

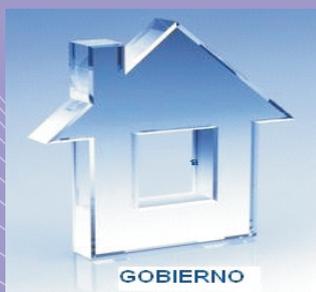
SERIE DE PUBLICACION SOBRE SUBSIDIOS N° 1

Conclusiones de los Seminarios de Tarifa Social, Subsidios y Micro Medición de AFERAS (2010-2011)

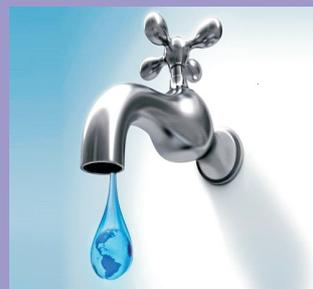
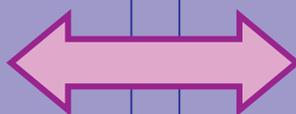


AFERAS

Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento



GOBIERNO



Conclusiones de los Seminarios de Tarifa Social, Subsidios y Micro Medición de AFERAS (2010-2011)



AFERAS

Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, su tratamiento informático, ni la transmisión por ninguna forma o método, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright.

Impreso en Córdoba, Argentina en el mes de Julio de 2011

en los talleres gráficos de:

copicentro
centro de impresión digital

Belgrano 49 - Local 95 - Galería Santo Domingo
5000 Córdoba - Argentina.
Tel: (0351) 429-9620 / 411-3843
E-mail: copiCentro2@hotmail.com

ENTES ASOCIADOS



Área Metropolitana de Bs. As – ERAS (Ente Regulador de Agua y Saneamiento)



Catamarca – ENRE (Ente Regulador de los Servicios Públicos y Otras Concesiones)



Chaco – A.P.A. (Administración Provincial del Agua).



Córdoba - ERSEP (Ente Regulador de Servicios Públicos)



Corrientes - AOSC (Administración Obras Sanitarias Corrientes)

E.R.O.S.P.

Formosa – EROSP (Ente Regulador de Obras y Servicios Públicos)



Jujuy – SUSEPU (Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones)



La Pampa – APA (Administración Provincial del Agua)



La Rioja – EUCOP (Ente Único de Control de las Privatizaciones)



Mendoza – EPAS (Ente Provincial del Agua y de Saneamiento)



Misiones – EPRAC (Ente Regulador de Agua y Cloacas)



Prov. de Bs. As. – OCABA (Organismo de Control del Agua de Buenos Aires)



Río Negro – DPA (Dirección Provincial del Agua)



Salta - ENRESP (Ente Regulador de Servicios Públicos)



Santa Fe – ENRESS (Ente Regulador de Servicios Sanitarios)



Santiago del Estero - ERSAC (Ente Regulador de los Servicios de Agua y Cloacas)

OMRESP

Trelew (Chubut) - OMRESP (Órgano Municipal Regulador de los Servicios Públicos)



Tucumán – ERSACT (Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloaca de Tucumán)

PROLOGO

Estimado lector.

En esta oportunidad tengo el orgullo de poner a consideración del sector agua y saneamiento nuestro tercer libro y segundo de los últimos dos años publicado por AFERAS y que se refiere a Tarifa Social, Subsidios y Micro medición contando con la participación de 13 de nuestros 18 asociados.

Nuestro reciente asociado, el APA de Chaco, si bien no ha podido integrar esta publicación, ha acompañado el proceso de preparación y ha sido un gran anfitrión en nuestro encuentro en CONAGUA 2011 oportunidad en la que adelantáramos la inminente publicación de este libro.

Para esta publicación, se le asignó especial participación como coordinadores a dos de nuestros asociados **ENRESP** de la Provincia de Salta y al **ERAS** de Área Metropolitana Bs. As y CABA, quienes diseñaron las plataformas de trabajo para estructurar la información y junto con la coordinación editorial del **ERSEP** de Córdoba en su gerencia de Costos y Tarifas, permitieron completar esta publicación.

Destaco la actividad realizada por la coordinación editorial en la persona de Alejandro Amado, Natalia Viale, Lucas González (Córdoba) y la permanente colaboración de Carmelo Russo (Salta), quienes han dedicado tiempo extra para el éxito de esta publicación y cuyo reconocimiento creo corresponde en esta parte del libro.

La modalidad de seminarios (Salta y Santa Fe), al igual que en la anterior publicación posibilitó la participación quienes dirigen los destinos de nuestros Asociados y del valioso personal técnico que los integra a fin de exponer y documentar las realidades existentes en cada jurisdicción.

Se optó en esta oportunidad por editar el libro en formato papel y digital para facilitar su distribución y consulta, siendo provechosa la experiencia obtenida en el CONAGUA 2011 donde el formato digital dinamizó el acceso a la información propuesta.

Existe una frase muy difundida que reza ... *lo que no se conoce no existe....*, que a mi manera de ver resulta dura y a veces ingrata para quienes a diario silenciosamente actúan en el sector agua y saneamiento velando por el sostenimiento de las prestaciones y los derechos de los usuarios. Por otra parte, creo que la frase tiene una dosis de realidad en el contexto social y comunicacional en que vivimos. Ni una ni otra, detentan la verdad total y en la convicción de que hay esfuerzos y tareas que merecen difusión, consideramos a esta modesta obra un vehículo de reivindicación en ambos sentidos. En todas las publicaciones por tanto, se incluye la nómina de todos los colaboradores por jurisdicción asociada que han participado del proyecto.

Sin perjuicio de ello, el conocimiento de la realidad por diversos actores, ayuda a mejorarla.

Desde ya agradezco profundamente a quienes con su contribución hicieron posible este avance cualitativo en la Asociación.

Dr. Jorge Andrés Saravia

Presidente de AFERAS

VOCAL – DIRECTOR – ERSEP.

CONSEJO DIRECTIVO AFERAS

Período Mayo 2010 - Mayo 2012

Elegido en Asamblea Ordinaria Anual del día 20 mayo 2010

Presidente:	ERSEP – Córdoba – Jorge Saravia
Vicepresidente 1º:	SUSEPU – Jujuy – José Luis Izquierdo
Vicepresidente 2º:	ENRESP – Salta – José Vicente Solá
Secretario:	ENRESS – Santa Fé – Oscar Pintos
Tesorero:	ENRE – Catamarca – Luis Lobo Vergara
Vocal 1º:	ERAS – Área Metropolitana de Bs.As. – Carlos Vilas
Vocal 2º:	AOSC – Corrientes – Arturo Vazquez

Órgano de Fiscalización

Titular 1º:	ERSAC – Sgo. del Estero – Eugenio N. Zurita
Titular 2º:	EUCOP – La Rioja – Esteban Díaz
Suplente:	OMRESP – Trelew (Chubut) – Juan Carlos Walker

INDICE

INTRODUCCION.....	1
METODOLOGÍA.....	1
1 Información Institucional.....	2
2 Población y cuentas	2
3 Condición del prestador principal.....	3
4 Tarifa social y subsidios.....	5
5 Micro Medición.....	7

ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	13
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	15
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	16
A Subsidios.....	16
B Tarifa Social.....	18
C Subsidio a la oferta: Transferencias del Estado Nacional.....	23
D Otros subsidios.....	25
4 Micro Medición.....	26

CATAMARCA

1 DATOS INSTITUCIONALES.....	33
2 POBLACIONES DE USUARIOS	33
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS	34
A Subsidios Cruzados	34
B Subsidios Directos.....	34
1 Normativa.....	35
2 Requisitos para acceder al subsidio	35
4 MICRO MEDICIÓN	42
A Cantidad y porcentaje de cuentas Micro Medidas.....	42
B Consumos Promedios.....	44

CÓRDOBA

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	51
2 POBLACIÓN Y CUENTAS	52
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	52
A Subsidios Cruzados.....	52
B Subsidios Directos.....	54
1 Normativa.....	54
2 Requisitos para acceder al subsidio.....	54
3 Plazo de vigencia y caducidad.....	56
4 Características de los subsidios.....	56
4 MICRO MEDICIÓN.....	57
A Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas.....	57
B Consumos Promedios.....	60

C Régimen Tarifario Medido.....	61
D Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores.....	62
E Cargos por instalación y renovación de medidores.....	62
F Estrategias de Promoción y Fomento.....	62
G Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema.....	63
H Análisis FODA de su modelo de control de Micro medición como garantía de uso racional.....	63

CORRIENTES

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	69
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	69
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	70
A Subsidios Cruzados.....	70
B Subsidios Directos.....	70
1 Normativa.....	71
4 MICRO MEDICIÓN.....	71
A Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas.....	71
B Régimen Tarifario Medido.....	72
C Infraestructura.....	73
D Control y verificaciones por reclamos.....	73

JUJUY

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	77
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	78
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	78
A Subsidios Cruzados.....	78
B Subsidios Directos.....	78
1 Normativa.....	79
2 Requisitos para acceder al subsidio.....	79
3 Plazo de vigencia y caducidad.....	80
4 Características de los subsidios.....	80
4 MICRO MEDICIÓN.....	81
A Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas.....	81
B Consumos Promedios.....	82
C Régimen Tarifario Medido.....	83
D Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores.....	83
E Cargos por instalación de medidores.....	83
F Estrategias de Promoción y Fomento.....	84
G Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema.....	84
H Análisis FODA de su modelo de control de Micro medición como garantía de uso racional.....	84

LA RIOJA

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	87
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	88
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	88
A Subsidios Cruzados.....	88
B Subsidios Directos.....	89
1 Normativa.....	90
2 Requisitos para acceder al subsidio.....	90
3 Plazo de vigencia y caducidad.....	92
4 Características de los subsidios.....	92
4 MICRO MEDICIÓN.....	93
A Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas.....	93
B Régimen Tarifario Medido.....	95
C Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores.....	95
D Cargos por instalación y renovación de medidores.....	96
E Estrategias de Promoción y Fomento	97
F Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema.....	97

MENDOZA

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	101
2 DATOS POBLACIONALES Y DE USUARIOS.....	101
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	102
A Subsidios Cruzados.....	102
A1 Subsidio a Usuarios del Prestador Principal.....	102
A2 Subsidio a Usuarios de Operadores de Gestión Comunitaria.....	103
B Subsidios Directos.....	103
1 Subsidio a Usuarios Residenciales de Escasos Recursos - Carenciados.....	103
2 Subsidio a Usuarios Jubilados y Pensionados.....	106
3 Subsidio al Consumo de Electricidad de Operadores de Gestión Comunitaria.....	108
4 MICRO MEDICIÓN.....	109
A Cantidad y porcentaje de cuentas micro medidas.....	109
B Normativa Aplicable.....	110
C Régimen Tarifario Medido.....	111
D Infraestructura afectada al servicio (sedes, tecnología, bancos de prueba, RRHH).....	112
E Parámetros de control para medidores nuevos y en uso (breve descripción).....	113
F Cargos por Medidor	114
G Procedimientos en caso de desvíos y/o refacturaciones.....	114
H Indicadores cualitativos y cuantitativos. Política de control de derroches y uso racional.....	115.

MISIONES

1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	121
2	POBLACIÓN Y CUENTAS.....	122
3	RÉGIMEN REGULATORIO DEL PRESTADOR PRINCIPAL.....	125
4	RÉGIMEN TARIFARIO.....	125
5	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	125
6	INCREMENTOS TARIFARIOS PARA EL PRESTADOR PRINCIPAL EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.....	125
7	TARIFA.....	126
8	SUBSIDIOS A USUARIOS.....	126

SALTA

1	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	129
2	POBLACIÓN Y CUENTAS.....	130
3	TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	130
	A Subsidios directos.....	130
	A1 Población alcanzada.....	131
	A2 Normativa.....	132
	A3 Infraestructura.....	132
	A4 Requisitos para acceder al subsidio.....	133
	A5 Variables de inclusión.....	134
	A6 Variables de exclusión.....	134
	A7 Controles del sistema y auditorías.....	134
	A8 Registro y Formularios aplicables.....	135
	A9 Indicadores cualitativos y cuantitativos.....	135
	A10 Indicadores sociales de la zona.....	136
	A11 Certificaciones y objetivos de calidad.....	136
	A12 Estrategias de promoción y fomento.....	137
	A13 Medidas para garantizar la inclusión de usuarios vulnerables.....	137
	A14 Medidas para garantizar la cobertura de usuarios rurales o dispersos.....	137
	A15 Análisis FODA de su modelo de subsidio directo.....	137
	A16 Conclusiones y recomendaciones.....	138
4	MICRO MEDICIÓN.....	138
	A Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas.....	138
	B Consumos promedios.....	140
	C Normativa.....	140
	D Régimen tarifario medido.....	141
	E Infraestructura afectada al servicio.....	141
	F Metodología de controles.....	142
	G Vida Útil de los aparatos.....	145
	H Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores.....	145
	I Cargos por medidor.....	146
	J Procedimientos en caso de desvíos y/o refacturaciones.....	146
	K Otros casos de reclamos por elevada facturación.....	147

L Registros y formularios aplicables.....	148
M Indicadores cualitativos y cuantitativos.....	148
N Certificaciones y objetivos de calidad.....	149
O Estrategias de promoción y fomento.....	149
P Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema medio.....	149
Q Política de control de derroches y uso racional.....	149
R Análisis FODA de su modelo de control de Micro Medición como garantía de uso racional.....	150

SANTA FE

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	153
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	153
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	154
A Subsidios Cruzados.....	154
B Subsidios Directos.....	155
4 MICRO MEDICIÓN.....	167

SANTIAGO DEL ESTERO

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	173
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	175
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	176
A Subsidios Cruzados.....	176
B Subsidios Directos.....	178
4 MICRO MEDICIÓN.....	181
A Cantidad y porcentaje de Cuentas micromedidas.....	181
B Consumos Promedios.....	183
C Régimen Tarifario Medido.....	183
D Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores.....	184
E Cargos por instalación y renovación de medidores.....	185
F Estrategias de Promoción y Fomento.....	186
G Análisis FODA de su modelo de control de Micro Medición como garantía de uso racional.....	187

TRELEW

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	191
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	192
3 TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS.....	192
A Subsidios Cruzados.....	192
B Subsidios Directos.....	193

TUCUMÁN

1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	197
2 POBLACIÓN Y CUENTAS.....	197
3 MICRO MEDICIÓN.....	205

INTRODUCCIÓN

En las páginas subsiguientes se detalla información de diferente tipo respecto a cada uno de los Entes Reguladores asociados a AFERAS. Es importante destacar que los datos fueron provistos por cada uno de los organismos reguladores.

