.A.S., en su caso;
- ✓ Informar sobre el estado de ejecución de los planes de operación, expansión e inversión para su control por el E.P.A.S.;
- ✓ Celebrar convenios para el cumplimiento de sus fines;
- ✓ Actuar como sujeto expropiante, previa aprobación y determinación de los bienes por el ente regulador;
- ✓ Administrar y mantener los bienes afectados al servicio;
- ✓ Publicar los planes de expansión de la red operada y del servicio, para que los usuarios puedan conocer sus derechos;
- ✓ Cobrar tarifas, multas, recargos, reintegros por gastos y otras deudas por los servicios prestados;
- ✓ Elevar al E.P.A.S. un informe detallado de las actividades desarrolladas y la planificación para el año siguiente;
- ✓ Mantener la calidad del agua y del ambiente adoptando los sistemas de tratamientos adecuados;

Operadores Municipales del Servicio

OSM es el gran operador de agua potable. Sin embargo, subsiste un grupo de cooperativas barriales que le compran el agua en bloque a la empresa y tres Municipios que directamente prestan el servicio a sus habitantes en forma independiente Maipú, Luján de Cuyo y Tupungato.

Luján fue uno de los primeros departamentos con agua potable y el Municipio ha sabido dar respuesta a sus muchos nuevos usuarios: eran 8.300 en el año 79 y hoy llegan a 23 mil. Entre 2000 y 2002 la Comuna invirtió más de un millón de pesos para ampliar, refuncionalizar y optimizar su planta.

Maipú también ha realizado gestiones para ampliar su capacidad de potabilización e independizarse más de OSM y está construyendo en Lulunta su planta potabilizadora más grande, con una inversión final de 18 millones de pesos y así podrá abastecer a 225.000 usuarios. Hoy la generación del líquido potable se consigue a través de tres plantas (Palma, en ciudad; La Pequeña en General Gutiérrez y Cruz de Piedra) y por el aporte de perforaciones. En la medida que avance la obra, el Municipio irá comprando menos agua a Obras Sanitarias y parará el funcionamiento de algunos pozos que tienen un elevado costo de operación. Los estudios realizados indican que con las instalaciones funcionando a pleno se podrá abastecer el crecimiento demográfico que registre Maipú en los próximos 20 o 30 años.

Eficiencia del sistema

Debe existir una eficiencia tecnológica que relacione un uso determinado con la menor cantidad posible de agua para satisfacerlo;

Una eficiencia económica que pretende aprovechar el agua con los máximos beneficios económicos;

Una eficiencia social que intenta extender sus beneficios a la mayor parte de sus demandas en la comunidad;

Una eficiencia ecológica que debe, ante todo, garantizar la conservación de los recursos naturales,

Una eficiencia institucional que califica el funcionamiento de una institución en función de su productividad administrativa. Estos es la suma de eficiencia en el manejo de los recursos y eficacia en cuanto al cumplimiento de los objetivos del EPAS que no pueden ser otros que los requerimientos mismos de los usuarios.

Cultura

Las dimensiones económicas de la eficiencia en el uso del agua: Cuando el agua está disponible sin cargo alguno, es invariablemente más económico que cualquier otra alternativa para la remoción de desechos³². La cantidad de atención presentada a la eficiencia del uso de agua es directamente proporcional a los precios cobrados por el

³² Garduño, Héctor. Comisión Nacional del agua, Instituto Mexicano de Tecnología del Agua. Ediciones UNESCO – ORCYT. “Uso eficiente del agua”. 1994. Pag 49 .

servicio. El alza de precios conduce a un aumento en la atención a las características del uso del agua y, a largo plazo, a un uso más eficiente. Cuando los precios del agua reflejan todos los costos sociales del desarrollo de suministros, se crean incentivos para la utilización eficiente y racional del recurso, reflejando su valor con la producción..

Las dimensiones sociales de la eficiencia en el uso del agua: Los gustos y preferencias sociales son parte integral de la sociedad y pueden influir de manera directa sobre la actitud de la gente en cuanto a la necesidad por la eficiencia en el uso del agua. Como ejemplo, podemos mencionar el “síndrome del césped verde” (consideración de que la jardinería ornamental debe ser verde, con céspedes saludables, árboles y arbustos. Esta actitud ha conducido en el pasado a demandas excesivas de agua, particularmente en áreas más áridas). La educación pública es la clave para lograr la aceptación de la eficiencia en el uso del agua. Frecuentemente, el hecho de señalar beneficios económicos que se pueden obtener de la conservación del agua puede iniciar una acción hacia la eficiencia en el uso de la misma. También, la implantación de nuevos sistemas tarifarios o de medición puede resultar más exitosa si se la acompaña por fuertes campañas de información pública.

Las dimensiones tecnológicas de la eficiencia en el uso del agua: El cambio tecnológico es una respuesta a condiciones socioeconómicas específicas y resulta en uno de los instrumentos de gestión más útil para alcanzar la eficiencia en el uso del agua. El incremento constante en el consumo de agua debe buscar fuentes de suministro más baratas, materiales alternativos que cuestan menos y formas de utilizarlos de una manera más eficiente. Tanto los proveedores como los consumidores del producto, impulsados por incentivos financieros creados por mercados de bienes de consumo, políticas públicas para vencer la escasez. No se puede solamente mejorar las condiciones tecnológicas sin un cambio cultural para disminuir la demanda per cápita o dicho de otra forma racionalizar el uso correcto con cada vez mayor número de demandantes.

Se discute si el uso eficiente del agua debe considerar el manejo de la oferta o de la demanda. Pero resulta claro que el manejo de la oferta está bajo control de las autoridades del agua, y que pueden tomar decisiones al respecto sin considerar directamente la opinión de los usuarios, mientras que el manejo de la demanda involucra a todos los usuarios y un cambio en el estilo de vida de cada uno de ellos.

Para promover el uso eficiente del agua, el Estado debe tomar medidas estructurales, como la sustitución de tuberías, la reparación de fugas, la reducción de pérdidas en las plantas potabilizadoras o el manejo de las presiones en los sistemas de agua potable; y medidas no estructurales, como la instalación de dispositivos sanitarios de bajo consumo, los jardines de riego o la educación de los usuarios. Estas definiciones no son excluyentes y pueden operar simultáneamente dependiendo de las condiciones particulares de cada sistema usuario.³³

³³ Garduño, Héctor. Comisión Nacional del agua, Instituto Mexicano de Tecnología del Agua. Ediciones UNESCO – ORCYT .“Uso eficiente del agua”. 1994. Pag 17.

Calidad

El concepto de calidad ha evolucionado significativamente desde que los primeros estudiosos la definieran como “prestar servicios que se ajusten a los requisitos de los usuarios”. Desde un enfoque genérico se puede definir a la calidad como el conjunto de atributos o propiedades del servicio, que nos permiten emitir un juicio de valor acerca de él. Actualmente muchas empresas definen la calidad como el ajuste total a las especificaciones; éstas son las especificaciones de los usuarios, no unas simples especificaciones del servicio.³⁴ Es decir, la calidad encuentra su definición más apropiada a partir de las consideraciones del usuario. Pero como el usuario podrá expresar esas consideración sin contar con una participación real, directa y efectiva en la prestación del servicio.

Para J.M. Juran, la Calidad es el conjunto de características de un servicio que satisface las necesidades de los usuarios, hace satisfactorio el servicio y no tiene deficiencias. La función calidad “es el conjunto de todas las actividades a través de las cuales se alcanza la aptitud de uso, sin importar el lugar en el que se realizan.”³⁵

La calidad de los servicios públicos se mide por los siguientes componentes a saber:

- ✓ La capacidad institucional del Ente de Contralor para ejercer gobernabilidad efectiva sobre el servicio. Esto incluye dos elementos esenciales: el marco jurídico y el ejercicio del poder de policía.
- ✓ El grado de autonomía y autarquía del Ente de Contralor, cuyo impacto se evidencia en la celeridad para la toma de decisiones.
- ✓ La calidad de la regulación, medida en la construcción de evidencias objetivas que no dejan lugar a discrecionalidad y falta de equidad. (operadores sin contrato)
- ✓ Un programa de acciones correctivas y preventivas para resolver problemas y conflictos de interés público.
- ✓ El grado de participación de los usuarios en el gobierno del agua. No existe forma de incorporar los requerimientos del usuario si estos no tiene participación en el servicio.

¹ Lesley Munro-Faure, MSc. – Malcolm Munro-Faure. “La calidad total en acción”. Ed. Folio SA. Barcelona. 1994. Pág. 22.

² Juran , J.M. “Manual de control de calidad” Vol 1. 1996. Litográfica Ingramex. México. apart 2.5D.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

RENEGOCIACIÓN DEL CONTRATO

Como consecuencia de la crisis económica de fines del año 2001 y hasta fines del 2002 La Nación sancionó las leyes nacionales 25.561 y 25.790 respectivamente, declararon el estado de emergencia pública y reforma del régimen cambiario en materia social, económica, administrativa, financiera y cambiaria, y dispusieron la renegociación de los contratos que tuviesen por objeto la prestación de servicios públicos.

En virtud del tiempo transcurrido desde el inicio de la privatización del servicio y considerando las falencias y zonas indefinidas que presenta el texto del contrato de concesión, que llevan a interpretaciones que dificultan el funcionamiento y la capacidad regulatoria del EPAS, se prevé la revisión y adecuación del texto, con miras a generar un documento adaptado a las necesidades que garantice el accionar del EPAS, de OSM S.A. y de los usuarios.