Por otra parte, la naturaleza dinámica de las Prestaciones hace que, en algunos casos, la información se modifique regularmente. En términos generales, los datos se corresponden con la realidad de las prestaciones para el año 2010, aunque en algunos casos puntuales se incluye información relativa al 2011.

Corresponde aclarar que no se pudo relevar de manera completa la totalidad de los datos para la totalidad de las jurisdicciones. Naturalmente, desde AFERAS se apunta a incrementar el caudal de información relativo a cada jurisdicción, como así también a una actualización anual de la misma. No obstante ello, la finalización del presente relevamiento es considerado como un paso muy importante a los fines de alcanzar esa meta.

Los temas sobre los que se focalizará el análisis se describen a continuación.

METODOLOGÍA

Para comprender la información presentada en el trabajo, es importante explicitar algunas cuestiones asociadas a la metodología adoptada para la recopilación de la misma.

En primer lugar decir que los datos e información fueron suministrados por los propios Entes Asociados consignando a tal fin la nómina de los colaboradores intervinientes en la carátula correspondiente a la jurisdicción.

Por el tiempo que demandó la idealización de la información y las revisiones sucesivas, algunos datos se encuentran actualizados hasta aproximadamente el mes de Mayo del año 2011, aunque mayoritariamente corresponden a la segunda mitad del año 2010.

La mayoría de las jurisdicciones cuentan con un prestador principal (gran prestador) y un sinnúmero de prestadores secundarios (pequeños prestadores), para el trabajo se requirió la información del principal y del primero en importancia que le sigue en la jurisdicción, por tanto no necesariamente representan la totalidad. Sin embargo cabe destacar, que existen jurisdicciones que abarcan la totalidad, por tanto sus datos con absolutos. En cada caso se expresa claramente esta situación.

Seguidamente avanzamos en detalle sobre los diferentes puntos requeridos y relevados en el trabajo.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

En esta sección se incluyen datos particulares de cada Ente Regulador así como también información institucional de los mismos, a manera de síntesis hemos incluido composición básica de su directorio, direcciones web, etc., a fin de identificar características principales de la organización de que se trata.

2. POBLACION Y CUENTAS

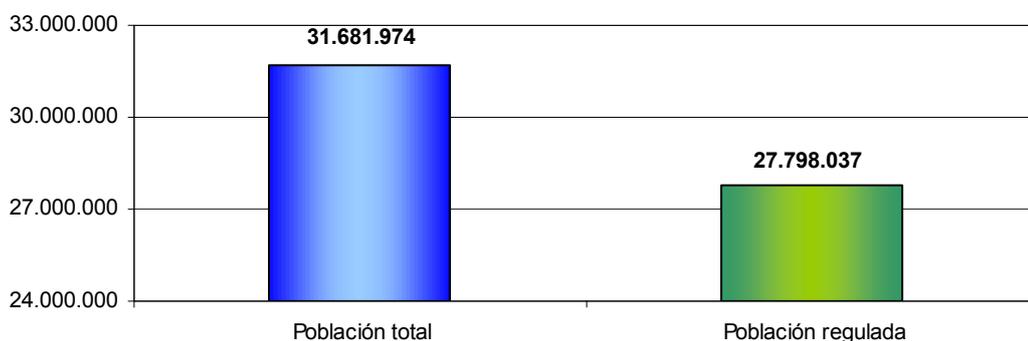
La población total de la Provincia es la que surge de los datos censales o de estimaciones actualizadas realizadas por cada Ente.

La población regulada es aquella no representa necesariamente la totalidad de la población de la jurisdicción, esto se debe a las características de algunas jurisdicciones en cuanto a su jurisdicción definida por los instrumentos legales correspondientes.

Asimismo, muchos reguladores tienen competencias dispares sobre diferentes prestadores (prestador principal, municipales, cooperativos, etc.). Tales competencias pueden aplicarse sobre cuestiones tarifarias, de calidad, etc. (regulación) o sobre algunas cuestiones particulares, como por ejemplo la calidad (control). Estas competencias se derivan a partir de las normativas que dan nacimiento a cada Ente, de la firma de Convenios particulares, etc.

Para determinar la cantidad de cuentas (usuarios) reguladas por cada Ente se procedió a identificar cuales corresponden a un solo servicio (cloacas o agua) y cuáles son de ambas, y categorías (residenciales y no residenciales). También se consideró importante distinguir si correspondían a prestadores principales y secundarios y sus características más relevantes. En general las jurisdicciones tienen un prestador principal grande que abarca una o más ciudades y otros pequeños entre los que se encuentran municipios, comunas, cooperativas, asociaciones vecinales, etc.

Población total y regulada - AFERAS



Datos 2010 **Provincias:** Catamarca, Córdoba, Jujuy, Misiones , Mendoza, Tucumán, La Rioja, Santiago del Estero, Salta, Santa fe, Río Negro, Chubut (Trelew).

Datos 2009 **Provincias:** Corrientes, Provincia de Buenos Aires(AMBA), Chaco,La Pampa, Formosa .



Datos 2010 **Provincias:** Catamarca, Córdoba, Jujuy, Misiones , Mendoza, Tucumán, La Rioja, Santiago del Estero, Salta, Santa fe, Río Negro, Chubut (Trelew).

Datos 2009 **Provincias:** Corrientes, Provincia de Buenos Aires(AMBA).



Datos 2010 **Provincias:** Córdoba, Misiones , Mendoza, Tucumán, Santa fe, Río Negro,

Datos 2009 **Provincias:** Corrientes, Provincia de Buenos Aires(AMBA), PBA .

3. CONDICIÓN DEL PRESTADOR PRINCIPAL

Esta información es relevante a los fines de analizar la condición del prestador Principal, como también la evolución de los mismos en las diferentes provincias. A partir de los datos, es que se consideran cuatro posibilidades:

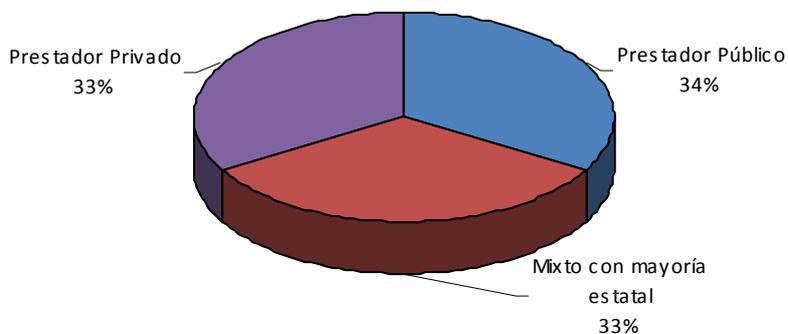
- Prestador Privado: Prestadores cuya composición accionaria es puramente privada
- Prestador Público: Prestadores cuya composición accionaria es puramente pública
- Prestador mixto con mayoría privada: Prestadores cuya composición accionaria es mixta, pero con mayoría privada
- Prestador mixto con mayoría estatal: Prestadores cuya composición accionaria es mixta, pero con mayoría pública.

Desde un punto de vista global, resulta interesante analizar las diferentes figuras jurídicas que asumen los prestadores principales en cada jurisdicción, como así también la evolución de las mismas en el tiempo.

En este caso se aprecia lo siguiente:

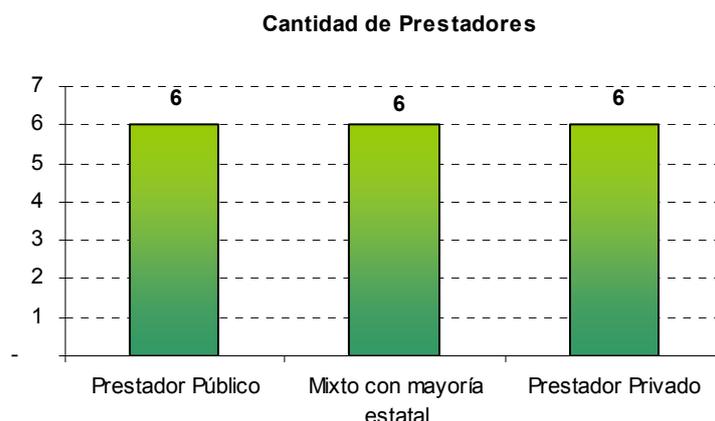
PBA	Púb.	Privatizada	Reestatizada	Reest.																
AMBA	Pública	Privatizada	Reestatizada	Reest.																
Córdoba	Pública	Privatizada	Renegociado	Reneg.																
Santa Fe	Pública	Privatizada	Reestatizada	Reest.																
Mendoza	Pública	Privatizada	Int. Reest.	Reest.																
Tucumán	Pública	Privatizada	Reestatizada	Reest.																
Salta	Pública	Privatizada	Reest.	Reest.																
Misiones	Pública	Privatizada		Priv.																
Corrientes		Privatizada	Renegociado	Reneg.																
Sgo. Est.	Pública	Privatizada		Priv.																
Jujuy	Pública			Públ.																
Río Negro	Pública			Públ.																
Formosa	Pública	Privatizada		Priv.																
Catamarca	Pública	Privatizada	Reestatizada	Reest.																
La Rioja	Pública	Gerenciada	Privatizada	Int. Reest.																
La Pampa	Pública			Públ.																
Chaco	Pública			Públ.																
Trelew		Cooperativa		Priv.																
	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010

Condición actual de los prestadores principales



Datos 2010 **Provincias:** Catamarca, Córdoba, Jujuy, Misiones, Mendoza, Tucumán, La Rioja, Santiago del Estero, Salta, Santa fe, Río Negro, Chubut (Trelew).

Datos 2009 **Provincias:** Corrientes, Provincia de Buenos Aires(AMBA), Santa Rosa de la Pampa, Formosa, Chaco, PBA .



4. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

TARIFA SOCIAL: Se entiende por Tarifa Social el precio diferencial que el usuario residencial, en estado de vulnerabilidad económica, paga en contraprestación por los servicios públicos esenciales de agua, cloacas, energía eléctrica y gas natural.

En Argentina se implementó por primera vez en el año 1993, recién iniciado el proceso de privatización, cuando se introdujo una iniciativa nacional y multisectorial de Tarifa Social en el Congreso, que consistió en un descuento sobre las tarifas de agua, electricidad y gas para todos los jubilados que mantuvieran su consumo dentro de ciertos parámetros. Posteriormente, en el año 1997, estos subsidios pasaron a ser reemplazados por un monto fijo agregado directamente a las pensiones jubilatorias.

El debate sobre la implementación de una Tarifa Social volvió a surgir en Argentina especialmente a partir de fines de 2001 y durante el año 2002, en la búsqueda aún no concluida de encontrar un instrumento de política social que permita universalizar la prestación del servicio energético a todos los usuarios.

La cada vez más compleja situación económico social se agravó considerablemente a partir de enero de 2002 con la sanción de la Ley de Emergencia Económica N° 25.561, que – entre otras cosas - eliminó la paridad de un peso igual a un dólar que había primado durante la última década. La salida de la convertibilidad ocasionó un proceso de inflación que afectó principalmente a los precios de la canasta básica alimentaria y, por lo tanto, los más perjudicados fueron aquellas familias en situación de mayor vulnerabilidad.

Es preciso manifestar que no existe ningún caso de Tarifa Solidaria planteada como política de alcance nacional.

Aceptando el supuesto que los servicios públicos sean los principales igualadores sociales de un país, en el marco de la realidad social argentina donde más de la mitad de la población se encuentra bajo la línea de la pobreza, se entiende conveniente desarrollar políticas que contribuyan y coadyuven a evitar la profundización de la problemática social.

Por ultimo, cabe aclarar que la implementación de una Tarifa Social en un modelo que no contemple la instrumentación de alguna clase de subsidio – ya sea explícito o implícito - produce un deterioro de la industria, en el mediano y largo plazo.

SUBSIDIOS: Un subsidio es la diferencia entre una tarifa que refleja el costo pleno del servicio y la tarifa realmente cobrada al usuario.

Existen diversos tipos de subsidio:

A) Subsidios a las empresas de servicios (a la oferta), Ellos se pueden dividir en dos categorías generales:

1) Subsidios de capital: Por ejemplo: los pagos del Gobierno Central a las empresas de agua (nacionales o municipales) para pagar el costo de sus inversiones, los cuales son contabilizados normalmente como transferencias de capital en las cuentas fiscales. Normalmente estas asignaciones no se tienen que re-pagar; la deuda (si lo hay) es pagada por el fisco. En el caso de inversiones pagados por donantes externos, muchos de ellos proveen fondos no-reembolsables en este sector (el costo lo paga el fisco del país donante).

2) Subsidios corrientes: Estos se otorgan sobre todo en momentos cuando las empresas entran en crisis financiera debido a atrasos en la autorización de sus ajustes tarifarios. Ejemplos de los mismos incluyen:

- i) La compra de químicos para la empresa de agua con fondos del fisco.
- ii) El no cobrar a la empresa de agua por energía eléctrica por parte de la empresa estatal de energía eléctrica.

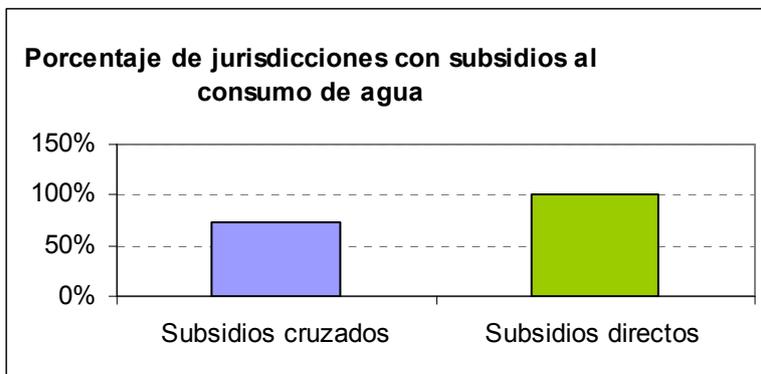
B) Subsidios a la demanda, Son subsidios que reducen lo que paga el usuario, debajo del costo incurrido por el oferente del servicio (tarifa plena). Implica que alguien más (que no sea el usuario) le cancela a la empresa parte del costo de su servicio. Tienen dos modalidades generales:

1) Subsidios directos: El Gobierno paga directamente una parte de la factura de algunos consumidores. En el mejor de los casos este subsidio debe aparecer dentro de la factura como una rebaja al precio normal, señalando quien lo paga y cual es la base del cálculo.

2) Subsidios cruzados (entre diferentes usuarios). En este caso la Empresa calcula su tarifa general (que cubre los costos totales) pero no cobra el mismo monto a todos los clientes. Algunos pagan más que el costo real, para permitir que otros paguen menos. No hay necesidad de que el Gobierno ponga nada del costo de este subsidio. Ya que el ingreso total de la empresa se mantiene igual. El sector en su totalidad no está siendo subsidiado; sino, algunos usuarios (quienes se suponen ser los menos necesitados) están subsidiando el consumo de otros usuarios (los supuestamente más necesitados).

En la totalidad de las jurisdicciones asociadas existen programas de Tarifa Social o Solidaria, destinada a usuarios en condiciones socio-económicas diversas, pero generalmente coincidentes con situaciones de NBI (necesidades básicas insatisfechas)

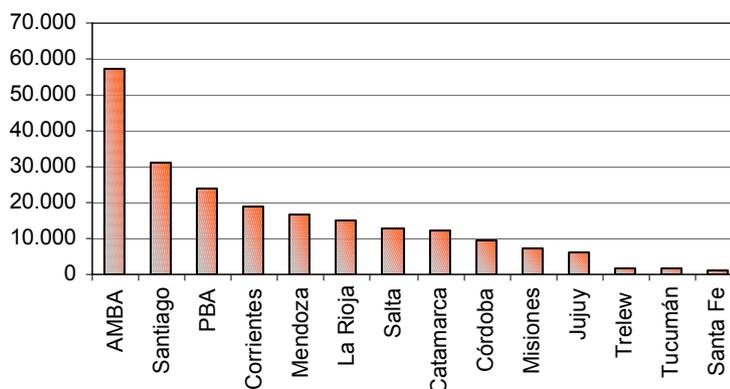
con índices de pobreza y/o de carencia definidos con determinados criterios por jurisdicción.



Subsidios Directos:

Usuarios con subsidios directos por localidad

Subsidios	
AMBA	57.313
Santiago	30.908
PBA	23.678
Corrientes	19.125
Mendoza	16.503
La Rioja	14.930
Salta	13.021
Catamarca	12.492
Córdoba	9.344
Misiones	7.000
Jujuy	5.890
Trelew	1.750
Tucumán	1.725
Santa Fe	1.000



Datos 2010 **Provincias:** Catamarca,Córdoba,Jujuy,La Rioja,Mendoza,Santa Fé,Santiago,Tucumán.

Datos 2009 **Provincias:** Provincia de Buenos Aires(AMBA),Corrientes, PBA .

5. MICRO MEDICIÓN

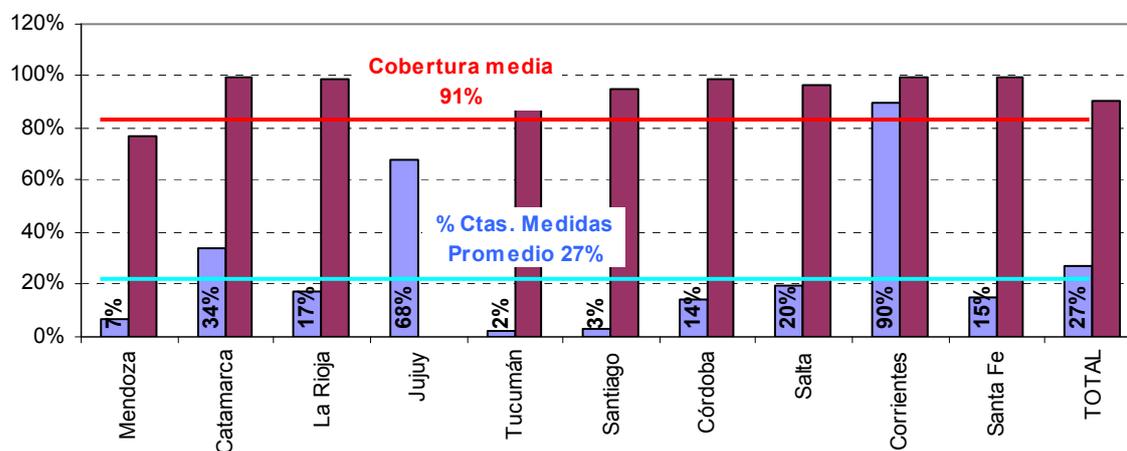
El régimen de Micromedición está basado en la utilización de medidores como fuente para la medición de la facturación a usuarios. Generalmente se compone de una carga fijo, a cual se le adiciona un cargo variable por (M3) metro cúbico de consumo.

En primer lugar el cargo fijo, puede asumir distintas variables, como por ejemplo: un monto fijado por el Gobierno, diámetro de la conexión del domicilio, puede estar en función de los datos catastrales, entre otras variables.

Por otra parte, el cargo variable, generalmente es un monto que varía en función de los (M3) metros cúbicos consumidos por el usuario.

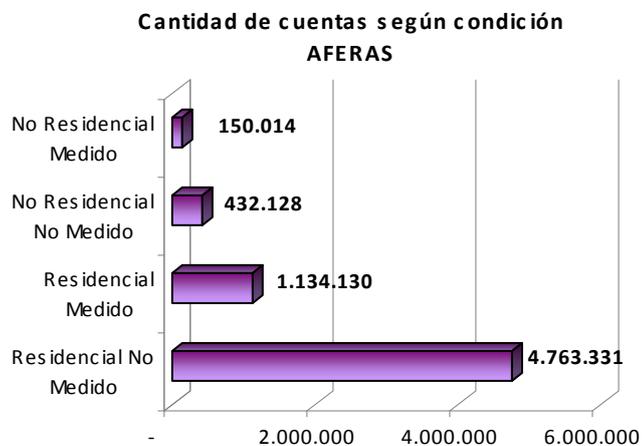
	Mendoza	Catamarca	La Rioja	Jujuy	Tucumán	Santiago	Córdoba	Salta	Corrientes	Santa Fe	TOTAL
1. Cuentas residenciales medidas (Prestador Principal)	15.910	16.836	9229	104.564	3.994	291	65.153	44.620	125.800	79.931	466.328
2. Cuentas no residenciales medidas (Prestador Principal)	8.001	1.402	2036	10.711	3.204	3.201	4.750	6.781	41.934	20.946	102.966
3. Porcentaje de medición residenciales (Prestador Principal)	4,82%	26,80%	14,10%	61,48%	52,00%	0,25%	13,16%	20,22%	75,00%	79,24%	347%
4. Porcentaje de medición no residenciales (Prestador Principal)	33,61%	2,20%	3,10%	6,30%	49,00%	2,75%	1,03%	16,55%	25,00%	20,76%	160%

Porcentaje de Cobertura y Micro Medición por Provincia



Fuente: Elaboración Propia sobre la base de datos enviados por los Entes Reguladores.-

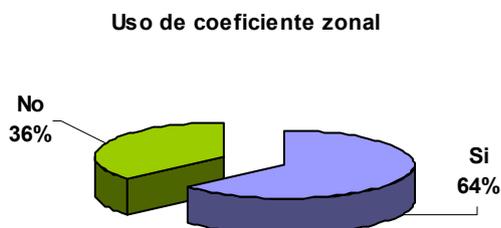
A. Cantidad de cuentas según Categoría y condición de Medición



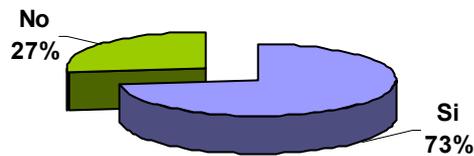
Datos 2009 **Provincias:** Corrientes, Provincia de Buenos Aires(AMBA), PBA



B. Micro Medición Usos de Coeficientes:



Uso de coeficiente catastral



Asimismo, pueden mencionarse como características sobresalientes del régimen de micro medición:

- Se utilizan para determinar los derechos del servicio medido de agua potable.
- Forman parte del sistema integral de medición, solo son un componente de éste.
- Son una inversión, su selección se debe efectuar dentro de un entorno de costo – beneficio.
- No tienen únicamente una aplicación directamente comercial, generan datos- información para incrementar eficiencias.

ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES



Colaboradores:

Lic. Fernando Balbuena

Lic. Federica Brenner

Lic. Martín Bussetti

Lic. José Luis Maglione

ERAS

Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES	
Denominación	Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS)
Web site	www.eras.gov.ar - contacto@eras.gov.ar
Teléfonos	(011) 4815 - 9229 / 9339 Fax (011) 48161848
Dirección	Av. Callao 982 – C1023AAQ - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (3 miembros), Gerencia General, 5 Gerencias, 2 Departamentos, Unidad de Auditoría Interna
Normativa que rige al Ente	Marco Regulatorio (Ley 26.221) – Decreto PEN 304/06 - 763/07 -MPFIPyS 170/10 –Instrumento de Vinculación-

EL ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) tiene como misión el control del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la Concesionaria AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A. (AySA) que se establecen en el Marco Regulatorio -aprobado como Anexo 2 de la Ley N° 26.221 (B.O. 2/3/07)- y en el Contrato de Concesión, en especial en materia de prestación del servicio y la diagramación y el control de la contabilidad regulatoria de la Concesión, la relación con los usuarios y el contenido de las tarifas establecidas por la Autoridad de Aplicación –SUBSECRETARIA DE RECURSOS HIDRICOS (SSRH)- y las facturas que emita la Concesión.

El Convenio Tripartito suscripto, con fecha 12 de octubre de 2006, entre el MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, la PROVINCIA DE BUENOS AIRES y el GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES -aprobado como Anexo 1 por la Ley N° 26.221- y el artículo 4° de la Ley N° 26.221 dispusieron la creación del ERAS, como ente tripartito, interjurisdiccional, autárquico y con capacidad de derecho público y privado.

En este contexto, el ERAS fue constituido a partir de la manda de la ley citada, de acuerdo al Acta de fecha 28 de junio de 2007 aprobada por Disposición SSRH FL N° 33/07 en orden a las facultades asignadas a la Autoridad de Aplicación, y puesto en funciones a partir del 1° de julio de 2007 conforme la Resolución N° 1/07 (B.O. 23/7/07).

Según lo establecido en la normativa vigente el ERAS tiene como objetivos:

- Fiscalizar la calidad del servicio.
- Proteger los intereses de la comunidad.
- Ejercer el control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas de calidad y de instalaciones internas vigentes en el Área Regulada que deban aplicar los usuarios.
- Tomar conocimiento de las acciones de la Concesionaria frente a las contingencias del servicio, así como de las acciones emprendidas para solucionarlas.

Del mismo modo, los artículos 20 y 21 del Decreto N° 763/07 del PODER EJECUTIVO NACIONAL (B.O. 22/6/07) completan la misión del ERAS estableciendo, respectivamente, que los expedientes administrativos concernientes a la Concesión rescindida por Decreto N° 303 de fecha 21 de marzo de 2006 (B.O. 22/3/06), pendientes de trámite y resolución proseguirán su tramitación en la órbita del ERAS; y encomendó al Directorio del ERAS la representación en todas las causas judiciales en las que interviniera o debiera intervenir el ex ENTE TRIPARTITO DE OBRAS Y SERVICIOS SANITARIOS (ETOSS), como asimismo en las que eventualmente se inicien.

Finalmente, corresponde referir que por Resolución N° 170/2010 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación (B.O. 25/2/10) se aprobó el modelo de "Instrumento de Vinculación entre el ESTADO NACIONAL y la Empresa AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS SOCIEDAD ANONIMA (AySA)" y que por Disposición N° 45/2010 de la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación fue aprobado el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias" (RANT) (B.O. 16/11/10).

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS * DATOS DICIEMBRE DE 2010 *	
Población total de la Provincia ¹	9.736.375
Índice de Pobreza en la provincia (aclarar la fuente) ^{1 2}	6,2% (hogares) – 9,1% (personas)
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente) ^{1 2}	1,9% (hogares) – 2,2% (personas)
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	9.736.375
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente ²	6,2% (hogares) – 9,1% (personas)
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente ²	1,9% (hogares) – 2,2% (personas)
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	636.656
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	31.829
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	2.338.686
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios) ³	32.000
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios) ³	9.400
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios) ³	8.500
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	3.057.071
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	-
9. Cuentas con Tarifa Social ⁴	59.710
10. Cuentas con otros subsidios directos	-
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	-

Aclaraciones:

- 1.- Datos correspondientes al área de concesión de AySA, que comprende la Ciudad Autónoma de Buenos Aires junto a 17 municipios del conurbano bonaerense.
- 2.- Fuente: INDEC. Segundo semestre de 2010
- 3.- La cantidad de cuentas de servicios desvinculados (Prestadores Secundarios), debe considerarse 4 habitantes por cuenta
- 4.- Total de cuentas incorporadas bajo las 3 modalidades de acceso al Programa. Datos a diciembre de 2010.