En el marco legal precitado se constituyo en el ámbito del MAYOP, una comisión renegociadora de los contratos de servicios públicos, integrada por el representante del Ministerio de Ambiente y Obras Públicas, Ministerio de Hacienda, legisladores, Asesoría de Gobierno, Fiscalía de estado, con el asesoramiento del EPAS, quien realizó los estudios técnicos previos, análisis de la rentabilidad de la concesión, propuesta de metodología para el calculo de revisiones tarifarias, deudas e incumplimientos recíprocos y demás aspectos que permitan avanzar en la resolución de los requerimientos sobre tarifas y planes de inversión vinculados a las obras del plan de operación y expansión en forma integral y definitiva; de modo tal de garantizar el abastecimiento y libre acceso a los servicios que la sociedad en su conjunto demandan

Es compromiso primordial de las partes, desde el lugar que a cada una le compete, dar continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad al sistema integral del servicio de agua potable y saneamiento mendocino, adoptándose medidas que continúen fortaleciendo las políticas proactivas de Estado que permitan generar las condiciones para su imprescindible expansión. ello a través de un proceso de inversión transparente que posibilite el crecimiento del modelo de economía productiva y desarrollo humano, reflejado en el incremento de la demanda de agua y saneamiento que debe necesariamente ser abastecida³⁶. Los temas objeto de la presente son:

Plan de Obras e Inversiones Desagregadas:

Como parte de las obligaciones y compromisos contractuales pactados previamente, que están previstos en el contrato de concesión vigente. Se hace una consideración especial respecto de la realización de ciertas obras que se entienden impostergables en el corto plazo a los fines de dar cumplimiento a metas prioritarias en el tiempo y por un periodo considerado. Dichas obras definidas y priorizadas por el EPAS se encuentran enunciadas en el Anexo III; serán incorporadas a un plan de acción de corto plazo para el periodo 2005 - 2006, y su costo será soportado por la empresa OSM S.A., no formando parte del estudio tarifario. Para el mediano plazo, y una vez

³⁶ Ley 7491 de Renegociación de Contratos

realizado el diagnóstico de la situación real de la infraestructura que posibilita los servicios concesionados, el EPAS generara un plan de acción plurianual, actualizado, con una mayor identificación de las obras y acciones requeridas, con miras a garantizar el cumplimiento de las metas de operación y expansión especificadas en el contrato de concesión.

En el mismo serán incorporadas obras nuevas, soportadas por la tarifa. finalmente, y con independencia de lo referido a las obras en el corto y mediano plazo, queda pendiente de definición la problemática relativa al cumplimiento de las metas contempladas en el POE. Si del análisis general de las metas surgen incumplimientos por parte de OSM S.A., estos deberán ser contemplados en el estudio tarifario general, afectándose exclusivamente, y en forma parcial la rentabilidad empresaria en el plazo de la concesión.

Régimen Tarifario:

1. Se deberán establecer las bases para un acuerdo metodológico de revisiones tarifarias: las tarifas resultantes de la metodología establecida deberán reflejar los costos de operación, mantenimiento, costo financiero, amortización del servicio, expansión, renovación del sistema y una rentabilidad razonable para el concesionario, en un contexto de empresa eficiente.

2. Se deberá realizar un estudio integral de la concesión que tenga como objeto realizar un diagnóstico de la situación actual de la infraestructura del sistema, proyección de la demanda, metas de cobertura, plan de obras necesario, metas de calidad y operación del servicio, estructura de costos eficientes y adaptación del marco regulatorio de acuerdo a las conclusiones arribadas en el análisis. este estudio deberá ser realizado antes de 31 diciembre de 2005 y en el mismo intervendrán la comisión renegociadora, el EPAS, OSM S.A. y organismos técnicos de investigación.

A los efectos de determinar los criterios a seguir para la futura política en materia de usuarios domiciliarios de escasos recursos se cuenta con las disposiciones de la Ley 7394. Por lo anterior, aunque disminuyera la cantidad de personas beneficiadas con relación a las que estaban incluidas en las bases de datos contempladas en el acuerdo, se mantendrá la partida presupuestaria correspondiente, ampliando la cantidad de beneficiarios en función de necesidades demostradas, contemplando todo el territorio provincial y la totalidad de los operadores de los servicios de agua y cloacas. Anteriormente solo se subsidiaba la tarifa a usuarios, de la Empresa OSM S.A., de escasos recursos residentes en el Gran Mendoza.

OSM S.A., en aplicación del artículo 26 de la ley 6.044 y de las resoluciones de OSM S.A. n° 56/ 88 y 05/91, dio cumplimiento con la política social establecida por la provincia, que disponía acordar subsidios a los usuarios jubilados de escasos recursos que reunieran los recaudos establecidos en la citada normativa; dando forma así a la "tarifa social" establecida por el gobierno provincial para un importante sector de la población mendocina que históricamente padece necesidades económicas, contribuyendo así a hacer mas asequible un servicio vital como es el de agua potable y saneamiento.

El poder concedente se obliga a compensar al concesionario por los ingresos no percibidos por este concepto. Esta es la expresión de la "tarifa social" dispuesta por el Gobierno Provincial para los usuarios mas necesitados de la provincia de Mendoza. En consideración a lo expuesto, la provincia efectúa un reconocimiento de deuda por este

concepto, a favor de OSM S.A. por la suma de pesos diecisiete millones novecientos dieciocho mil nueve con 56/100 (\$ 17.918.009,56); dicho importe corresponde a la deuda por subsidios a usuarios de escasos recursos devengada durante el periodo comprendido entre el 01/01/95 y el 31/01/05. A cambio de esto la empresa OSM S.A. renuncia a reclamar los intereses devengados por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 1995 y el 12 de junio de 1998, cuyo capital ascendía a la suma de pesos tres millones novecientos cincuenta y siete mil quinientos ochenta y dos con 96/100 (\$ 3.957.582,96)³⁷.

Canon de concesión:

La empresa OSM S.A. adeuda a la provincia, la suma de pesos ocho millones ochocientos noventa y ocho mil cuatrocientos cincuenta y cinco con 50/100 (\$ 8.898.455,50) en concepto de canon de concesión devengado durante el periodo comprendido entre el 12/06/98 y el 31/12/04. La provincia y OSM S.A., resultan ser recíprocamente acreedor y deudor, toda vez que OSM S.A. adeuda a la provincia la suma total de pesos diecisiete millones cuatrocientos ochenta y cuatro mil trescientos treinta y seis con 12/100 (\$ 17.484.336,12); en tanto que el Estado provincial adeuda a OSM S.A. la suma de pesos diecinueve millones setecientos catorce mil setecientos treinta y siete con 20/100 (\$ 19.714.737,20). Por lo expuesto, queda un saldo insoluto a favor de OSM S.A. de pesos dos millones doscientos treinta mil cuatrocientos uno con 08 (\$ 2.230.401,08)

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A INFORMANTES CLAVE

Para realizar el procesamiento de los datos se tuvieron en cuenta los objetivos planteados al inicio del trabajo, los cuales fueron plasmados en las distintas categorías que a continuación se presentan.³⁸ A su vez, se establecieron diferentes subcategorías con el fin de ordenar las muy diversas temáticas a las que se refirieron los entrevistados respecto del servicio de agua potable.

Cabe destacar que la mayoría de las observaciones hechas por nuestros informantes clave se relacionan directa o indirectamente con los requisitos que se deben cumplir para lograr tanto la gobernabilidad como la sustentabilidad del recurso: correcto diseño e implementación de políticas adecuadas para el sector y aceptación por parte de los ciudadanos de dichas medidas, cosas ambas observables a través de la calidad y eficacia en la prestación del servicio.

Categorías de análisis

1) ASPECTOS CRÍTICOS

Ideológicos:

Pudimos notar la existencia de una discusión de tipo ideológica respecto a la concepción del agua en términos de bien público o privado, la cual salió a la luz cuando

³⁷ Ley 7491 de Renegociación de Contratos

³⁸ No se toman las observaciones positivas, en cuanto queríamos detenernos en los “aspectos críticos” que nuestros informantes (en su calidad de especialistas) pudieran habernos señalado y así contrastar la información y la teoría con la percepción de la realidad del manejo del servicio.

se interrogó acerca de la pertinencia o no de utilizar el sistema de micro medición. Es decir, existe todavía contraposición de opiniones en cuanto a si el agua potable debe regirse por las reglas del mercado o mantenerse en la situación actual. En palabras de uno de nuestros entrevistados: *“el dilema es decidir si el agua potable es un bien social o un bien económico”*.

Quienes se manifiestan a favor de la primera opción aducen, entre otras cosas, que *“aquellos que están tratando de cotizar el agua en mercado son los que propician los medidores”, que “no (se debe) poner el agua en cotización de bolsa”, o que “lo que hay que pagar es el costo de la potabilización (lo más caro en la boleta es el cargo administrativo), pero no ponerle precio al agua (no debe entrar al mercado de valores) No es precio sino costo.”* En síntesis, que *“el agua tiene que ser un bien del individuo e inherente a la tierra.”*

Por otro lado están aquellos que opinan que es necesario asignarle precio al agua, haciendo referencia principalmente a la situación actual de escasez y al costo que implica el proceso de potabilización: *“no adoptar un sistema tarifario por medidores es realmente insostenible”; “el consumo tiene que ser medido ya que el agua potable tiene un valor económico, porque para producir un litro de agua potable es necesario una considerable inversión de dinero”; “si no pagamos en función de lo que consumimos no hay igualdad tampoco con el vecino porque a su vez el vecino te llena la pileta todas las semanas...”; “no hay una conciencia todavía muy arraigada en la gente de poder, digamos, ser concientes de que este es un recurso que no es inextinguible.”*³⁹

Asimismo hay otros que si bien se manifiestan a favor de un sistema medido, no creen que pueda funcionar en las condiciones actuales: *“el sistema de medidores es útil siempre y cuando se use para algo”; “si lo hicieran a todo el mundo, encantado... el problema es que se los ponen a dos o tres, y creo que si llegan a haber 10 a los que les cobran de acuerdo al medidor es mucho”; “también allí hay presión por parte de Obras Sanitarias para que no se haga la micro medición.”*

Culturales:

La cultura juega un papel central en lo que se refiere al recurso hídrico, influyendo en numerosos aspectos ligados a su aprovechamiento, manejo y distribución. Así, nuestros entrevistados manifestaron diversas opiniones sobre este tema.

En lo referente al uso del agua, pudo notarse la falta de conciencia que se percibe en el derroche que hace la mayoría de la población: *“No hay un uso racional del recurso”; “desde el punto de vista cultural la prestación del servicio de agua potable en la provincia de Mendoza tiene el problema de la concepción de que el agua debe ser gratis, entonces hay sectores que se niegan a pagarla”; “arreglar primero todas las pérdidas, que es lo que deberíamos hacer responsablemente para que no derrochéramos el agua.”*

³⁹ Entre las ventajas que posee esta modalidad, pudimos encontrar las siguientes: “preservación y cuidado del recurso hídrico, pues evita el derroche de agua potable por parte de la población”; “sistema tarifario justo, pues cada uno paga lo que consume”; “se puede tener un debido control del efectivo consumo de agua potable por parte de la población”; “poder conocer el consumo que cada uno tiene y poder conocer cuales son las pérdidas en el sistema de conducción”. Los inconvenientes mencionados fueron: “genera unos costos que nadie ha evaluado”, “es más barato dejar que la gente consuma libremente en vez de ponerle medidores”; “no le veo ventajas porque nadie controla, no tienen personal para controlar el medidor, tampoco les importa cobrar por medidor”; “acá en Mendoza, habría que cambiarlos cada 5 años porque como el agua es dura se traban”, entre otros.

Específicamente sobre la influencia de lo cultural en otros aspectos relacionados al agua potable, nos dijeron cosas como: *"el problema es de carácter cultural (anomia que existe en todos los ordenes de la sociedad)"* o *"las dificultades institucionales también están influenciadas por la cultura."* También hicieron referencia a la salud: *"por ahí muchos médicos: sí el problema es del agua, no, no es del agua... es otro problema el que tiene la gente, que la diarrea de los chicos... siempre le echaban la culpa al agua."*

Políticos:

En esta subcategoría aparece claramente la temática del poder, ligada a las características del recurso: *"El agua es un elemento vital en cada momento se está poniendo cada vez más vital han aparecido empresas que han tratado de monopolizar el agua porque saben que va a ser un elemento estratégico."*; *"La mayor dificultad política la constituye el gobernador de la Provincia y su evidente compromiso con el grupo Vila que es parte del grupo de control de OSM y bueno se ve en todo el accionar relacionado con eso..."*

Asimismo este fenómeno cruza a los diversos actores ligados al agua potable, entre los cuales sobresale el EPAS como quien (según los entrevistados) debería ser el eje de manejo y control del servicio. Por esa razón, nos referimos a este organismo en primer lugar.

Nuestros informantes coinciden en su observación acerca de la poca autoridad que ejerce el Ente Regulador sobre los operadores del servicio. Así lo expresaron: *"Hay también una gran debilidad en las autoridades del EPAS para poder exigir el cumplimiento a Obras Sanitarias respecto a la realización de obras que reclamaban los Municipios, como así también en el control de los barrios privados como Dalvian."*; *"Todos los entes reguladores no tienen ningún poder, por más que lo dice la ley. Es tal cual y es el error sustancial, porque resulta que vos, como Estado, no podés dirigir tu política hídrica."*; *"Evidentemente es (un problema) político... soy coordinador en gran parte, del Subcomité Científico y Técnico (del EPAS) y le hemos pedido ya en el año 2003 la rescisión del contrato primero... ahora ya está caduco el contrato... no hay que pedirles ni rescisión, hay que decirles ¡váyanse! Y no lo hacen..."*

A su vez, esta situación hace que el Ente deje de ser creíble por quienes tienen que responder a él, achicándose cada vez más su cuota de poder: *"Hay evidentemente un doble discurso, por un lado se dice que falta agua y por otro lado se certifica en expedientes del EPAS de que hay exceso de producción de agua."*; *"se deja de pagar el canon, se continuó solicitando a los municipios sus necesidades de obras, pero reiteradamente las obras no se realizaban, por lo cual el Epas perdió credibilidad y los Municipios comenzaron a relacionarse directamente con el ENOHSA."*; *"la función del EPAS (quedó) relegada a actuar de intermediario en la preparación de las carpetas, tampoco efectúa un seguimiento de estas presentaciones. Esto ha llevado a que los Municipios actúen por cuenta propia ante la Nación ya que no confían en las gestiones del EPAS."*

Sobre las razones de la debilidad podemos decir que se refieren mayormente al grado de dependencia entre el Ente y el Gobierno Provincial, en particular con el Poder Ejecutivo, que no le permite cumplir con sus funciones. La misma se funda principalmente en la forma de elección de los cargos superiores del organismo que, según dicen nuestros informantes, hace que primen criterios políticos en su accionar:

“Otro problema que se presenta y afecta el funcionamiento del EPAS, es los cambios de gobierno, está sujeto a vaivenes de la política, a tal punto que en algunos períodos los Presidentes del ente, más que como un órgano con independencia son secretarios del ministro de Ambiente y Obras Públicas. Hay un gran dependencia en las decisiones según opinión o conveniencia del PE”; “no hay independencia de las decisiones, sino por el contrario una gran dependencia del gobierno”; “los Entes Reguladores deben estar independizados del PE, extremo que no cumple desde el momento en que los directores son designados vía Decreto, y removibles en cualquier momento sin expresión de causa”; “hay conflictos de la gente con respecto a la empresa y hay conflictos de nosotros del Subcomité con respecto a la empresa, pero entre el Gobierno y la empresa hay un beneplácito total”; “existe una gran dependencia de las autoridades del EPAS del gobierno provincial”; “esa presencia del gobernador en todo lo relacionado con agua potable y saneamiento coarta muchísimo el accionar del EPAS y genera conflictos permanentes.”

Asimismo, existe otro inconveniente político que surge de la composición del Ente Regulador y que hace que le sea más difícil ejercer su autoridad: *“cuando se crea el EPAS, la gente que trabajaba en OSM pasa a ser parte del mismo EPAS”; “se produce una disociación entre el que opera y el que controla, pero nacen de la misma casa... si han estado viviendo juntos como una familia es difícil ponerse en papá de quienes han sido los papás de ellos anteriormente.”*

Como otro actor prevalente, se menciona al Departamento General de Irrigación, que muchas veces intenta imponerse como autoridad en todo lo que se refiere al agua: *“Irrigación se considera dueño del recurso agua, con Obras Sanitarias tampoco tienen (desde el EPAS) una relación muy fluida... pero lo más grave es que no ejercen control sobre este gran operador”; “si bien la jerarquía de Epas es similar al Departamento General de Irrigación, en cuanto a la autarquía, este organismo se considera superior y único protagonista en la administración del recurso hídrico, teniendo incluso conflictos en temas como las aguas residuales y el reuso”* Como vemos, esta conducta genera asimismo perjuicios en lo que hace a superposición de competencias, algo a lo que nos referiremos más adelante.

Otro tema tenido en cuenta por nuestros entrevistados y que hace al ámbito político tiene que ver con el tratamiento, por parte del Gobierno, de la información pública relacionada al recurso: *“la información en materia de agua es tratada por el gobierno como secreto de estado y eso impide que las campañas pasen más allá de decir que no deje gotear la canilla”; “está el caso concreto de la licitación de Potrerillos donde se estableció la prohibición de dar a conocer los resultados de los análisis de agua del embalse, cuando es la fuente agua potable de Mendoza.”*

Muchas veces esta falta de comunicación y/o ocultamiento de información origina los roces políticos que luego influyen en la gestión conjunta del servicio, ya que justamente debe haber fluidez entre los actores intervinientes.

Institucionales:

Un problema muy frecuente deriva de las malas relaciones entre los diferentes actores/ instituciones, que impide llegar a acuerdos básicos y ocasiona una importante pérdida de tiempo y recursos. Sobre esta situación, los informantes nos decían cosas como:

“El problema está con la Provincia, porque si bien la ley 6044 habilita a firmar convenios con los operadores, no resulta fácil y totalmente aceptable la ingerencia en las decisiones que en este tema toma la provincia en el DGI, los Municipios sienten una intervención en un servicio que siempre han prestado y afecta su independencia. Esto deriva en problemas político-institucionales”; “no hay una buena vinculación permanente, ni para acordar acciones o posturas con el gobierno, Con la Legislatura no tienen tampoco una vinculación frecuente, todavía este órgano no aprueba el régimen tarifario presentado en 1997. Con Irrigación solo trabajan en temas puntuales y tampoco tienen reuniones o acercamiento con los otros entes reguladores.”