3. SUBSIDIOS A USUARIOS Y TARIFA SOCIAL

A.- Subsidios

De acuerdo a la estructura tarifaria vigente se encuentran numerosos subsidios cruzados los cuales se enumeran a continuación:

- ◆ Tarifa General: los usuarios no residenciales subsidian a los usuarios residenciales
- ◆ Coeficiente zonal (Z): se dividió el área de concesión en distintas áreas y cada una se le asigna un distinto valor del coeficiente zonal que busca ser representativo del poder adquisitivo de la población del área, y así las áreas más pudientes financian parcialmente a las menos pudientes
- ◆ Coeficiente de edificación (E): según la antigüedad del inmueble y las características constructivas se determina un coeficiente de edificación de forma tal que los inmuebles más recientes y de mejor edificación subsidien a los más antiguos y de peor calidad constructiva.
- ◆ Debido a que la mayoría de los usuarios pertenecen al régimen no medido, aquellos usuarios que tengan alto consumo de agua se verán subsidiados por los demás.
- ◆ En su origen la tarifa social se financiaba de modo cruzado

Normativa Aplicable (Régimen Tarifario):

Desde 2001 a la fecha las normas tarifarias de la concesión no han sufrido modificaciones que implicaran incrementos tarifarios y/o cambios en los parámetros de facturación. En este sentido, el Programa de Tarifa Social no fue afectado ni debió ajustar sus procedimientos o criterios de asignación del beneficio a partir de modificaciones en el régimen tarifario del servicio.

Dicho régimen esta incorporado como Anexo E del Marco Regulatorio del servicio sancionado en la Ley 26.221.

Coeficientes (u otros) por medio de los cuales se implementan:

Bajo su formulación inicial, los términos del financiamiento del Programa de Tarifa Social se vinculaban directamente con las variaciones en el coeficiente de modificación tarifaria (coeficiente K) incluido en la fórmula de cálculo tarifario. Mas allá de este concepto primigenio y vista la ausencia de incrementos tarifarios, el programa ha sido financiado con fondos provenientes de la facturación general del servicio, con independencia de eventuales variaciones en los cargos por consumos y servicios.

Fórmula de cálculo tarifario

Régimen no medido

$$\text{Monto a pagar} = CF = TBB + (SUMA + CMC) * FS$$

$$\text{MAX } \{TBB = K * Z * TG * (SC * E + ST / 10); TBB \text{ mínima}\}$$

CF: Cuota fija

SUMA: Cargo por servicio Universal y Mejora Ambiental

CMC: Cargo por Mantenimiento y Renovación de Conexiones

FS: Factor de Servicio, Agua = 1, Alcantarillado = 1, Agua + Alcantarillado = 2

K= 0,9572, coeficiente de modificación

Z, coeficiente zonal (0,9 < Z < 3,5),

TG, tarifa general por cada servicio prestado,

SC, superficie cubierta edificada en m2

E, factor de calidad y antigüedad en la edificación (0,64 < E < 3,88)

ST, superficie del terreno en m2

TBB mínima = \$4 * K para residenciales y \$8 * K para no residenciales.

Régimen medido

Monto a pagar = Cargo Fijo + Cargo Variable

$$CF = TBB/2 + (SUMA + CMC)*FS$$

$$CV = (CR - CL) * (\$0.33+\$0.013) * K$$

CV: Cargo variable

CR: Consumo Registrado

CL: Consumo libre, 20m³ por bimestre

FS: Factor de Servicio

K: Coeficiente de Modificación Tarifaria

B) Tarifa Social

El Programa de Tarifa Social de los servicios de agua potable y saneamiento fue puesto en marcha a partir de un acuerdo multisectorial en el cual participaron diversos actores institucionales y sociales: el ente regulador, los gobiernos del Área Metropolitana de Buenos Aires, la empresa concesionaria, Asociaciones de Usuarios y Consumidores, etc.

El Programa de Tarifa Social es un subsidio cruzado, focalizado y destinado a los hogares en situación de vulnerabilidad social (pobreza por ingresos, familias monoparentales, enfermedades crónicas o discapacidad, etc). El usuario debe solicitar el ingreso al programa en su municipio o en los CGP's de la Ciudad de Buenos Aires presentando documentación respaldatoria sobre monto y tipo de ingresos, composición del hogar, facturación en otros servicios públicos y gastos en vivienda (alquiler-expensas) asignándose, de acuerdo a su particular situación socioeconómica, uno o más módulos de descuento.

Asimismo, existe la modalidad "Caso Social" que corresponde a usuarios con graves problemas socio-económicos, sanitarios y habitacionales, a los que luego de un informe realizado por un trabajador social, se les otorga una cantidad de módulos de

descuento superiores al promedio. Vale aclarar que en ningún caso el descuento por tarifa social puede representar el 100% de la factura y debe ser anualmente renovado.

A fin de tramitar su incorporación al Programa bajo la modalidad Tarifa Social (usuarios residenciales) y Caso Social los usuarios deben acercarse a los lugares de inscripción correspondientes a su comuna –en el caso de la Ciudad de Buenos Aires- o su municipio – en el conurbano bonaerense- con la siguiente documentación:

- DNI del solicitante
- Factura de Aysa
- Facturas de los servicios de luz, gas y teléfono
- Comprobante de ingresos (recibo de sueldo, jubilación, pensión, subsidio, plan social, etc.)
- Recibo de pago por expensas o alquiler.
- Certificados médicos (en caso de presentarse en el hogar enfermedades bajo tratamiento permanente, gastos en medicación o discapacidad).

Presente el usuario en el lugar de inscripción se realiza una encuesta social donde se relevan datos del hogar referidos a cantidad de integrantes del mismo, ingresos totales percibidos, tipo de inserción laboral, aspectos habitacionales, dotación de servicios y situación sanitaria.

Se considera que el servicio de agua potable es esencial para la vida diaria de personas y familias al igual que el servicio eléctrico y el gas natural. Las comunicaciones telefónicas, si bien resultan importantes, no tienen el carácter vital del resto de los servicios. En tal sentido se considera el ingreso al programa solo de aquellas personas o familias que no superen cierto tope mensual de gasto en su factura telefónica.

Superada esta variable excluyente, se toman en consideración tres variables claves:

- 1) Cantidad de personas que componen el hogar (distinguiendo menores y adultos)
- 2) Ingresos totales del grupo familiar (jubilación, sueldo, ingresos en negro, planes sociales, etc.)
- 3) Gastos fijos en salud y vivienda.

Del total de ingresos del hogar (contando los ingresos de todos sus integrantes) se deben restar los gastos fijos en salud (medicación, tratamientos, traslados, etc.), y en vivienda (alquiler y/o expensas, pagos hipotecarios, etc.) a fin de contabilizar el **ingreso disponible** del hogar.

Si el monto de ingreso disponible del hogar es igual o menor a un monto de ingresos por hogar fijado periódicamente, debe ser incorporado como beneficiario del Programa de Tarifa Social

Una tercera modalidad de acceso al programa tiene como meta asistir a las instituciones sin fines de lucro, que realicen actividades abiertas a la comunidad y cuenten con ingresos limitados. En este caso las instituciones deben realizar su solicitud presentando balances no superiores a los \$350.000 anuales, acta de autoridades y reconocimiento legal, entre otros requisitos. El descuento otorgado no puede superar el 50 % del monto de las facturas a pagar. Los beneficiarios de esta modalidad son mayoritariamente clubes de barrio y centros de jubilados.

Las instituciones deben presentarse en los lugares de atención la siguiente documentación:

- Factura de Aysa
- Acta constitutiva de su comisión directiva
- Tres últimos balances
- Comprobante de reconocimiento como institución de bien público
- Estatuto
- Nota dirigida al ERAS detallando las actividades abiertas a la comunidad desarrolladas por la institución

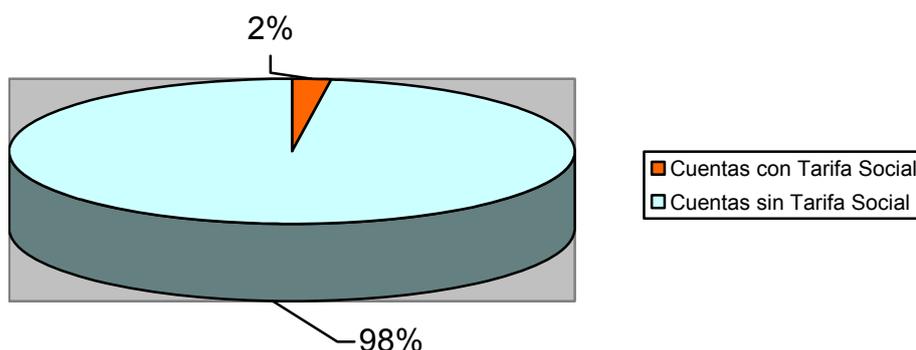
Bajo el ítem “Descuento por Tarifa Social” las cuentas incorporadas al Programa reciben un descuento en módulos equivalentes a \$4 (pesos cuatro) sobre el monto a facturar (sin impuestos).

En todas las modalidades el beneficio es de carácter anual y renovable, en tanto se mantengan las condiciones y requisitos de inclusión.

Contabilizado desde el momento de la solicitud hasta la percepción efectiva del descuento en factura, el trámite demora en promedio 60 días, dependiendo del calendario de pagos de cada cuenta de servicios.

Estadísticas de la Tarifa Social de AySA

- Beneficiarios residenciales a diciembre de 2009: 57.089
- Beneficiarios residenciales a diciembre de 2010: 59.308
- Porcentaje de beneficiarios sobre el universo de usuarios residenciales: 2.28 %



- Beneficiarios residenciales. Factura promedio sin descuento: \$24,11
- Beneficiarios residenciales. Factura promedio con descuento: \$13,77
- Beneficiarios residenciales. Descuento promedio: \$10,34 (2 módulos)
- Casos sociales. Beneficiarios a diciembre de 2010: 139
- Instituciones sin fines de lucro. Beneficiarios a diciembre de 2010: 262 instituciones y 325 cuentas de servicio (hay beneficiarios que poseen más de 1 cuenta de servicios)

Tarifa Social - financiamiento

El Acta de la Primera Revisión Quinquenal de Tarifas de 9 de enero de 2001 suscripta por el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) y la concesionaria Aguas Argentinas S.A. incluyó en su Modelo Económico Financiero una previsión de cuatro millones de pesos (\$ 4.000.000) a fin de financiar el Programa de Tarifa Social creado en aquella oportunidad mediante dicho acuerdo.

El mismo no fue modificado por posteriores reglamentaciones, continuando en vigencia aún después de producida la rescisión contractual del año 2006, que diera lugar a la toma del servicio por parte de Agua y Saneamientos Argentinos (AySA), al nuevo Marco Regulatorio -fijado en la ley 26.221- y la creación del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) como nuevo organismo de control del servicio.

En tanto el Poder Ejecutivo Nacional a través del decreto N° 763/07, reglamentario de dicha Ley, dejó establecido en su art. 4° que: *"Hasta tanto se instrumente el nuevo régimen de tarifa social, seguirá aplicándose el actualmente vigente"*. En consecuencia el Programa de Tarifa Social ha continuado bajo su diseño inicial, por lo cual los descuentos otorgados a los usuarios e instituciones continúan siendo solventados con los fondos

recaudados a través de la facturación general del servicio, bajo la forma de un subsidio cruzado.

Bajo esta forma, en ambas etapas la disponibilidad de fondos para el otorgamiento del beneficio no ha registrado limitaciones o restricciones por parte de la empresa concesionaria, resultando suficiente para financiar año a año la demanda agregada del Programa.

Tarifa Social - Marco Normativo

El marco legal vigente para las 3 modalidades de acceso al Programa comprende las resoluciones ETOSS 02 y 13 del año 2002, 10 y 112 del 2003, 112 del 2004, 71 del año 2005 y 58 del año 2005. Todas ellas tuvieron origen en el marco del acuerdo ya mencionado entre el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) y la concesionaria Aguas Argentinas S.A.

El decreto P.E.N. 763/07 reglamentario de la ley 26.221 estableció la continuidad de las reglamentaciones vigentes desde 2001 hasta tanto no se estableciera el ordenamiento legal del nuevo Programa de Tarifa Social incluido en el Marco Regulatorio del servicio de agua y saneamiento incorporado en dicha ley.

A requerimiento de la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, en concordancia con lo normado por la ley mencionada, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) elaboró a fines de 2007 una propuesta de reglamentación del nuevo régimen de Tarifa Social, la cual fue remitida a la misma para su consideración.

Tarifa Social - Proceso Administrativo

Ingresadas las solicitudes en los lugares de atención, las jurisdicciones intervinientes remiten al ERAS vía correo electrónico el padrón de aspirantes al Programa. El mismo debe contener en todos los casos datos referidos a la cuenta de servicios a incluir, personales del solicitante, junto al monto de módulos de descuento asignados.

El ERAS compila los listados enviados, les asigna una forma de identificación según la jurisdicción de ingreso y lo remite a la concesionaria a fin de validar de los datos cargados. Luego, con los datos maestros brindados por la concesionaria, el ERAS finaliza

el proceso de validación remitiendo a la jurisdicción de origen los casos con inconsistencias.

La existencia de este procedimiento impide la inclusión de una cuenta errónea, facilitando el mecanismo de bajas y altas de beneficiarios con mínimos inconvenientes.