En este sentido, puede apreciarse claramente que el usuario termina siendo el más perjudicado: *“el usuario viene aquí (Fiscalía de Estado) cada dos por tres porque el EPAS no le lleva el apunte. O sea, hay deficiencia institucional porque el EPAS no funciona y porque tampoco cumple lo que nosotros mandamos a decir.”*

Relación con los Municipios y otros pequeños operadores

Esta problemática se repite para el caso de los operadores más pequeños, entre los que se encuentran las municipalidades y cooperativas, con las consecuencias que anteriormente mencionamos y el agravante de que muchas veces reciben un trato desigual con respecto al operador principal:

“Con los Municipios hay un desgaste de varios años y hoy prácticamente no tienen relación, no se reconoce a los Delegados Municipales y ya no se reúnen”; “el Directorio no se ocupa de los pequeños operadores comunitarios, son escuchados después de largas esperas, pero no se les da solución a sus problemas, ni se les entregan fondos para pequeñas obras”; “en lugar de favorecer al usuario, hay una política generalizada que el que no entra dentro de la ‘política generalizada’, sufre el menoscabo patrimonial (el entrevistado se refiere a los municipios)”

Por otra parte, son los propios municipios quienes “sostienen” esta conducta, agravando la situación institucional: *“Los municipios por una cuestión cultural y política se niegan a aceptar la autoridad del EPAS en materia de prestación de servicios de agua potable y saneamiento.”*

Normativos:

En este caso nuestros entrevistados mencionaron dos posturas acerca de la inadecuación entre la legislación y la prestación concreta del servicio. En primer lugar tenemos a aquellos que piensan que la falla se encuentra en la normativa, por varias razones:

Por no responder a la realidad de la Provincia: *“El aspecto normativo posee grandes deficiencias, pues la regulación del servicio de agua potable y cloacas para toda la Provincia gira principalmente en torno a la Ley”; “las referidas normas (6044 y su Decreto Reglamentario) son un marco incompleto, a la vez que de su articulado surge que fueron redactadas atendiendo principalmente a la concesión del servicio a la empresa OSM (cuando) dicha empresa no es la única prestadora del servicio”; “han creado un ente regulador que no sirve de nada, cada uso del agua está mal manejado, mal controlado, mal usado y seguimos peor que antes.”*

Por causar malentendidos en cuanto a la interpretación de ciertas competencias o derechos de propiedad: *“se ha creado una instancia paralela a la de la Corte, como un tribunal de jurisdicción exclusiva. Entonces la Corte resulta incompetente, porque éste es un tribunal que resuelve cuestiones casi de derecho internacional público”*; *“los Municipios tienen la Ley Orgánica de Municipalidades que ellos medio sacan como ‘caballito de batalla’ y la utilizan porque la ley nuestra de creación es posterior”*; *“en Irrigación por ejemplo no tienen claro cuál es el dominio público de determinadas aguas y cual es el dominio privado... están creyendo que las nuevas enmiendas hechas en el año 1968 les permiten apoderarse de las aguas de los particulares”*

Por permitir acciones consideradas como ilegales o coartar derechos de los usuarios: *“en lugar de arreglar el tema, se adapta el sistema al delito que se está cometiendo... el ladrón deja de ser ladrón porque me cambian el código penal, pero el servicio sigue tan mal como siempre”*⁴⁰; *“en la ley esta se elimina la posibilidad de revisión de los actos del EPAS por el Ejecutivo, por el Gobernador.”*

Por estar desactualizada o no regular ciertos aspectos: *“a la fecha no se han firmado los contratos de concesión con los casi 200 pequeños operadores que prestan el servicio de agua potable y la provincia, ni tampoco con los tres municipios operadores”*; *“la ley 7491, que también por otro lado está caduca y caída y todo lo que se pudo hacer hasta ahora está caduco... porque tampoco la empresa ha aportado o ha depositado el depósito de garantía que tienen que colocar todas las empresas y que le exigen por la ley”*; *“la deficiencia en normativa es fundamental, el contrato está caduco... o sea el contrato está caído, por lo tanto, si el contrato está caído no hay ninguna normativa que pueda tener.”*

En segundo lugar, existe la opinión de que el problema no reside en la normativa en sí, sino en el hecho de que la misma no se cumple. En este sentido, nuestros entrevistados se refieren particularmente a la poca autoridad que el Ente Regulador puede ejercer:

“La legislación existe y es suficiente, pero no se cumple. no se han cumplido las metas de inversión previstas en el contrato de concesión, no se ha pagado el canon establecido, ni el poder concedente ni el ente regulador han hecho cumplir a OSM varias obligaciones previstas en el contrato”; *“es la ley 6044, que rige para toda la Provincia, y donde somos más resistidos (EPAS) es en el reconocimiento por parte de los Municipios porque ellos aplican la ley de Autarquía Municipal, la ley de Autarquía Municipal los faculta a ellos a tener una pequeña, digamos... gobierno de su territorio”*; *“ese contrato de concesión tiene sus falencias, tiene sus ajustes en el tiempo pero generalmente, lo que podríamos decir es que desde el punto de vista de normativa y lo demás: están dadas pero falta que las reconozcan.”*; *“todos los incumplimientos se los ha perdonado el Gobierno mediante la ley esa 7491... le ha regalado plata porque... vos ponete a pensar que todos esos incumplimientos de contrato significan multas, todas esas multas significan intereses, significan un montón de cosas”*; *“Normativas... es que no hay que permitir el EPAS, o hay que hacer otro Ente...”*

⁴⁰ Dicha expresión se enmarca en la siguiente explicación dada por uno de nuestros entrevistados: *“vos no podés subsidiar a masas genéricas de gente. Además la ley decía específicamente que era personal. Es un problema práctico. Cuando hay delito cambian la ley para que eso ya no sea más delito”*

Económicos:

Aquí se menciona particularmente la falta de recursos, que perjudica a los sectores operativos y dificulta especialmente a los operadores más pequeños:

“El problema grande es la falta de recursos económicos para poder responder a los pequeños operadores en cuanto a sus demandas y pequeñas obras... porque los ingresos provienen de un canon que paga OSM y hace cuatro años que no se hace efectivo”⁴¹; “falta de presupuesto y también de capacitación a los empleados”; “no cuentan con vehículos.”

Tarifas:

Dentro del aspecto económico merece especial mención el tema tarifario, ya que nuestro entrevistados señalaron algunos inconvenientes que luego se traducen en la baja recaudación.

En primer lugar, en lo referente a los municipios prestadores: “el problema está en el sistema de cobro del servicio que al estar incorporado junto con la tasa municipal, por lo cual cuando la recaudación es baja, esto afecta la prestación del servicio ya que lo que ingresa para reinvertir es menor”; “la tasa de sostenimiento para una actuación eficiente, que esta prevista en el contrato, actualmente es muy baja.” A su vez, la falta de acuerdo en estas temáticas puede originar conflictos de competencias que analizaremos en un apartado especial.

Luego aparecen problemas asociados a deficiencias de tipo normativas: “tales como no regular la tarifa aplicable a los inmuebles no conectados al servicio, no poseer un régimen correcto para la facturación del sistema medido, etc.” El tema de los medidores es algo que lógicamente se asocia a cualquier polémica sobre las tarifas, en especial cuando se ha discutido sobre la posibilidad de algún tipo de actualización:

“La tarifa se establece por consumo presunto en relación a la superficie cubierta, y hay subsidios cruzados, ya que la tarifa se fija según sea una propiedad lujosa, según zona”; “no tienen personal para controlar el medidor, ellos ‘al tanteo’ y por fotografías aéreas, calculan el área irrigada que vos tenés, aún dentro de los domicilios”; “los estudios hechos por las Universidades, por el INA y por el propio EPAS dieron que no hacia falta ningún incremento tarifario y el Gobernador ya les prometió públicamente través de los diarios un incremento del 20 % de la tarifa.”

Recurso humano:

Las opiniones aquí han sido coincidentes, ya que la falta de recursos económicos se traduce en deficiencias en el área de recursos humanos del EPAS: “personal poco calificado, personal híbrido⁴²... además no hay una buena política de capacitación”; “El personal (520 agentes) es insuficiente para atender las 320 mil cuentas”.

Esto influye directamente en la capacidad de control del Ente, ya que es coincidente la opinión de que en la actualidad no se cuenta con el personal ni los

⁴¹ Según nuestro informante esto ocurre a consecuencia “de lo que ellos denominan las *deudas cruzadas*, que tiene relación con la eximición del pago por el uso del agua a sectores marginados o de escasos recursos.”

⁴² Este informante nos decía que eso ocurre en el EPAS, por haberse regido por la Ley de Contrato de Trabajo y a la vez por el Régimen de Empleo Público.

recursos suficientes para esa tarea: “(los) inspectores (son) pocos y se realizan verificaciones por mes, es decir una vez por cada operador”; “falta de presupuesto y también de capacitación a los empleados”; “no cuentan con vehículos.”

Mantenimiento del servicio:

En primer lugar, debemos hacer referencia al estado actual de prestación del servicio. Sobre eso podemos decir que en cuanto a agua potable, desde el EPAS se nos manifestó una perspectiva muy favorable: “*hoy en día contamos con una cobertura en la Provincia de un 84%, teniendo en cuenta esto a todos los sectores poblados.*”⁴³ Sin embargo, se reconoce que todavía falta mucho trabajo por hacer: “*estamos muy atrasados yo creo que tenemos que insistir mucho y con respecto a la ampliación de las plantas tenemos que ser concientes de que eso nos va a permitir llegar a otras zonas que no tienen el caudal suficiente para poder atender los barrios.*”

Ahora bien, sobre esa base, las opiniones en cuanto a la calidad de prestación del servicio se refieren tanto a calidad de agua, como al servicio de cloacas y estado general de la red.⁴⁴ A continuación presentamos algunos de los comentarios en el orden que acabamos de indicar:

“El agua que se toma en Mendoza no es buena, es entre regular y buena: “regubuenta”; “el agua que se toma en Lavalle es muy mala”; “el agua que se toma en Guaymallén es mala”; “en el barrio Fuchs tenemos mucha presión de agua, tenemos agua relativamente buena porque está Palmares”; “la 5º sección carece de presión de agua, no tiene agua”; “Las Heras, el barrio municipal y todo eso va a tener siempre problemas de agua y van a tener problemas de cantidad de agua”; “las plantas no producen lo necesario para abastecer lo que hay hoy... así que si están pidiendo para el Palmares Valley o para ampliar Dalvian...”

“Hay algunas plantas de cloacas que están colapsadas y que no tienen un proceso normal de funcionamiento, y se condiciona el vuelco con un clorado que es como medida de excepción para que pueda Irrigación receptorle en algunos cauces, pero no es lo normal”; “la cantidad de plantas no es adecuada desde ningún punto de vista”; “(las plantas) son ineficientes, inadecuadas y chicas. Hay que modernizarlas y hay que ampliarlas”

“En Mendoza, a raíz de la falencia que hay y la inercia que hay en no arreglar las cañerías, un 40% de agua se pierde. Y son esas (las pérdidas) las que mantienen el arbolado público verde. Bueno, por las pérdidas que hay de OSM y por las pérdidas que hay de cloacas”; “las plantas que tenemos abastecedoras están desde cuando Mendoza tenía 600.000 hab. y hoy tenemos 1 millón y pico”; “la principal falencia se encuentra en lo que hace a la distribución del servicio, pues las redes existentes datan de años de antigüedad y por ende están deterioradas”; “cuando hay picos de calor se presentan problemas debido a que la infraestructura es antigua y obsoleta.”