Tarifa Social - Análisis FODA

	Fortalezas	Debilidades
Internas	1) Existencia de un área específica 2) Respaldo institucional del Programa 3) Capitalización de la experiencia acumulada	1) Equipamiento limitado 2) Equipo de trabajo acotado
	Oportunidades	Amenazas
Externas	1) Coordinación centralizada y ejecución descentralizada 2) Reconocimiento y respeto mutuo entre los actores del Programa	1) Sensibilidad en los actores a los cambios de gestión periódicos

C) Subsidio a la oferta: Transferencias del Estado Nacional

El total de las transferencias de la Administración Pública Central a lo largo del año 2010 fue de \$2.038,6 millones, de los cuales \$780 millones corresponden a transferencias destinadas a cubrir gastos corrientes puesto que los ingresos provenientes de la

operación sólo alcanzan a cubrir el 45% de los gastos corrientes, y \$1258,6 millones corresponden a transferencias de capital.

Subsidios directos - Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>Subsidios directos a la oferta</p> <p>1) Ante el congelamiento de las tarifas, con el transcurso del tiempo el peso relativo de la factura en los gastos del hogar es cada vez menor, y facilita mantener la cobrabilidad de la empresa.</p> <p>2) Posibilidad de financiar importantes inversiones</p> <p>Subsidios a la demanda explícitos</p> <p>1) El usuario tiene conocimiento del subsidio que recibe o cargo solidario, que paga y la posibilidad de saber su procedencia o destino (transparencia)</p> <p>2) En caso de servicios medidos, los cargos directos incluidos en la fórmula tarifaria para hacer posible subsidios a segmentos beneficiados, no influyen sobre el nivel del consumo, haciendo previsible la recaudación a lograr cuando se los modifica (certidumbre de la finanzas de la empresa)</p> <p>3) En caso de asistencia directa con recursos del presupuesto público, es posible que el servicio concedido no incluya inversiones en expansión, y se limite a operar eficientemente las disponibles, sustrayéndose de la medición de su eficiencia aquélla referida a las decisiones de invertir (simplificación de la calificación de la empresa).</p>	<p>Subsidios directos a la oferta</p> <p>1) Alta dependencia de las transferencias para cubrir gastos operativos.</p> <p>2) Falta de generación de fondos propios para inversión en renovación, rehabilitación e inversión.</p> <p>3) Escasa información hacia usuarios y comunidad sobre costos e ingresos de la prestación.</p> <p>4) Reserva a favor del Estado del financiamiento de la expansión y modernización del activo (improcedencia de calificar la eficiencia en decisiones de expansión y modernización)</p> <p>5) Incertidumbre en el mejoramiento de la cobrabilidad de los servicios mediante propuestas de la empresa para modificar la fórmula tarifaria, (dificultades para evaluar la eficiencia comercial de la empresa)</p> <p>Subsidios a la demanda explícitos</p> <p>1) Complejidad de la organización administrativa</p> <p>2) Disponibilidad regular y continua de los fondos</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Subsidios directos a la oferta</p> <p>1) Acceso a otras fuentes de financiamiento, como por ejemplo préstamos con instituciones multilaterales, dado que se cuenta con la garantía de los aportes gubernamentales.</p> <p>Subsidios a la demanda explícitos</p> <p>1) Concentración del esfuerzo regulatorio en el mejoramiento de la prestación del servicio con el activo que se disponga. (incentivo a la optimización de estructuras y procesos de producción)</p>	<p>Subsidios directos a la oferta</p> <p>1) Cambio en la política o contexto macroeconómico que discontinue los aportes del presupuesto público (riesgo de sustentabilidad)</p> <p>Subsidios a la demanda explícitos</p> <p>1) Idem anterior.</p>

D) Otros subsidios

En lo que hace al aspecto de las exenciones la normativa aplicable actual deviene del vigente Marco Regulatorio (Anexo 2 de la ley 26221) que establece en su artículo 77, bajo el título “REBAJAS Y SUBSIDIOS DISPUESTOS POR EL PEN” que “La concesionaria debe respetar y asumir a su cargo las rebajas dispuestas que sean consecuencia del Artículo 71 incisos a) y b) de la Ley Orgánica de la ex OSN, de conformidad con la normativa que dicte la Autoridad de Aplicación, así como el servicio a los cuarteles de bomberos, en el marco del Decreto N° 607/90. Fuera de estas excepciones ninguna otra exención será aplicada salvo que sea expresamente prevista en el Régimen Tarifario a dictarse”.

Téngase presente que los incisos a) y b) referenciados dicen:

a) Las curias eclesiásticas, los templos, las casas parroquiales, los conventos, seminarios y otros edificios exclusivamente religiosos, así como las escuelas, hospitales y hogares o asilos totalmente gratuitos pertenecientes a instituciones religiosas.

b) Los inmuebles de propiedad de Estados extranjeros destinados a sus embajadas o consulados, a condición de que exista reciprocidad específicamente referida a los servicios sanitarios.

4. MICRO MEDICIÓN:

Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas

MICRO MEDICIÓN (datos a diciembre de 2010*)	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	285.384
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	74.617
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	10,7%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	23,7%
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	12,1%
6. Cuentas Residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	N/D
7. Cuentas No residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	N/D
8. Porcentaje de medición Residenciales (Prestadores Secundarios)	N/D
9. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestadores Secundarios)	N/D
10. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	N/D

* Corresponde al total de usuarios (unidades funcionales) del régimen medido de agua (Informe Anual AySA 2010)

Normativa Aplicable

En relación a la micromedición, que refiere a la facturación medida, cabe señalar que las normas que permiten dicha modalidad devienen de las siguientes:

a) El artículo 75 del Marco Regulatorio (Anexo 2 de la Ley 26221) que dice en la parte pertinente:

“El Régimen tarifario básico estará compuesto por un régimen de cuota fija y un régimen medido.

El Régimen medido se aplicará a: a) Usuarios no residenciales que puedan ser medidos. b) Edificios de Propiedad Horizontal según Ley N° 13.512. c) Venta de agua en bloque. d) A opción de la Concesionaria. e) A opción del Usuario.

Las opciones en los incisos d) y e) podrán ser ejercidas por única vez y en cualquier momento dentro del período de la Concesión. La medición en los incisos a) y b) se ejercerá según lo determinado en los planes aprobados, por lo que hasta la efectiva medición se continuará facturando bajo el régimen de cuota fija...”.

b) El artículo 5 del Anexo E del Anexo 2 de la ley 26221 que dice:

“En los inmuebles sujetos al Régimen de la Ley N° 13512 o divididos en forma análoga, la Concesionaria se encuentra facultada a facturar en forma unificada”.

c) El punto 6 “Estructuras Tarifarias” del Capítulo VIII “Régimen Económico y Tarifario” del Instrumento de Vinculación aprobado por Resolución MPFIPyS N° 170/2010, donde se dice: *“El sistema tarifario básico estará compuesto por un régimen de cuota fija y un régimen medido según las disposiciones del Marco Regulatorio y del presente”.*

d) El Anexo VII del Instrumento de Vinculación aprobado por Resolución MPFIPyS N° 170/2010, en donde bajo el título “Vigencia del Sistema de Medición - Estudios de Oferta y Demanda” se lee:

“Sin perjuicio de las opciones mencionadas en las normas tarifarias, la existencia de medidor instalado en la/s conexiones de un inmueble en régimen no medido no dará derecho a cambios retroactivos de régimen tanto para el Usuario como para la Concesionaria. La facturación bajo régimen medido procederá a partir del ejercicio de opción por parte del usuario o de la concesionaria a favor de dicho sistema. La concesionaria se encuentra facultada a realizar estudios de oferta y demanda necesarios para mejorar la prestación del servicio sanitario en las zonas geográficas que defina y por el plazo que determine para la mejor prestación de los mismos, no implicando ello el ejercicio de la opción establecida en el artículo 75 inciso d) del Marco Regulatorio. Previo al inicio de los estudios la concesionaria deberá notificar al respecto al Ente Regulador”.

Régimen Tarifario Medido

El Capítulo II del Anexo E comprendido en el Anexo 2 de la Ley 26221 (Marco Regulatorio), prevé que “a todo inmueble perteneciente a las categorías Residencial, No Residencial o Baldío se le facturará en concepto de prestación de cada servicio disponible un Cargo Fijo y un Cargo Variable, siempre que la suma de los mismos sea superior a la Factura Diaria Mínima determinada para cada categoría de usuario y servicio disponible, según el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, multiplicada por la cantidad de días de prestación del servicio”. Y que “en caso que dicha suma inferior al valor surgido del producto de la Factura Diaria Mínima y la cantidad de días de prestación del servicio, se facturará el valor de este último producto.

El monto a facturar queda así determinado por la expresión $MF = \text{Máx} \{CF+CV; FDM*K*N^{\circ}\text{días}\}$, donde el cargo fijo es $CF = (TBDF+AUD*FS*K)*N^{\circ}\text{días}$, y el cargo variable es $CV = (CR-CL)*\text{Precio}*K*FS$; donde TBDF es la tasa básica diaria fija, AUD el aporte universal diario, FS el factor de servicio, y K el factor de modificación.

En el caso de régimen medido el cargo variable se determina de acuerdo a la fórmula $CV = (CR-CL)*\text{Precio}*K*FS$, donde CR es el consumo registrado o estimado, y CL el consumo libre bimestral.

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>1) Adecuación de la demanda a la capacidad de producción con el acervo disponible mediante el racionamiento de precios (optimización del sistema)</p> <p>2) Maximización la utilidad de la población para cada nivel dado de erogaciones (optimización del bienestar)</p> <p>3) Facturación según lo que cada cual consume. (justicia contributiva)</p> <p>4) Establecer subsidios cruzados a través de la segmentación del precio (modalidad complementaria del servicio universal)</p>	<p>1) Costo de la medición (nivel de tarifas)</p> <p>2) Necesidad de estudiar elasticidades (diseño de tarifas)</p> <p>3) Necesidad de seguir la evolución de costos y erogaciones por inversiones (diseño de tarifas)</p> <p>4) Necesidad de precisar o convenir tasas de evolución de costos e inversiones, y de actualización de flujos. (diseño de tarifas)</p> <p>5) Disminución de la recaudación en caso de imponer la medición sin antes actualizar los parámetros de la fórmula tarifaria (finanzas de la empresa)</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>1) Asignación una mayor parte de la misma recaudación a la reducción de fugas y aumento de la columna de agua (optimización de la red)</p> <p>2) Aporte al estudio de las preferencias de la población de usuarios respecto de la asignación de sus ingresos (contribución al estudio de la Economía).</p>	<p>1) Prohibición de medir unificadamente a edificios en consorcios de propiedad horizontal que puede formar doctrina contraria a la medición en general (restricciones institucionales).</p> <p>2) Oposición de segmentos de la población de baja elasticidad precio y bajos ingresos, no alcanzables por el otorgamiento de</p>
<p>3) Logro de un nivel superior de eficiencia mediante la postergación, sin desmedro de proveer el volumen que se demande, de grandes inversiones en captación, producción y distribución (optimización del flujo de fondos)</p>	<p>subsidios (resistencia social).</p> <p>3) Oposición de sectores tradicionales de la empresa prestadora adversos a la modificación del criterio de tarifación (tradicición).</p> <p>4) Oposición del sector de proveedores con beneficios asociados al volumen de agua despachada (intereses industriales).</p>



- Area Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)-

CATAMARCA



ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS Y OTRAS CONCESIONES

Colaboradores: Ing. Emilio Raiden
Ing. Daniel De Battista
Ing. Carlos Aníbal Martínez

EN.RE. - CATAMARCA

1. DATOS INSTITUCIONALES

ENTE REGULADOR	
Denominación	Ente Regulador de Servicios Públicos y Otras Concesiones
Web site	www.enre-catamarca.gov.ar
Teléfonos	08388-437624/5
Dirección	Sarmiento 890
Servicios regulados	Agua y Cloacas y Energía Eléctrica
Composición del Ente	Un Directorio compuesto por un presidente y dos vocales. Cuatro Gerencias (Servicio Eléctrico, Servicios Sanitarios, Defensa del Consumidor, Otras Concesiones), cada Gerencia tiene dos Direcciones (Calidad y Tarifas). Del Directorio dependen, con rango de Direcciones: Asesoría Legal, Secretaría Administrativa Contable y Secretaría General.
Normativa que rige al Ente	Ley N° 4836, de creación del EN.RE. , Ley N°4834 de Energía Eléctrica, Ley N° 4963 Marco Regulatorio de los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales.

2. POBLACIONES DE USUARIOS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	367.820
Índice de Pobreza en la provincia	Sin datos
Índice de Indigencia en la Provincia	Sin datos
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	200.100
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente	Hogares: 9,5 % Personas: 14,1% Fuente: I.N.D.E.C.- E.P.H. 2 ^{do} semestre 2010
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente	Hogares: 2,8% - Personas: 3,7% Fuente: I.N.D.E.C.- E.P.H. 2 ^{do} semestre 2010
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	18.914
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	12
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	43.797
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	No hay
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	No hay
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	No hay
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	62.723
8. Cuentas Rurales	No hay
9. Cuentas con Tarifa Social	No hay
10. Cuentas con otros subsidios directos	12.553 (junio 2011)
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	No hay

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

Es importante aclarar que el término “subsidios” se debería utilizar sólo cuando el precio que se paga por el servicio es inferior a su costo. En otra situación se estaría en presencia de un “descuento”.

Si bien los miembros de AFERAS conocemos esta particularidad, sabemos que en la práctica, el uso de estos términos no siempre tiene en cuenta estas características.

A. Subsidios Cruzados

Por subsidios cruzados se entiende a la situación en la que un grupo de usuarios subsidia a otro grupo de usuarios.

El subsidio cruzado está implícito en el régimen tarifario que se aplica.

B. Subsidios Directos

Por subsidios directos se entiende a la situación en la que un grupo de usuarios recibe directamente por parte del prestador, del Concedente o de alguna otra institución, la exención total o parcial del pago de la tarifa.

En este punto se busca obtener descripciones detalladas de cómo funciona cada sistema de subsidios directos, qué normativa lo reglamenta, qué organismo lo instrumenta, etc. Se definen las llamadas “Tarifa Social” o “Solidaria”, Otros subsidios directos y Otros (incluir en este rubro algún otro tipo de beneficio).