⁴³ Con esto se refiere a "gran Mendoza, las cabeceras departamentales y los núcleos de los departamentos que están distritalmente concentrados.”

⁴⁴ Otro grave problema de este servicio es que más del 60% de las redes de agua es obsoleta y falta capacidad de potabilización, hace diez años que no se encaran obras serias de renovación de cañerías, tiene más de 70 años, cuando la vida útil es de 50 años. La actual producción resulta aceptable en el invierno, pero las deficiencias se manifiestan con la demanda en la época estival. Las cinco plantas potabilizadoras que hace diez años cubrían 200 mil conexiones en el Gran Mendoza, hoy se utilizan para dotar a 250 mil cuentas

Con respecto a las obras de mantenimiento, la opinión de la totalidad de los entrevistados es contundente. Se mencionan infinidad de incumplimientos y atrasos en los que ha incurrido el Operador principal, así como las consecuencias que esto provoca:

“Hasta la fecha no se han cumplido con las obras necesarias para dar respuesta a las demandas de la población”; “la falta de obras indispensables para hacer frente a la demanda y necesidades de la población ha llevado a que tampoco se convoque al Comité Intermunicipal”; “a la fecha, la empresa OSM S.A. no ha cumplido con las obras necesarias para modernizar la prestación del servicio”; “hay atraso de obras no solamente en las plantas sino también en lo que es distribución y recolección”; “son obras que tendría que haber hecho la empresa anteriormente, yo no tendría que llegar ahora a forzar, desde el mismo Gobierno y poniendo la plata el Gobierno para poder solucionar un problema. En eso estamos en déficit, y esa es la pelea eterna que tenemos en este ente con el prestador principal OSM para poder ejecutar.”

Merece mención especial el tema de la inversión: “*la des inversión en el sector es muy grande*”; “*tampoco el EPAS realiza las acciones correspondientes para el cobro del total de multas*”; “*desde la empresa no quieren hacer inversiones, por ejemplo, en el tema de cloacas. O el Gobierno pone la plata para hacer las obras y luego se las concesionan, las explotan ellos... sino, empiezan una obra y luego tiene que salir el Gobierno a terminarla*”; “*está expresamente previsto en el contrato de concesión que las plantas tenían que ampliarse por que ya estaban chicas para la población actual de Mendoza, no se han hecho las inversiones correspondientes*”; “*hoy día estamos en la puja de ver cómo reconocemos cuáles son los atrasos y cómo nos ponemos al día con eso.*”

Nuevamente, son señalados los usuarios como los principales perjudicados por la falta de mantenimiento y obras: “*es obligación de la empresa expandir y mantener las obras, no se ha hecho nada, no hay expansión y cuando el usuario las necesita se le exige que las pague*”; “*están robando agua, están sacando agua del consumo general para zonas que, digamos... pueden tener agua pero siempre y cuando se hagan las obras necesarias*”

Contaminación:

Como otro de los problemas que afecta al servicio de agua potable, ha sido mencionado el de la grave situación de contaminación a la que se ven expuestas algunas fuentes. Los comentarios fueron los siguientes:

“*El agua que está teniendo Lavalle y particularmente Costa de Araujo es muy mala, es media azulada el agua que va y en invierno, cuando el río trae menos agua todavía, más concentrada la contaminación está*”; “*(Se nota un) gran avance de la contaminación de napas subterráneas*”; “*vos te vas a orillas del río Tunuyán aguas debajo de las cloacas y vas a ver cómo pasa el agua. Y eso sabés a donde va? Al dique Carrizal... y el dique Carrizal es un dique contaminado*”⁴⁵; “*Las plantas potabilizadoras llegan a tal extremo de ser necesarias que Irrigación crea los sistemas estos que se llaman ACRE, que son para regar con agua contaminada... Te están introduciendo todas las bacterias que nos han solucionado en la planta potabilizadora.*”

⁴⁵ El entrevistado hace una comparación con la situación que podría darse a futuro si no se controla el tema del perilago de Potrerillos.

2) SUPERPOSICIONES

Competencias:

Ya vimos como en el caso de las tarifas se presentaban inconvenientes en la recaudación a raíz del cobro unificado del servicio con la tasa municipal. Por otra parte, *“los municipios fijan sus tarifas por ordenanza municipal. Por lo cual no acuerdan con el EPAS el tema de tarifas, porque el EPAS es el intermediario entre poder concedente y el ente.”*

Asimismo, dentro de los aspectos políticos, existen problemas entre el DGI y el EPAS en temas de aguas residuales y reuso. Estos ejemplos sirven para mostrar que efectivamente hay claros conflictos de competencias que, según nos dijeron, se dan porque *“la ley si bien especifica las incumbencias, no se respetan las mismas.”* En este sentido, es *“el art. 44 (el que) establece las competencias y entre ellas que el PE. Convocará a través del Ministerio de Ambiente y Obras a discutir y acordar acciones, lo cual no ha sucedido.”*

Nuestros informantes ilustraron con numerosos ejemplos los conflictos que se dan entre los diversos actores relacionados al servicio, por el tema de las competencias. A continuación se encuentran algunos de ellos, ordenados según sean OSM o el EPAS quien intervenga.

Obras Sanitarias: *“Hay conflictos entre Obras Sanitarias y los Municipios por el tema del caso concreto de Tunuyán como se maneja el saneamiento y el agua potable, por que el agua potable es provista en parte de la ciudad por una cooperativa pero el saneamiento es provista por Obras Sanitarias”; “hay conflicto con el DGI por la calidad de los efluentes que se vuelcan a los cauces, los conflictos mas grandes están el vuelco de la Planta Paramillos antes del los canales San Pedro y San Pablo y el vuelco de la Planta de San Martín al desagüe Santa Rita.”*

Ente Regulador: *“Se detectó un conflicto de competencia entre el EPAS y la Municipalidad de Las Heras, que tuvo que ser dirimido por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza”; “existen conflictos de competencia entre Irrigación y el EPAS... no porque la ley no les asigne competencias a ellos (DGI) porque en muchos casos hay competencias concurrentes, e incluso dispone específicamente la ley de creación del EPAS de que deberán emitir resoluciones conjuntas asignando una división de competencias relacionado con el cuidado de las fuentes a Irrigación y los desagües y el saneamiento al EPAS, pero en la practica eso ha resultado en que ninguno de los dos cumpla con su función y la posibilidad de que se reúnan y saquen algo en conjunto es prácticamente inexistente por diferencias políticas entre ellos”⁴⁶; “el peligro es importante y sin embargo el Gobierno no le ha dado participación al EPAS... si bien la policía del agua por la ley de 1888 es de Irrigación, el EPAS por estar en agua potable debe ocuparse también.”*

⁴⁶ El entrevistado menciona particularmente un caso: “En la ultima reunión del Comité Científico Técnico de discutió justamente el tema de la contaminación que están sufriendo las fuentes de agua potable, en el caso del Río Atuel y el Río Diamante la situación se esta volviendo grave y el planteo del vicepresidente del EPAS fue que ellos no podían meter en eso por que era cuestión de Irrigación y el planteo del subcomité científico técnico fue que no hay competencia de Irrigación es competencia del EPAS la protección de la fuente y es competencia concurrente con Irrigación y tienen que juntarse y sacar una resolución conjunta para la contaminación allí, pero la respuesta fue: es imposible juntarse con Irrigación.

Tareas:

Aquí se hicieron dos observaciones. En primer lugar una crítica al EPAS: *“en cuanto tiene muchos empleados administrativos, (y) que no se realiza capacitación a los mismos.”* Es preciso traer a colación el comentario que hacíamos sobre la falta de inspectores para realizar las tareas de control, ya que vemos que no hay un balance en el tema recursos humanos, que ocasiona superposición de tareas en un área y vacío en la otra.

Por otra parte este fenómeno se da en los cargos jerárquicos, llegando inclusive a interferir en las tareas operativas: *“al ser un cuerpo colegiado, es difícil llegar a acuerdos, en este momento los obstáculos en cuanto a la toma de decisiones provienen de los representantes en su calidad de personas y no por su representación del gobierno o de los partidos de la oposición, además interfieren en las tareas operativas, ya que se transforman en gerentes generando conflictos de competencia con el nivel operativo”*

3) VACÍOS

Control:

Como ya mencionáramos, el primer vacío es aquel que surge como contrapartida a la superposición de competencias. Vendría a ser una *“competencia negativa”*, en palabras de uno de nuestros entrevistados. Así ocurrió en el caso de los medidores ya que, una vez instalados no había quién se hiciera cargo del mantenimiento y control: *“les dijeron forzosamente que sí, forzosamente lo tienen. Ahora se tuvo que hacer cargo Irrigación, cuando no tiene nada que ver... y no hay un organismo específico que controle a los medidores.”*

Aquí el diagnóstico es claro, el Ente Regulador no cumple correctamente su función de contralor del servicio de agua potable. En ese sentido, las palabras de nuestros informantes fueron:

“El operador hace lo que quiere con el EPAS y además (por razones políticas) todos los municipios que son prestadores se los tolera, por más que la calidad de agua que suministran es espantosa. Además existen las cooperativas, que también tienen su lobby... sustancialmente el EPAS como controlador del agua de abastecimiento no sirve”; “la empresa en el tiempo que ha tenido la concesión no ha realizado, ni se le ha exigido por parte del gobierno y de EPAS, las obras indispensables”; “es un problema de mentalidad. Si se pudiera contar con gente que tuviera la intención de controlar y realmente ponerse frente al operador principal y decirle: ‘señor, usted no puede cobrar en masa ni subsidiar en masa’, pero resulta que el EPAS es el que se pone a favor de OSM para hacer lo que el operador quiere”; “el EPAS no puede controlar automáticamente a todos los usuarios. En realidad se ha convertido en un fiel reflejo del operador básico que es OSM”; “el objetivo básico de la ley 6044 es defender al usuario y es lo que el EPAS no hace... el EPAS no cumple con su función específica, como ente regulador es nulo. Tiene que defender al usuario administrativamente.”

Cumplimiento:

Si bien es la contracara del apartado anterior, ya que si no se cumple es por falta de control, queremos hacer una distinción de los casos que han sido mencionados como “no cumplimiento” por parte de los actores en vez de cómo “falta de control” por parte

del Ente. En este sentido, no podemos pensar que la culpa es siempre de una de las partes, al contrario, la voluntad de cumplir es algo que debería estar presente en el manejo del servicio.⁴⁷

Asimismo queremos hacer una diferenciación en cuanto a lo expresado por los informantes en este aspecto. Por un lado tenemos aquellas referidas a la falta de cumplimiento y por otro las que nos muestran que si cumplen lo hacen sólo en ciertas ocasiones y no porque deban hacerlo, sino tratando de aprovechar el hecho para mejorar su imagen ante la sociedad –con fines políticos-. Presentamos las opiniones en ese orden:

“En lo que hace a saneamiento no, nada en lo que hace a cloacas. No se ha cumplido, basta comparar el POE (Plan de Operación y Expansión con que se licito OSM) con las obras que se han hecho y ya sabemos que hay una diferencia de mas de 50 millones de dólares en obras no hechas. Nosotros tendríamos que plantearle a la empresa un juicio por daños y perjuicios por los 10 años que no han hecho nada”; “un problema que hay con los municipios grandes operadores es que por ley (art.31) deben presentar las áreas de servicios y de expansión para que el Directorio las apruebe, a la fecha solo recientemente la ha presentado Tupungato, por lo cual hay problemas con Lujan y Maipú porque se desconocen las zonas”; “(año 1998) desde esa época al día de hoy la empresa no ha hecho absolutamente nada en obra, no ha pagado el canon, no ha prestado un servicio con la calidad que se tiene que prestar, no ha hecho obra de mantenimiento.”

“Todas las políticas habidas y por haber se han implementado, todas las obras posibles por ahí creo que han tenido inicio de ejecución, pero no se hacen con el fin de que provean al objetivo final o al objetivo que va a ser efectivo en plan de adecuación del servicio, sino como para decir: “miren, tenemos todas estas cosas”; “todo lo que están haciendo es ‘pour les galleries’ como dice la gente.”

4) ACCIONES PARA MEJORAR

Políticas:

Se han propuesto todo tipo de medidas que hacen al papel que debe jugar el Estado en el manejo del recurso. En lo que hace al actual sistema, por ejemplo, nos manifestaron que es necesario cambiar:

“En primer lugar estatizar, tener al menos una persona en el Directorio. La distribución de las acciones debería ser más racional. La Provincia debería tener al menos un 60% o 70%.”; “OSM no puede ser una SA, o por lo menos el EPAS tiene que ser un ente con una capacidad de control y un poder político mayor al de OSM”; “habría que iniciar una revolución, pero aquí el problema está en la autoridad que gobierna. La autoridad que gobierna tiene que ponerse fuerte y crear un ente regulador que realmente regule y que cumpla con su primera función que es ayudar al usuario frente al operador.”

Sobre las obligaciones del Gobierno Provincial las opiniones fueron, entre otras, las siguientes: *“es preciso definir verdaderas políticas de Estado, el tema del agua así lo requiere porque es fundamental para el desarrollo, de ella dependemos... porque es un recurso escaso y hay que cuidarlo, y porque también la necesitamos las personas*

⁴⁷ Recordemos que estamos evaluando el servicio sobre la base de los conceptos de gobernabilidad y sustentabilidad del recurso hídrico.

para vivir”; “debe ser responsabilidad del Estado establecer políticas de uso y preservación porque si la malgastamos el perjuicio es para todos”; “es necesario que la Provincia cumpla y verdaderamente implemente los mecanismos para que se cumpla lo pactado”; “la Provincia debe exigir verdaderamente a OSM ejecutar las obras pendientes.”

Particularmente en el caso de la renegociación del contrato con OSM, tuvimos los siguientes comentarios: *"la empresa en el tiempo que ha tenido la concesión no ha realizado, ni se le ha exigido por parte del gobierno y de EPAS, las obras indispensables por lo cual no debería estar tratándose la renegociación"; "no se ha ofrecido nuevo y mejor equipamiento, más dinero, ni tampoco personal especializado, las inversiones que ha realizado la empresa no superan el 20% de lo acordado y necesario"⁴⁸ ... por todos estos motivos no se debería continuar con la concesión."*

Mantenimiento y Obras:

En este caso también son muy numerosas, lo cual responde a la cantidad de falencias que en este sentido se han detectado:

"Ampliarlas (las plantas) de manera tal... y ampliar los depósitos, de manera tal de tener un abastecimiento de agua de manera permanente"; "trabajar bastante, tanto en las plantas de agua como en las plantas de cloacas"; "invertir fundamentalmente en actualizarlas porque hay algunas que tienen proceso de filtrado muy lento"; "realizar obras con respecto al saneamiento, que es un aspecto que está muy relegado y el problema cada vez es mayor, porque la infraestructura es la misma y la población sigue creciendo, y si seguimos sin hacer las obras necesarias en poco tiempo el sistema va a colapsar; "asimismo extender el sistema cloacal a zonas rurales, para evitar colapso de pozos sépticos y posible contaminación"; "hacer un mantenimiento en serio de la red y, al mismo tiempo, ampliación de las plantas potabilizadoras y de los depósitos de ahorro de agua para hacerle frente al desarrollo armónico que hay de las poblaciones"; "obras como defensas aluvionales, de desagües pluviales, etc."; "las plantas potabilizadoras deberían hacerse en forma de escalones, teniendo en cuenta que es una zona sísmica y no se pueden concentrar todo en un mismo espacio y que además es más adecuada en las grandes zonas urbanas"; "mejorar y ampliar la distribución... ya se deberían estar proyectando nuevas obras para aumentar la producción, más teniendo en cuenta que se necesitan de 3 a 4 años para mejorar la producción"; "desarrollando otras zonas vamos a lograr por supuesto otras plantas de potabilización, otra infraestructura, otra planta de tratamiento de cloacas" y, por último; "hacer un aterrazamiento para poder ejecutar nuevas redes distribuidoras de agua potable para poder llegar a distintos sectores que no tienen la conducción necesaria para atender el crecimiento que han tenido, como así también desde el punto de vista cloacal también hay que hacer colectoras máximas para poder atender."

Concientización:

Todos consideraron esencial la tarea de involucrar al usuario en la tarea de cuidar el agua, también coinciden en señalar a las escuelas como punto estratégico en este proceso:

⁴⁸ Según el Art. 1° pto. 2) del Plan de Inversiones, pero como se interpreta "referencialmente", "hacen simplemente lo que ellos consideran conveniente."

“La concientización y educación de los usuarios sostiene que debe intensificarse, llegar a la población por todos los medios de comunicación”; “deben realizarse campañas permanentes en escuelas, debe educarse también a través de multas, en caso de los Municipios operadores, a través de inspecciones periódicas y sin duda un control más estricto en la época de verano, porque siempre hay un mayor derroche, y en los horarios no permitidos; “la escuela debería ser el primer paso para enseñar y concienciar en el uso racional del agua, por lo cual deberían destinarse dinero para realizar campañas escolares”; “debe haber una estrecha colaboración entre los educandos (en todos los niveles) Se debe educar al niño, al resto no sirve. Se debe explicar, no prohibir por prohibir”; “capacitación a médicos, a las madres a las amas de casa, capacitaciones municipales, capacitar a los ediles, a los concejales”⁴⁹ ; “tenemos que insistir en una campaña de concientización y en defensa del recurso hídrico”; “hay que hacer explícitos los subsidios y todo eso va ir generando información que te permite llegar a la educación y concientización.”

En este sentido tenemos que considerar también el tema de la multa, como medida para obligar al ciudadano a pensar en el tema del cuidado del recurso: *“hay que explicarles que el servicio se debe pagar, mucho o poco, pero se debe pagar; que no se puede vivir del regalo público”; “la única forma de tomar conciencia es que algo te duela”; “El tema de la concientización debe ser abordado en los colegios, a través de la difusión por todos los medios de comunicación, pero principalmente a través de la implementación del sistema medido de facturación y la imposición de multas para quienes no cumplan con la normativa vigente sobre uso de agua potable.”*

Como contraparte aparece el tema de la falta de responsabilidad en los gobernantes: *“No hay forma de concientizar y educar a la gente si no empezamos a educar y concientizar a los funcionarios de que tienen que entregar la información y que si hay información sobre contaminación no los perjudique a ellos o sea que el reclamo social que se produzca es para que ellos mejoren y no para que se vayan.”*

Otras:

Con respecto a las falencias en recursos humanos, *“debería contarse con personal especializado y en mayor cantidad para que realicen inspecciones a todos los operadores grandes y pequeños y brindar mayor asistencia técnica”; “mayor asesoramiento y asistencia técnica por parte del EPAS a los pequeños operadores comunitarios.”*

En lo que se refiere a estudios en el servicio, *“incorporar registradores de presión y medición del caudal que puedan permitir contar una registración permanente de la producción de agua a efectos de poder realizar una mejor distribución en función de las necesidades de cada zona”; “con respecto a los usuarios de escasos recursos, se deberá realizar un profundo estudio a fin de determinar algún sistema en función de esos recursos y en que casos se podrán eximir.”*

Sobre el tema de las tarifas, tenemos las siguientes sugerencias: *“la facturación debe ser en forma separada”; “el consumo tiene que ser medido” y “los medidores deben colocarse en toda las propiedades, porque además de ser justo por la cantidad que cada uno utiliza, también va a favorecer utilizar racionalmente un recurso escaso y que generalmente se derrocha.”*

⁴⁹ Estas son tareas que está llevando adelante el EPAS.