Subsidios Directos a usuarios de bajos recursos contemplados en la Ley Marco Regulatorio N° 4963 , Artículo 34 , reglamentado mediante Resolución Ministerial S.A.S. - S.O.S.P. N° 1844/01 y Decreto Acuerdo N° 744/02

.1 NORMATIVA

La Ley N° 4963, Marco Regulatorio de los Servicios Públicos de Aguas Potable y Desagües Cloacales, contempla los subsidios directos en su Artículo 34°: “ARTICULO 34°.- SUBSIDIOS DIRECTOS. El Poder Ejecutivo Provincial, cuando razones sociales lo justifiquen, podrá subsidiar las tarifas a determinados usuarios. Su aplicación importará el mantenimiento del equilibrio económico-financiero del servicio y deberá explicitarse con indicación de la fuente de financiamiento del mismo.” La asignación de los subsidios directos fue reglamentada mediante Resolución Ministerial S.A.S. - S.O.S.P. N° 1844/01 y por Decreto Acuerdo N° 744/02.

.2 REQUISITOS PARA ACCEDER AL SUBSIDIO

1-Presentación de Solicitud de Otorgamiento del Subsidio. Esta presentación tiene carácter de declaración jurada y debe ir acompañada de la siguiente documentación

a-Fotocopias de factura de servicios

b- Fotocopias de D.N.I. de todos los integrantes del grupo residente en la vivienda.

c- Fotocopias de recibos de haberes de cada uno de los mayores que reside en la vivienda, incluyendo planes asistenciales. En caso de no tener ingresos, certificación negativa de ANSES.

d-En caso de padecer una discapacidad o una enfermedad de tipo crónica y onerosa, historia clínica correspondiente o constancia de discapacidad.

e- Cualquier otra certificación que incluya un pago extra que impida el pago de los servicios (alquiler).

2- Presentada la documentación requerida, se estudia la misma y se la carga en el sistema.

3- Se emite la Resolución de aprobación del subsidio.

4- Se remite a la prestadora la Resolución para que aplique el subsidio sobre la facturación.

5- La prestadora remite al EN.RE. la información para que verifique la correcta aplicación del subsidio.

6- El EN.RE. emite una Resolución aprobando el subsidio .

7- El EN.RE. remite la Resolución con la información pertinente al Ministerio de Obras y Servicios Públicos para que éste efectúe el pago correspondiente.

Plazo máximo del trámite de obtención del subsidio: dos meses, debido a que la facturación es bimestral.

Variables excluyentes: Categorías Baldío o Comercial

Vencimiento: Renovación anual automática

Características del Sistema informático

No hay sistema informático. Sólo se usa una planilla de bases de datos en Excel. El EN.RE. controla la base de datos de los usuarios subsidiados para verificar la correcta aplicación del mismo.

No existen delegaciones. El servicio es prestado en los Departamentos Capital, Fray Mamerto Esquiú y Valle Viejo los que son geográficamente adyacentes entre sí , y abarcan un pequeño territorio.

Auditorias

Se está perfeccionando el procedimiento para la realización de auditorías con la incorporación de asistentes sociales.

Ejemplos de Registros y Formularios aplicables



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CATAMARCA

SUBSIDIO DIRECTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DESAGUES CLOACALES DECLARACIÓN JURADA

FECHA: / /

DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDO Y NOMBRE:
DNI Y CUIL: EDAD: años
INGRESOS DEL GRUPO FAMILIAR: CASO ESPECIAL:

DATOS DEL SERVICIO:

Nº DE ABONADO:
Nº DEL MEDIDOR:
PERIODO: TIPO DE SERVICIO: MEDIDO / NO MEDIDO
CATEGORIA: PUNTAJE:
TIENE DEUDA? SI NO

TENENCIA DE LA VIVIENDA

PROPIETARIO DE VIVIENDA PROPIETARIO DE TERRENO INQUILINO
PRÉSTAMO O SESIÓN OCUPANTE DE HECHO DONACIÓN
OTRAS:

INSTALACION DE AGUA

DENTRO DE LA VIVIENDA
FUERA DE LA VIVIENDA Y DENTRO DEL TERRENO
FUERA DEL TERRENO (NO EN FORMA REGULAR)

SERVICIOS DE LA VIVIENDA

CANTIDAD	DEPENDENCIA	INSTALADO	SI	NO
	COCINA			
	BAÑO			
	LAVADERO			
	GARAGE			
	PILETA DE NATACIÓN			
	OTROS			

DATOS DEL GRUPO FAMILIAR					
N°	APELLIDO Y NOMBRE	PARENTESCO	DNI	FECHA DE NACIMIENTO	TRABAJO-DESOCUPADO O ESTUDIA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
11					
12					

AFIRMO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS EN ESTE FORMULARIO SON CORRECTOS Y COMPLETADOS Y QUE HE CONFECCIONADO ESTA DECLARACIÓN SIN OMITIR NI FALSEAR DATOS ALGUNOS QUE CONTENER SIENDO FIEL EXPRESIÓN DE LA VERDAD.
 "Si sus condiciones cambian respecto a los datos aportados en su Declaración Jurada para subsidio del agua Ud. se encuentra Obligado a informarlo"

.....
 FIRMA:

.....
 FECHA

.....
 ACLARACIÓN

.....
 D.N.I

.....
 FIRMA Y ACLARACIÓN
 DEL ENCUESTADOR:

Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

Ejemplo de detalle de indicadores cuantitativos:

Cantidad de Usuarios postulados (mensual y anual) : 30, 360

Cantidad de Usuarios rechazados (mensual y anual): 5, 60

Cantidad de Usuarios con subsidio 60% (mensual y anual): No hay

Cantidad de Usuarios con subsidio 100% (mensual y anual): 9.142 (existen también con subsidio 80% y al consumo 50 m3)

Cantidad de Usuarios con subsidio vs. Línea de indigencia INDEC (mensual y anual): Sin datos

Cantidad de Usuarios con subsidio vs. Línea de pobreza INDEC (mensual y anual): Sin datos

Cantidad de Usuarios auditados (mensual y anual): Sin datos

Cantidad de bajas por auditoria (mensual y anual): No hay bajas en 2011

Cantidad de disminución de porcentaje al 60% por auditoria: No hay

Cantidad de elevación de porcentaje al 100% por auditoria: No hay

Cantidad de reconsiderados rechazados: No hay reconsideraciones

Cantidad de reconsiderados al 60%: 0

Cantidad de Reconsiderados al 100%:0

Ejemplo de indicadores cualitativos:

Credibilidad y aceptación social del sistema (método encuesta): No hay encuesta, no hay datos

Accesibilidad física de personas con capacidades diferentes: Si hay accesibilidad

Garantizar índices óptimos de calidad en nuestro servicio como Ente Regulador, asegurando la satisfacción de los habitantes de Catamarca.	Aumentar la satisfacción de usuarios de Subsidios	Obtener un tiempo promedio de espera para atención personal inferior a 13 minutos.
		Obtener un tiempo promedio de entrevista y carga de postulación inferior a 13 minutos.
		Auditar mediante informe ambiental in situ el 10% del padrón de subsidiados en forma anual.

EL EN.RE. no está certificado bajo ninguna norma .

El EN.RE. no otorga subsidios en Catamarca. Esta gestión está a cargo del Área de Subsidios Directos de la Subsecretaría de Servicios Públicos, en la cual existe una atención personalizada de los solicitantes, en un tiempo promedio de 20 minutos y con un plazo de otorgamiento de dos meses, porque la facturación es bimestral.

Estrategias de Promoción y Fomento

En Catamarca: El área de subsidios de la Subsecretaría de Servicios Públicos, visita a barrios de sectores carenciados y dicta charlas informativas sobre la forma de acceder al beneficio del subsidio directo y las condiciones de inclusión y exclusión del mismo.

Medidas adoptadas para garantizar la cobertura de usuarios rurales o dispersos

En Catamarca no hay acciones específicas.

Otros subsidios directos:

Tener presente que el emisor de los subsidios no es el EN. RE. sino la Subsecretaría de Servicios Públicos

	Fortalezas	Debilidades
Internas	<p>1) Facilidad de acceso del servicio a sectores de bajos recursos</p> <p>2) Trato personalizado</p> <p>3) Trámite sencillo</p> <p>4) Celeridad en el otorgamiento</p> <p>5) Decisión centralizada.</p> <p>6) Área de control geográficamente concentrada.</p> <p>7) Relación fluida entre las áreas participantes</p> <p>8) Aseguramiento de los fondos destinados a subsidios.</p>	<p>1) Falta auditoría de ingreso y permanencia de los usuarios en el sistema de subsidios.</p> <p>2) Falta de sistema informático.</p> <p>3) Falta de sistema interconectado entre áreas intervinientes (EN.RE., Subsecretaría de Servicios Públicos, Aguas de Catamarca S.A.P.E.M.)</p>
	Oportunidades	Amenazas
Externas	<p>1) Unificación de bases de datos de usuarios carenciados para todos los Organismos del Estado Provincial, unificando las tareas de relevamiento y evitando la duplicidad de tareas.</p> <p>2) Posibilidad de interactuar con otras áreas de acción social (ONGs).</p>	<p>No posee</p>

4 MICRO MEDICIÓN

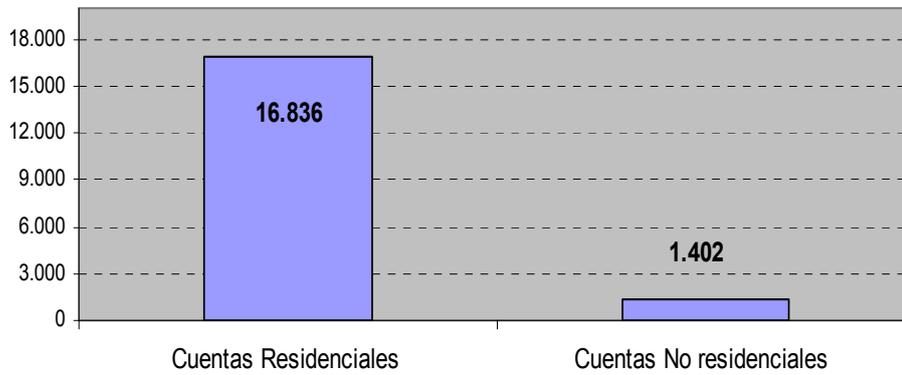
Dado el alto impacto de la micro medición en el consumo de agua, resulta muy importante analizar algunas cuestiones vinculadas a la misma.

Se apunta a disponer de información que sea útil a los fines de identificar problemas potenciales en cuanto al uso racional del recurso.

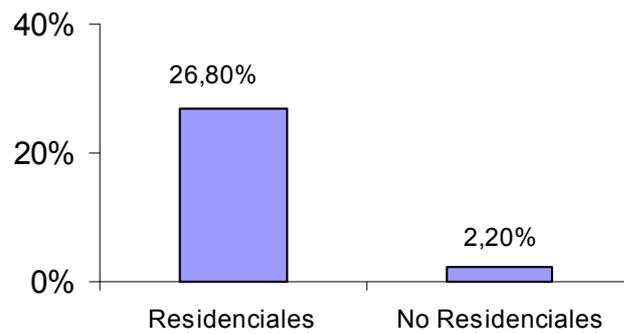
A. CANTIDAD Y PORCENTAJE DE CUENTAS MICRO MEDIDAS

MICRO MEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	16.836
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	1.402
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	26,80%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	2,20 %
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	34,00% (Incluye baldíos con medidores)
6. Cuentas Residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	No hay
7. Cuentas No residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	No hay
8. Porcentaje de medición Residenciales (Prestadores Secundarios)	No hay
9. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestadores Secundarios)	No hay
10. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	No hay

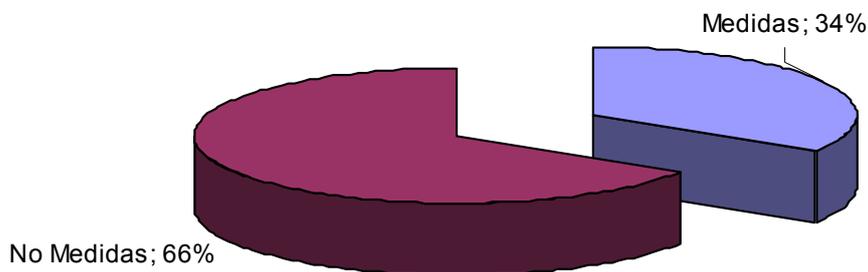
Cantidad de Cuentas Medidas (prestador principal)



Cuentas Medidas



Cuentas Medidas y No Medidas



B. CONSUMOS PROMEDIOS

CONSUMOS BIMESTRALES (m3)	
1. Consumo promedio total medidos (Prestador Principal)	81
2. Consumo promedio Residenciales medidos (Prestador Principal)	65
3. Consumo promedio No Residenciales medidos (Prestador Principal)	278

NORMATIVA APLICABLE

Leyes Provinciales: Ley provincial N° 4963- "ARTICULO 30°.- SISTEMA. Los contratos de concesión o las normas de prestación que se dicten determinarán el sistema tarifario que se aplicará en cada caso, debiendo exigirse la generalización del sistema medido."

"ARTÍCULO 32°, en el que se establece entre los Principios Generales del Régimen Tarifario, los siguientes: "g) Exigirá la progresiva generalización de la medición de los consumos, como base de la facturación." y "h) Deberá mantener el consumo de agua potable, la oportunidad de uso, el propósito de uso, la duración de éste u otra consideración razonable, como parámetro base de las tarifas aplicables a las distintas categorías de usuarios."

Contrato de Concesión: Anexo 6 del Contrato de Concesión suscripto con el anterior prestador, vigente en forma supletoria con el actual prestador.