Para finalizar, recomendaciones por parte del Ente Regulador: *“tratar de que no contaminen”*; *“tratar también, en el futuro, de que cumplan también lo que pide la ley como operadores y prestadores”* y *“que la gente acuda al EPAS porque hasta no hace mucho no entendía para qué estábamos, y es justamente para defender a los usuarios de los incumplimientos de los operadores.”*

BREVE COMENTARIO SOBRE LOS MEDIOS

En Mendoza, los diarios también se han ocupado del servicio de agua potable. Por esta razón hemos tomado algunos artículos que, a nuestro criterio, contienen opiniones relevantes sobre la evolución del tema.

- Diario Los Andes 05-08-1993

En agosto de 1992, el gobierno del Lic. Rodolfo Gabrielli tomo la decisión de remitir a la Legislatura un Proyecto de Ley que tenía por objeto el reordenamiento institucional para la prestación de los servicios de agua potable y de saneamiento cloacal y de protección de la calidad del agua en el ámbito provincial.

La política establecida es la separación orgánica, entre las funciones de regulación, control y policía de los servicios de agua potable y saneamiento y la determinación de la autoridad responsable en la emisión de las normas de calidad del agua que constituyen los principios generales para la realización de los objetivos.

Entre los objetivos de este Ente Regulador de dependería del Ministerio de Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda, hoy Ministerio de Ambiente y Obras, se cuenta garantizar el mantenimiento y expansión del sistema de provisión de agua potable, incentivar el uso racional y eficiente del recurso hídrico, velando por la salud pública y por un entorno sano, asimismo se establecía fomentar el incremento de las inversiones y asegurar un régimen tarifario y comercial razonablemente equitativo, así como disminuir el impacto de la contaminación hídrica.

También se propugnaba promover la participación de los usuarios y de los trabajadores del sector de la prestación de los servicios y de propiciar la incorporación de tecnologías apropiadas y accesibles para proteger los derechos de los consumidores.

- Diario Los Andes 12-1998

En un informe especial, se realizó un análisis de los reclamos por parte de los usuarios que fueron clasificados a efectos hacer más eficiente su solución: en técnicos referidos a la operación del servicio por falta de agua, presión, mala calidad, suministro y administrativos relativos a los problemas tarifarios, de facturación planes de pago, entre otros.

Estos reclamos son los recepcionados por todos los operadores de agua potable y saneamiento incluyendo OSM SA, Operadores Municipales y pequeños operadores. Esto permitió visualizar el conocimiento respecto del Ente y reflejar una toma de conciencia de la población respecto a la defensa de sus derechos como usuarios y consumidores.

- Diario Los Andes 06-2001

Con respecto a la calidad del agua, los reclamos se han hecho sentir en distintos lugares de la Provincia, sobre todo en las áreas más alejadas como Poste de Hierro (a 110 km de la ciudad de General Alvear) en donde la provisión de agua potable se realiza a través de una estación de bombeo sobre la ruta Nacional n° 143.

La misma es administrada por la Unión Vecinal y provee a 140 familias aproximadamente. Pero están alarmados no solo por los cortes del servicio, sino también por la deficiente calidad del agua, y sobre todo por los chicos que concurren a la escuela. El EPAS en esa oportunidad informó que a pesar de su aspecto, los análisis realizados arrojaron que el agua reunía las condiciones de potabilidad. Frente a esta situación muchos vecinos han optado por comprar agua envasada, pero muchos no pueden pagarla y están obligados a utilizar con desconfianza el agua de sus canillas.

- Diario Los Andes 06-02-2006

Situación similar a la anterior se ha presentado en el Departamento de Lavalle próximo a comenzar el ciclo lectivo 2005, en donde se ha denunciado en reiteradas oportunidades ante Fiscalía de Estado, en las Cámaras Legislativas y en los Juzgados de Instrucción que el agua que se surte a las escuelas del desierto lavallino no es apta para el consumo.

- Diario Los Andes 12-01-2006

Otro de los frecuentes problemas que se suceden cada año y que genera reclamos de los usuarios es la falta de presión del agua, en la época estival, pese al gran caudal de los ríos el agua potable no alcanza. Si bien las plantas potabilizadoras de Obras Sanitaria Mendoza están funcionando con su máxima capacidad, la presión de agua es escasa en algunas zonas del Gran Mendoza (Luján de Cuyo, Las Heras, Guaymallén y Maipú). Desde el EPAS, señalaron que la escasa presión se debe a la falta de infraestructura. Por su parte Obras Sanitarias aclaró que la planta potabilizadora otorga 450 litros de agua potable por día y por habitante, por lo cual por mayor consumo se producen bajas de presiones, que es lo que sucede cuando hace mucho calor. Son por lo tanto los consumidores quienes sufren las consecuencias de no contar con un servicio adecuado.

- Diario Los Andes 21-11-2005

A los problemas ocasionados por la falta de infraestructura y deficiencias de la red, se suma un inconveniente cultural como es el uso irracional del recurso. El consumo promedio por persona es de 550 litros de agua por día, el doble de lo recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para una zona semidesértica. Los medidores nunca lograron quórum y sólo el 2% de los usuarios paga de acuerdo a lo que consume.

Por su parte OSM SA, principal prestadora del servicio de agua potable y recolección y tratamiento de líquidos cloacales, implementó un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 “Sistemas de gestión de la calidad, logrando de este modo la certificación de todos sus procesos desde la potabilización del agua hasta la recolección y tratamiento de líquidos cloacales y efluentes industriales; el control de la calidad del Agua, de los equipos de seguimiento y medición; el diseño y realización de obras; atención y gestión comercial y técnica de los clientes; gestión de contratos y Asesoramiento legal, entre otros.

Para sostener este sistema de gestión de calidad ha implementado un programa de Auditorias y en una capacitación continua del personal. El objetivo de esta mejora continua es aumentar la satisfacción del cliente, por lo cual es fundamental escucharlos y así poder brindar soluciones y prever mejoras futuras.

Mendoza es por geografía y clima una región semidesértica con escasa disponibilidad de recursos hídricos , siendo determinante la presencia o no del agua

como sustento y posibilitador de las actividades humanas, por lo cual la preservación del mismo es fundamental a través de uso responsable: por lo cual es necesario crear una mayor eficiencia que debe comenzar en el ámbito escolar.

- Diario UNO 23-03-2006

El Presidente del EPAS, Ing. José Luis Mendoza, manifestó que el reordenamiento del servicio producido durante los 90, (concesión de OSM SE y creación del ente regulador) no termina de cuajar como sistema sólido de interrelación entre lo público y privado. Concluida la renegociación, el desafío está en abocarse de lleno a trabajar para aumentar la capacidad de distribución de agua potable para mantener la calidad y extender el servicio a zonas que actualmente tienen poca presión, incrementar las conexiones cloacales, medir fehacientemente y con continuidad las pérdidas del sistema, controlar el derroche de los usuarios, construir los acueductos necesarios y demás acciones y obras indispensables para lograr una eficiente prestación del servicio. Es prioritario por lo tanto, implementar políticas y programas interdisciplinarios para proteger y racionalizar el uso del recurso. Es obligación de los gobiernos y de la comunidad resolver el problema de la disponibilidad de agua potable por la incidencia que tiene en la salud y en la calidad de vida de la población.

PROPUESTAS PARA LA FORMULACIÓN DE UN MARCO POLÍTICO-INSTITUCIONAL PARA EL SECTOR DEL AGUA POTABLE EN LA PROVINCIA DE MENDOZA.

Identificación y formulación de una política pública en materia de agua potable que represente los intereses de todos los sectores.

Búsqueda de la equidad institucional y democratización del sistema como elementos esenciales de la política hídrica, en todos los usos del recurso, entendiendo como tal “la posibilidad de que todos los usuarios puedan expresar sus opiniones y tomar parte en el proceso de toma de decisiones; del mismo modo que las decisiones que se tomen en relación al uso y goce de los beneficios obtenidos alcancen a todos los usuarios”. Para esto es imprescindible el funcionamiento regular de los Comités Asesores del Ente Regulador previstos por la Legislación.

Jerarquización y otorgamiento de verdadera autonomía de funcionamiento al EPAS, para evitar su dependencia política del Poder Ejecutivo y las permanentes intervenciones del mismo en su desempeño técnico-administrativo. La vinculación entre el mencionado Ente y el Ministerio de Ambiente y Obras Públicas debería ser estrictamente técnica, tal como lo establece la normativa vigente. Se ha advertido que el mismo ha adquirido una excesiva dependencia del Poder Ejecutivo en cuestiones de funcionamiento y administración.

Identificación a nivel político de mecanismos para orientar la gestión del Agua Potable hacia una Administración coordinada e integrada del recurso hídrico y de la protección ambiental.

Revitalización y puesta en marcha de los Subcomités de Usuarios y Municipal respectivamente, tal como lo prevén la Ley N° 6044 y el Marco Regulatorio.

Puesta en marcha de la “Coordinación interinstitucional” prevista en la Ley N° 6.044 por parte del Ministerio de Ambiente y Obras Públicas, teniendo en cuenta que se ha detectado que los conflictos de competencias entre el EPAS y el Departamento General de Irrigación dificultan el ejercicio de un eficiente sistema de control.

Aplicación estricta de lo previsto en el artículo 9° de la Ley N° 6.044 que contempla una política de descentralización, dando cumplimiento a la facultad del EPAS para “celebrar Convenios con Organismos provinciales, Municipios y entidades públicas y privadas” a fin de lograr mayor eficiencia en la dotación y en la calidad del Servicio, conservando intactas sus atribuciones de órgano Regulador integral del Sistema.