Marco Regulatorio: Ley N° 4963

Otros: Decreto Acuerdo N° 280/00- Reglamento del Usuarios y de Servicios

Régimen Tarifario Medido

ANEXO 1 RESOLUCION EN.RE. N° 094/09			
SISTEMA MEDIDO - IMPORTES BASICOS			
TARIFA	DESCRIPCION	Importe sin IVA ni Tasas (\$)	
		Cargo Fijo Bimestral (50 m3)	Importe por m3 de exceso (> 50 m3)
80	MEDIDO PRECARIO AGUA (BALDIO)	16,80	1,12
81	MEDIDO PRECARIO AGUA	16,80	0,56
82	MEDIDO ECONOMICO AGUA	22,40	0,56
83	MEDIDO BUENO AGUA	28,00	0,56
84	MEDIDO MUY BUENO AGUA	42,00	0,56
85	MEDIDO COMERCIAL AGUA	70,00	1,12
86	MEDIDO SERVICIO AGUA	84,00	1,26
87	MEDIDO INDUSTRIAL AGUA	112,00	1,40
88	MEDIDO PILETA AGUA	70,00	1,12
89	MEDIDO AGUA SEMITRATADA	140,00	0,70
90	MEDIDO BALDIO AGUA Y CLOACA	22,40	1,12
91	MEDIDO PRECARIO AGUA Y CLOACA	22,40	0,74
92	MEDIDO ECONOMICO AGUA Y CLOACA	28,00	0,74
93	MEDIDO BUENO AGUA Y CLOACA	42,00	0,74
94	MEDIDO MUY BUENO AGUA Y CLOACA	50,40	0,74
95	MEDIDO COMERCIAL AGUA Y CLOACA	84,00	1,12
96	MEDIDO SERVICIO AGUA Y CLOACA	112,00	1,26
97	MEDIDO INDUSTRIAL AGUA Y CLOACA	140,00	1,40
98	MEDIDO PILETA AGUA Y CLOACA	84,00	1,12

CATEGORIAS MIXTAS (RESIDENCIALES MAS NO RESIDENCIALES)			
181	MEDIDO PRECARIO AGUA	16,80	1,12
182	MEDIDO ECONOMICO AGUA	22,40	1,12
183	MEDIDO BUENO AGUA	28,00	1,12
184	MEDIDO MUY BUENO AGUA	42,00	1,12
191	MEDIDO PRECARIO AGUA Y CLOACA	22,40	1,12
192	MEDIDO ECONOMICO AGUA Y CLOACA	28,00	1,12
193	MEDIDO BUENO AGUA Y CLOACA	42,00	1,12
194	MEDIDO MUY BUENO AGUA Y CLOACA	50,40	1,12

Al importe que se factura se debe sumar:	
El porcentaje de IVA, depende condición fiscal del usuario.	
El 2% de la Tasa de Fiscalización del EN.RE.	
El 6% de la Tasa Municipal de Ocupación del Espacio Público.	
Todos los porcentajes se aplican sobre el importe neto.	

1. INFRAESTRUCTURA AFECTADA AL SERVICIO (SEDES, TECNOLOGÍA, BANCO DE PRUEBA, RRHH)

Se refiere a la tecnología aplicada al sistema, si existe Banco de Pruebas propio o de la Prestadora, si existe desarrollo tecnológico del INTI, cuál es la especialización de los RRHH afectados al servicio, etc.

El EN.RE. posee un medidor patrón para contrastar medidores. La empresa posee un banco de prueba para medidores. El medidor del EN.RE. es manejado por un técnico y un ingeniero industrial.

2. METODOLOGÍA DE CONTROLES (breve descripción de cada sistema)

Descripción de los diferentes mecanismos de control de los aparatos de medición.

Controles y Verificaciones iniciales:

Controles y Verificaciones periódicas:

Controles y Verificaciones por reclamos: El EN.RE. controla si el micromedidor mide correctamente. Supervisa el contraste de medidores por parte de la prestadora o realiza el contraste con su medidor patrón.

Otros controles:

3. PARÁMETROS DE CONTROL PARA MEDIDORES NUEVOS Y EN USO

Descripción de los diferentes parámetros de control de los aparatos de medición.

4. VIDA ÚTIL DE LOS APARATOS (breve descripción)

Según Contrato de Concesión, Anexo 6, Artículo 38° se establece una vida útil de diez años.

5. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE LOS MEDIDORES_ (breve descripción)

El costo de incorporación al sistema medido, esto es la provisión e instalación del o de los medidores de caudales, se hará con cargo al Concesionario, salvo que haya sido solicitado por el Usuario y su instalación no esté prevista en los planes inmediatos de la Concesión.

(Decreto Acuerdo N° 280/00 Artículo 23: Cargo de Instalación)

En igual sentido, la Resolución EN.RE. N° 057/01 establece que el costo de instalación del medidor está a cargo del prestador. El usuario sólo paga ese costo si solicita el cambio al sistema medido.

Por último, se establece en esa Resolución que toda nueva conexión de agua es bajo el sistema medido.

La renovación del medidor y sus elementos complementarios, al finalizar su vida útil, estará a cargo del Concesionario, quien comunicará al Usuario, con diez (10) días de anticipación, la fecha en que procederá al cambio del medidor. (Decreto Acuerdo N° 280/00 - Artículo 24: Renovación)

Actualmente no hay obligaciones de la empresa para instalación de medidores.

6. CARGOS POR MEDIDOR (breve descripción)

El EN.RE. aprueba el cargo por colocación del medidor (mano de obra y materiales), que es el aplicable cuando el usuario solicita el cambio al sistema medido. El último valor aprobado es del año 2005 y el importe correspondiente es \$144,47 para vereda de baldosas y \$ 119,00 para vereda de tierra, valores éstos netos de impuestos y tasas.

7. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE DESVÍOS Y/O REFACTURACIONES

En caso de desvíos o facturación errónea se realizan las inspecciones necesarias y se determina la causa del desvío. En caso de corresponder se realiza una refacturación con nueva fecha de vencimiento.

8. Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

Ejemplo de indicadores cuantitativos:

1. Cantidad de usuarios totales	62.723
2. Cantidad de usuarios medidos	21.341
3. Cantidad de reclamos por mal funcionamiento del medidor:	menos de uno por mes
4. Cantidad de reclamos resueltos determinando el funcionamiento fuera de los parámetros:	Dos por año.
5. Cantidad de reclamos resueltos determinando el correcto funcionamiento del medidor:	3 por año
6. Facturación medida de zonas con discontinuidad de servicio :	Sin datos discriminados por zona .

Ejemplo de indicadores cualitativos:

1. Conciencia sobre la necesidad de uso medido y racional de los servicios (Encuesta)
2. Eficacia de la información sobre micromedición (Cantidad de Quejas y Encuestas)
3. Competencia del personal afectado al servicio (quejas por mala atención y cuadros de polivalencias funcionales)

9. Certificaciones y Objetivos de calidad

Se refiere a si el proceso de control de micromedición del Ente está certificado en calidad, como por ejemplo bajo la norma ISO 9001 o ISO 10012 y si tiene objetivos de calidad fijados al respecto

Ejemplo de objetivos de calidad

Objetivo del Gobierno	Acción del Organismo	Meta	Indicador
Mejorar capacidades tecnológicas para la gestión	Incorporación de un Banco de Pruebas de Micromedidores de Agua Potable Fría en Convenio con el INTI	Determinar la Realización por el INTI de la totalidad de verificaciones primitivas, periódicas y de reclamos con disconformidad	Cantidad de medidores y lotes de medidores controlados

10. Estrategias de Promoción y Fomento

Hay campañas de publicidad por parte de la empresa prestadora, sobre el uso racional del agua. Por su parte desde el EN. RE. se distribuyen folletos de difusión sobre el tema.

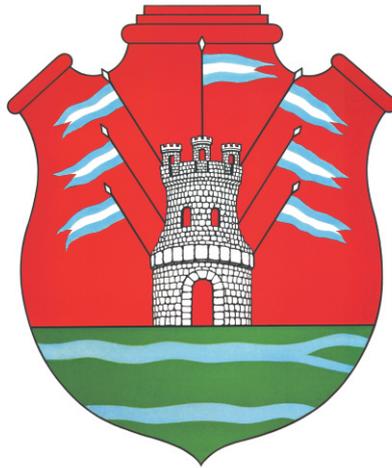
11. Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema medido

Se tiene en estudio la generalización del sistema medido, lo cual quedará determinado en la próxima revisión del Régimen Tarifario, cuya fecha de realización la definirá la nueva Administración después de diciembre de 2011.

12. Política de control de derroches y uso racional

El En. Re. y Aguas de Catamarca S.A.P.E.M. realizan, por separado charlas en escuelas sobre el tema del uso racional del agua. Además la empresa prestadora realiza permanentemente publicaciones y campañas publicitarias a través de diferentes medios.

CÓRDOBA



Colaboradores: Lic Alejandro Amado
Cra. Paola Villegas
Cra. Natalia L. Viale
Cr. Lucas S. González
Sra. Débora Petrakosky
Lic. Olga Beatriz Ghione

ERSeP – Córdoba

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

CÓRDOBA	
Denominación	Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP)
Web site	http://ersep.cba.gov.ar/
Teléfonos	0351-4296100 / 0800-888-6898
Dirección	Rosario de Santa Fe 238
Servicios regulados	Agua y Cloaca / Energía / Concesiones Viales / Transporte Interurbano / Concesiones Edilicias
Composición del Ente	Directorio (6 miembros – 3 por el Poder Ejecutivo, dos por los Partidos de oposición con mayor número de representantes en la Asamblea Legislativa y uno por los usuarios), Gerencia General, 5 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 8835 (Carta al Ciudadano)

El ERSeP es un Ente Autárquico y su relación con el Ejecutivo se canaliza a través del Ministerio de Obras Públicas, en cuya estructura general se halla incluido.

Puntualmente, el Art. 22 de la Ley 8835 establece que:

“EL ERSeP tendrá como cometido la regulación de todos los servicios públicos que se presten en el territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna.

Quedan comprendidos en la jurisdicción del ERSeP los servicios de transporte público y el control de las concesiones de obra pública, inclusive las viales. FACÚLTASE al Poder Ejecutivo para incorporar otros servicios públicos a dicha jurisdicción.”

Lo anterior implica que no todos los prestadores de Servicios Públicos en la Provincia son regulados por el ERSeP. No obstante ello, en algunos casos el Ente realiza el control del servicio. Específicamente, en el caso de Agua Potable, el ERSeP realiza controles de calidad a algunos prestadores, sin tener sobre los mismos jurisdicción para determinar los valores de la tarifa.

Adicionalmente, el Art. 22 recientemente citado habilita al Estado Provincial a incorporar nuevos servicios.

En Febrero de 2011, en la Ciudad Autónoma de Bs. As., el Presidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos, Dr. Rody Wilson Guerreiro recibió el Certificado del IRAM (Certificadora Nacional) y del I-QNET (Certificadora Internacional), después de la auditoría realizada en el sistema de gestión de calidad del Organismo de Control, por la cual la institución queda habilitada como Ente Certificado con ISO 9001 versión 2008, por los próximos 3 (tres) años.-

El Director General del IRAM, Ing. González hizo entrega de los Certificados al Presidente del ERSeP ponderando el sistema de gestión de calidad del ERSeP, que se convierte así en el primer Ente Regulador Multisectorial en recibir este tipo de certificaciones.-

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia (Según el censo nacional 2010)	3.304.825 Habitantes
Índice de pobreza en la Provincia (fuente INDEC)	\$575,05 por persona (Promedio entre INDEC, FIEL y ECOLATINA)
Índice de indigencia en la Provincia (fuente INDEC)	\$284,00 por persona (Promedio entre INDEC, FIEL y ECOLATINA)
Población regulada (en la jurisdicción del Ente)	1.499.301
Índice de pobreza (en la jurisdicción del Ente)	\$575,05 por persona (Promedio entre INDEC, FIEL y ECOLATINA) – 10,1% de la población del Gran Cba (INDEC)
Índice de indigencia (en la Jurisdicción del Ente)	\$284,00 por persona (Promedio entre INDEC, FIEL y ECOLATINA) – 3,5% de la población del Gran Cba (INDEC)
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	457.002
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	Prestado por la Municipalidad
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	-
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	35.870
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	8.450
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	3.634
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	504.956
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	-
9. Cuentas con tarifa social	(10.170) 9.344 en Capital y 826 en Interior (2,5% del total de clientes residenciales). Centros Vecinales: 17 y Centros de Jubilados: 34
10. Cuentas con otros subsidios directos	
11. Cuentas con otro tipo de beneficios	

Datos a diciembre 2010.

Cabe destacar que en el caso de la Ciudad de Córdoba, el servicio de Saneamiento es prestado por la Municipalidad en forma directa. Actualmente, ese servicio no es regulado (ni controlado) por el ERSeP.

En cuanto a los prestadores secundarios, en algunos casos se regula sólo el servicio de Agua, en otros sólo el servicio de Cloaca y en otros ambos servicios.

Todo lo vinculado a Tarifa Social se realiza en la Secretaría de Planificación y Control de Programas, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba.

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Cruzados

Los subsidios cruzados se instrumentan a través de coeficientes en la fórmula de calculo tarifario que tienen que ver con la capacidad de pago del usuario (existen también otros coeficientes indicadores del consumo del usuario).

A partir de la renegociación del contrato con Aguas Cordobesas S.A., la geografía de la Ciudad se dividió en 7 zonales. Cada uno de ellos cuenta con características socio-económicas particulares, siendo el Zonal 01 el más carenciado y el 07 el de mejor situación económica (Countries y Barrios Cerrados)¹.

Este sistema de zonificación podría conducir a un esquema de subsidios cruzados cuando algunos usuarios paguen menos (los de los zonales más desfavorecidos) que el costo de provisión del servicio; mientras que otros usuarios (los de zonales más ricos) pagarían un precio superior al costo de provisión del servicio.