Cumplimiento con la exigencia legal de presentación de los Informes Anuales por parte del Ente Regulador a la Legislatura y al Poder Ejecutivo.

Pautas para el Mejoramiento de la Gestión en la Prestación del Servicio:

Rediseño del Contrato de Concesión con Obras Sanitarias Mendoza S.A. ajustado a pautas de desempeño, a través de las cuales se pueda evaluar el Servicio, el Plan de Inversiones y la conformidad de los Usuarios.

Formalización y suscripción de los Contratos de Concesión con los pequeños operadores comunitarios y Municipios que prestan el Servicio y que hasta el presente funcionan de manera informal.

Ejercicio efectivo de las atribuciones en materia de poder de policía de la prestación de los Servicios, para lo cual NO se requiere de nueva legislación o legislación adicional; por el contrario las deficiencias encontradas obedecen estrictamente a una falta de fiscalización y a una marcada dependencia político institucional del Ente Provincial del Agua y el Saneamiento con respecto al Ministerio de Ambiente y Obras Públicas.

Implementación de instancias de control que permitan verificar las acciones de los Operadores y la información suministrada a los usuarios.

Incorporación de modernas tecnologías de informatización y de administración al Ente Regulador (EPAS) para mejorar la gestión, aumentar la eficiencia interna y mejorar los canales de comunicación con Organismos vinculados y, especialmente, con los Usuarios.

Difusión amplia y eficiente del Reglamento del Usuario para que sea accesible a la población, independientemente de los recursos de que disponga, debido a que en él están especificados sus derechos y obligaciones.

BIBLIOGRAFÍA

AIDIS, COFAPYS, COFES, FENTOS, OSM: “Anales: Congreso Argentino de Saneamiento y Medio Ambiente - 1991 Mendoza”. AIDIS, Bs. As., 1992

ANTÓN, Danilo: “Ciudades sedientas, agua y ambientes urbanos en América Latina, Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo (CIID), UNESCO-Editorial Nodan Comunidad, Ottawa, Notario, 1997

CEPAL: “La gestión de los recursos hídricos en América Latina y el Caribe”. Santiago, 1989

CEPAL, División de Recursos Naturales: “La gestión ambiental y los grandes proyectos de aprovechamiento de recursos hídricos”, CEPAL, Santiago de Chile

CLAVEROL, Ricardo; SARMIENTO, Norberto: “Panorama del saneamiento; sector agua potable y desagües cloacales: informe general de la situación actual: metas y programas”, Obras Sanitarias Mendoza, 1983

COMISION NACIONAL DEL AGUA E MEXICO, IMTA (Instituto Mexicano de Tecnología del Agua), ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS: “Uso Eficiente del Agua”. Héctor Garduño – Felipe Arreguín Cortés. Montevideo-Uruguay, 1994

CONAPHI: “Gestión de Recursos Hídricos y Medio Ambiente”. CONAPHI, Concepción, 1992

DEREDEC, Alain; MEJIA, Jose; PIÑEIRO, Gustavo: “Un modelo para la determinación del esquema óptimo en abastecimiento de agua potable en una región”. Caracas (VE), 1974

DIAZ ARAUJO, Edgardo: "Investigación Sistémica sobre Regímenes de Gestión de Aguas – Descripción Institucional del Régimen de los Recursos Hídricos de Mendoza, Argentina”. CEPAL, Chile, Dic. 2002.

DIAZ QUIJANO, Otto: “Administración de abastecimiento de agua potable a poblaciones rurales”. Ministerio de Sanidad y Asistencia Social, Mérida (VE), 1975

DIRECCIÓN DE HIDRÁULICA, AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO RURAL: “Plan de Abastecimiento de Agua Potable a la provincia de Misiones”. Dirección de Hidráulica, Agua Potable y Saneamiento Rural de Misiones, 1968

DOUROJEANNI, Axel: “Procedimientos de gestión para el desarrollo sustentable”. ILPES, Santiago, 1991

DROMI, Roberto: “Reforma del Estado y Privatizaciones”, Astrea, Buenos Aires, 1991, T.I.

FALOTICO, Norma; MARZIALI, Carlos; LLOP, Armando; PUEBLA, Patricia; ZOIA, Oscar: “Estado de la regulación en el sector agua potable y saneamiento, Salta, Argentina”. INA, CELAA, Mendoza 2001

FALOTICO, Norma; MARZIALI, Carlos; LLOP, Armando; PUEBLA, Patricia; ZOIA, Oscar: “Proyecto: Análisis Institucional – legal del estado de la regulación en el sector de agua potable y saneamiento en Argentina”. INA, CELAA, Mendoza, 2000

FALOTICO, Norma; GIUFFRE, Carlos: “Consecuencias políticas institucionales, económicas, financieras y jurídico administrativas en el caso agua potable en Mendoza”. INA, CELAA, Mendoza, 1998

FASCIOLO, Graciela; MENDOZA, María V: “Los impactos ambientales en el sector agua potable y saneamiento: evaluación económica”. INCYTH; CELAA. Mendoza, 1993

GROVER, Brian: “Manual de Preparación de proyectos de abastecimiento de agua y saneamiento”. Banco Mundial, Washington. US. PNUD, 1986

FASCIOLO, Graciela; PONTIS, Maria; RUIZ DE PEÑA Y LILLO, Ana: “Encuesta de hogares para el mejoramiento del servicio de agua potable en el Gran Mendoza: Informe Metodológico”. S.E, Mendoza, 1989

FOSTER, Stephen; VENTURA, Miguel, HIRATA, Ricardo: “Contaminación de las aguas subterráneas: un enfoque efectivo de la situación de América Latina y el Caribe en relación con el suministro de agua potable”. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, programa de Salud Ambiental, Centro Panamericano de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente. CEPIS, Lima, 1987

LLOP, Armando; FASCIOLO, Graciela: “Los impactos ambientales en el sector agua potable y saneamiento: su evaluación económica”. INCYTH, CELAA. Mendoza, 1993

LLOP, Armando: “Demandas y tarifas en el sector agua potable y saneamiento”. INA. CELAA, Mendoza, 2000

LLOP, Armando: “Privatización de servicios de agua potable y saneamiento”. INA; CELAA, Mendoza, 1998

LLOP, Armando: “El derecho de aguas ante el desafío de la Agenda 21”. INA; CELAA, Mendoza, 1994

LLOP, Armando; FASCIOLO, Graciela; RAMET, Eduardo, MENDOZA, Maria V: “Ampliación del sistema de agua potable del Gran Mendoza”. INCYTH; CELAA, Mendoza

LLOP, Armando; FASCIOLO, Graciela; MENDOZA, Maria V; GABRIELLI, Ricardo: “Un modelo de decisión para la ampliación del sistema de agua potable del Gran Mendoza”. INCYTH ; CELAA, Mendoza, 1994

LLOP, Armando: “El Programa 21 en la gestión integral de los recursos hídricos en Argentina”. INCYTH, CELAA, Mendoza, 1995

JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS: “Macroestructura. La construcción del Estado y los Bienes Públicos”, Proyecto de Modernización del Estado, Presidencia De La Nación, Bs. As., octubre de 2006

MARZIALI, Carlos: “Análisis jurisprudencial de la posibilidad de corte del servicio de agua potable”. INA. CELAA, Mendoza, 1999

MENDOZA, Maria V: “Comentarios al documento preliminar Proyecto de Régimen Tarifario Provincial aplicable a los servicios de agua potable y desagüe cloacal”. INA. CELAA, Mendoza 1997

MOYANO, Amílcar: “ Efectos de la Agenda 21 en la gestión integral de los recursos hídricos en la Argentina”. s,e, s.1

M0YANO, Amílcar: “Gestión Jurídica Interjurisdiccional del suministro de agua y saneamiento ambiental”. INCYTH, CELAA. Mendoza, 1983

OFICINA REGIONAL DE LA FAO PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE: “Memorias del Taller Internacional organizado por la FAO: Gestión de la Calidad del Agua y Control de la Contaminación en América Latina y el Caribe”. FAO, Santiago de Chile, 2000

PUEBLA, Patricia: “Crónica de una travesía: el proceso de transformación del sector agua potable y saneamiento provincial”. INA. CELAA, Mendoza, 1998

PUEBLA, Patricia: “Análisis del ente provincial de agua potable y saneamiento (EPAS)”. INA, CELAA, Mendoza, 2000

POWERS, Terry A: “Guía para la evaluación de proyectos de agua potable” . BID, Washington, 1976

SOLANES, Miguel: “Proyecto para el Desarrollo Integrado de los Recursos Hídricos de Mendoza”. CEPAL. –Gobierno de Mendoza, 1992

SOLANES, Miguel: “Los Recursos Hídricos y la Gobernabilidad” CEPAL, 1994

SOLANES, Miguel: Documentos varios publicados por CEPAL y por SAMTAC. Global Water Partnerships. Entre 1995 y 2004.

SERVICIO NACIONAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO RURAL: “Manual del Promotor de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento”. Ministerio de Obras y Servicios Públicos Secretaria de Recursos Hídricos, Argentina, 1985.

SIMONE, Amelia; FASCIOLO, Graciela: “Desarrollo Organizacional para mejorar el gerenciamiento ambiental: estudio de caso de una empresa de agua potable y alcantarillado”. INCYTH; CELAA. Mendoza, 1996

VARGAS, Pedro: “Agua, Vida y Desarrollo” Tomo 3. UNESCO. Uruguay. 1999 (Biblioteca virtual: www.unesco.org.uy)

Leyes y Decretos provinciales sobre recursos hídricos. Resoluciones del H. Tribunal Administrativo del DGI. Resoluciones del EPAS. Contratos de Concesión de los servicios y toda otra documentación legal y administrativa que pueda relevarse en los organismos específicos.