Lógicamente, esto puede verificarse también en regímenes tarifarios de tipo catastral (como el de la Ciudad de Córdoba), ya que el mismo incorpora indicadores de la capacidad de pago de cada usuario en base a las características catastrales de las viviendas.

Fórmula de cálculo tarifario (Prestador principal)

Cuentas Residenciales No Medidas	
$F = ((0,002*ST+0,02*Sci*E)*Z*K+0,7*Imín)*CR*CM$	
Cuentas Residenciales Medidas	
$F = ((0,002*ST+0,02*Sci*E)*Z*K+0,7*Imín)*CR*CM+Pm3*CR*Excedente$	
Cuentas No Residenciales No Medidas	
$F = ((0,002*ST+0,02*Sci*E)*Z*K+0,7*Imín)*CR*CM$	
Cuentas No Residenciales Medidas	
$F = (((0,002*ST+0,02*Sci*E)*Z*K+0,7*Imín)*CR*CM)*0,3$	Se cobra el mayor de estos dos valores.
$F = Pm3*CM*CR*Consumo$	

Concepto	Coeficiente	
Superficie Terreno	ST	
Superficie Cubierta	Sci	
Coeficiente de Edificación (1)	E	(1) Depende de la categoría del inmueble y de la antigüedad del mismo
Coeficiente Zonal (2)	Z	(2) La ciudad de Córdoba se subdividió en 7 zonales en función de características socio-económicas
Coeficiente de Actualización (3)	K	(3) Este es el Coef. de actualización anterior. En la actualidad está fijo.
Importe Mínimo Mensual	Imín	
Coeficiente Regulatorio (4)	CR	(4) Este coeficiente se encuentra establecido en el contrato y se utiliza para reflejar las actualizaciones tarifarias desde el 2008
Coeficiente Multiplicador (5)	CM	(5) Se utilizó para aplicar un incremento tarifario diferenciado en el año 2006. En la actualidad está fijo.

¹ Resolución ERSeP 308/2006.

B. Subsidios Directos

El Gobierno de la Provincia de Córdoba implementa la **Tarifa Social** a partir del año 2006, con el objetivo de que usuarios de bajo poder adquisitivo puedan tener acceso al servicio. Previo a otorgarla se realiza un estudio sobre la capacidad de pago del usuario.

Hogares carenciados: Rebaja del 50% en la tarifa. Se aplica sobre los primeros 25 metros cúbicos de consumo mensuales.

Hogares Indigentes: Exención del pago de los primeros 25 metros cúbicos de consumo mensuales.

Centros de Jubilados y Centros Vecinales: Para el caso en que la sede del Centro funcione en un local destinado a ese único fin, el beneficio será equivalente al establecido para los Hogares Indigentes. Para el caso que funcione en una de las dependencias de una vivienda residencial y comparta con ésta los servicios, el beneficio será equivalente al establecido para los Hogares Pobres.

Entidades sin fines de lucro: Serán beneficiarios aquellas que encuentren en situación de regularidad institucional, su sede funcione en un local destinado a ese único fin y cuyo objeto posea como destinatarios a personas de la comunidad en situación de vulnerabilidad social; otorgándoles las exenciones o reducciones en la tarifa equivalente a lo establecido para Hogares Indigentes.

.1 Normativa

Decreto 1357/06, Decreto 2094/08, Convenio 19/07 (AACC-Gobierno de Córdoba), Decreto 573/08 (Centro de Jubilados), Decreto 496/09 (Centros Vecinales) y Resolución 196/10 (Entidades sin fines de lucro)

.2 Requisitos para acceder al subsidio

- Que se trate de una cuenta residencial.
- Encontrarse el grupo familiar y demás personas residentes en la propiedad, en la imposibilidad de pagar el monto total del valor de las prestaciones, lo que implica estar ubicados, según el promedio que publican las consultoras privadas, por debajo de la línea de pobreza o indigencia.
- Estar encuadrados mediante Resolución de la Secretaría de Planificación y Control de Programas del Ministerio de Desarrollo Social como apto para el otorgamiento del subsidio. Profesionales en Servicio Social de Córdoba realizan las visitas

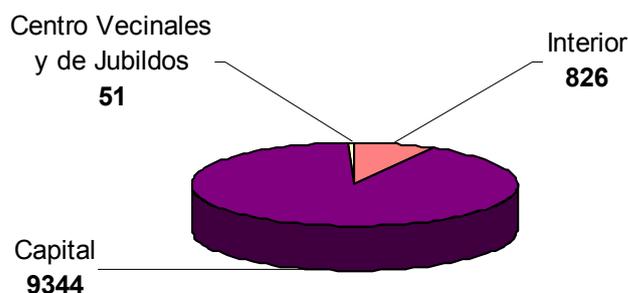
correspondientes y elevan los informes elaborados a la Secretaría de Planificación y Control de Programas del Ministerio de Desarrollo Social. Este informe no tiene carácter vinculante pero es condición indispensable para que la Secretaría disponga la incorporación del postulante como beneficiario del Programa.

- Encontrarse los solicitantes al día en el pago del servicio de agua y de energía lo que significa no tener deuda o tener plan de pago vigente y al día.
- No desarrollar en el inmueble ninguna actividad comercial ni industrial.

En base a los datos aportados por el solicitante en el formulario de adhesión² que reviste carácter de declaración jurada, se calculará la línea de pobreza e indigencia para ese hogar: Si el mismo se ubica por debajo de la línea de pobreza o indigencia se envían los datos personales para el cruce con distintas bases (SINTyS, Secretaría de Previsión y Registro Único de Beneficiarios de Programas Sociales); si en cambio se encuentra por encima de la línea de pobreza o posee bienes o servicios que no se corresponden con un hogar pobre o indigente se deniega el subsidio por resolución emanada de la Secretaría de Planificación y Control de Programas y se notifica al solicitante y demás entes involucrados

El programa tiene convenio con Aguas Cordobesas S.A. para la cobertura de la ciudad de Córdoba y con cuatro cooperativas que prestan el servicio en el interior de la provincia.

Cantidad de Beneficiarios con Subsidio Directo



Datos a Septiembre 2010.

² Ver Anexo I modelo del Formulario

.3 Plazo de vigencia y caducidad

Los beneficiarios serán reevaluados por la Secretaría de Planificación y Control de Programas de Desarrollo Social en forma semestral. Si continúan calificando para el subsidio éste se renovará automáticamente, si en cambio, deja de corresponderle, la Secretaría notificará por resolución tanto a los entes involucrados como al usuario.

El subsidio se extinguirá por las siguientes causales:

- Cuando deje de concurrir algunos de los requisitos establecidos para su otorgamiento de conformidad a lo establecido en el punto anterior.
- Por cambio de beneficio del beneficiario
- Por renuncia voluntaria del beneficiario
- Cuando no se abone la factura y/o plan de pagos
- Cuando concurren algunas de las causales de rechazo (cuando el hogar se encuentre por encima de la línea de pobreza o posea bienes o servicios que no correspondan con un hogar pobre o indigente, tales como TV por cable, escolaridad privada, más de una propiedad, vehículos o motos modelo igual o mayor año 2000, entre otros)

.4 Características de los subsidios

HOGARES CARENCIADOS		
ENERGIA ELECTRICA	AGUA POTABLE	IMPUESTO INMOBILIARIO
Tendrán una rebaja promedio del 50% en la tarifa, que se aplicará sobre los primeros 600 Kwh de consumo bimestral. Tasa de conexión sin cargo.	Tendrán una rebaja del 50% en la tarifa, que se aplicará sobre los primeros 25 metros cúbicos de consumo mensuales.	Si tienen deuda pagarán \$48 anuales o 4 cuotas de \$12 a partir de 2007. Si no tienen deuda pagarán \$24 anuales o 4 cuotas de \$6. Se otorgarán subsidios para cancelar las deudas hasta 2006 inclusive.

HOGARES INDIGENTES		
ENERGIA ELECTRICA	AGUA POTABLE	IMPUESTO INMOBILIARIO
Tendrán una rebaja que consiste en la bonificación de los primeros 200 Kwh y un descuento del 80% promedio sobre los 400 Kwh siguientes de consumo bimestral. Tasa de conexión sin cargo.	Tendrán una rebaja que consiste en quedar exentos de pago de los primeros 25 metros cúbicos de consumo mensuales.	Quedarán exentos del pago mientras dure su situación de indigencia. Si tiene deuda, la misma quedará totalmente cancelada hasta 2006 inclusive.

4. MICRO MEDICIÓN

A. Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas

MICRO MEDICIÓN	
1. Cuentas residenciales medidas (Prestador Principal)	60.396
2. Cuentas no residenciales medidas (Prestador Principal)	4.739
3. Porcentaje de medición residenciales (Prestador Principal)	14,16%
4. Porcentaje de medición no residenciales (Prestador Principal)	1,05%
5. Porcentaje de medición total (Prestadores Principal)	14,43%
6. Cuentas residenciales medidas (Prestadores Secundarios)(*)	12.713
7. Cuentas no residenciales medidas (Prestadores Secundarios)(*)	26,51
8. Porcentaje de medición residenciales (Prestadores Secundarios)	N/A
9. Porcentaje de medición no residenciales (Prestadores Secundarios)	N/A
10. Porcentaje de medición total (Prestadores Secundarios)	N/A

(*) Datos Dic-2010

MEDICION	Total Ac Ener	Total Ac Febr	Total Ac Mar	Total Ac Abr
Macromedición	792	792	792	792
Micromedición (1)	5.878	6.303	7.058	7.535
Cargo Tarifario	876	2.113	3.801	5.971

(1) Inst./renovación. de medidores por restricción /corte de socio. Instalación Masiva de Medidores. Recambio de Medidores (Acuerdo). Renovación Conexiones. Instalación de medidores.

Cumpliendo con el requerimiento del Directorio del ERSeP, a través de la Resolución Número 3337/20³10 en lo referente a la recaudación en concepto de Cargo Tarifario percibido por la empresa Aguas Cordobesas S.A., se realiza mensualmente el seguimiento financiero de esta aplicación del Cargo por Medición. De esta manera se ha creado una cuenta bancaria específica para el control de Ingresos y egresos de estos los fondos.

³ Resolución N° 3337/2010 del E.R.Se.P

El Decreto N° **1284/10** del Poder Ejecutivo Provincial resolvió la aprobación y fijación de un cargo tarifario para medidores; conexiones domiciliarias; obras Complementarias y de Acceso al servicio de Agua Potable.

Se estima apropiado aplicar un porcentaje menor del 16.5% a los usuarios residenciales en el zonal 2, y finalmente un 18% para los usuarios comprendidos en los zonales 3 a 7 inclusive.

Que en todos los casos y zonales, los usuarios categorizados como no residenciales abonaran el cargo del 18%.

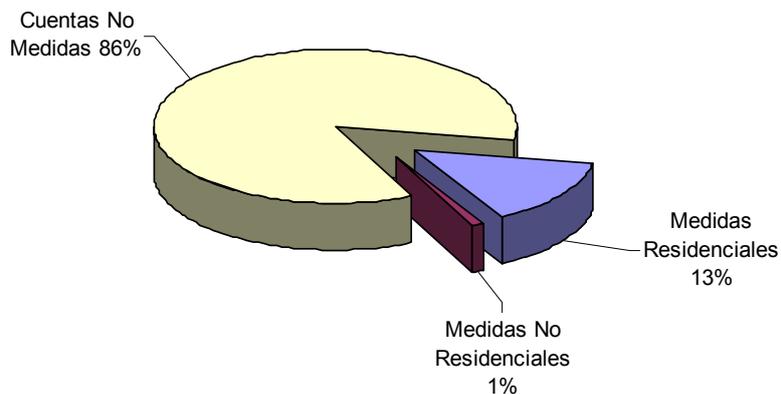
En el siguiente cuadro se aplica el porcentaje sobre cada subclase de usuarios y usuarios exceptuados:

	Usuarios Exentos		16,50%	18%	18%
Zonal 1	Usuarios con Tarifa Social (Según Contrato de Concesión - Ley 9279 – Modif. 9339)	Usuarios Residenciales			Otros Usuarios
Zonal 2			Usuarios Residenciales		Otros Usuarios
Zonal 3	Jubilados y Pensionados con descuentos (Según Contrato de Concesión - Ley 9279 – Modif. 9339)			Usuarios Residenciales	Otros Usuarios
Zonal 4				Usuarios Residenciales	Otros Usuarios
Zonal 5	Usuarios D900 (Sistemas de beneficios que implementa el Concesionario para otros usuarios de bajos recursos)			Usuarios Residenciales	Otros Usuarios
Zonal 6				Usuarios Residenciales	Otros Usuarios
Zonal 7				Usuarios Residenciales	Otros Usuarios

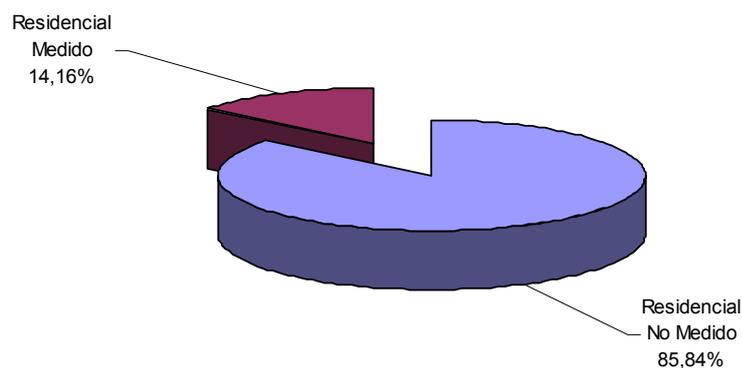
La implementación del cargo tarifario se dio en forma gradual; como se detalle en el cuadro siguiente:

	Aplicación progresiva del Cargo desde:		
	Septiembre de 2010	Diciembre de 2010	Marzo de 2011 en adelante
16,50%	5,22%	10,72%	16,50%
18%	5,67%	11,67%	18,00%

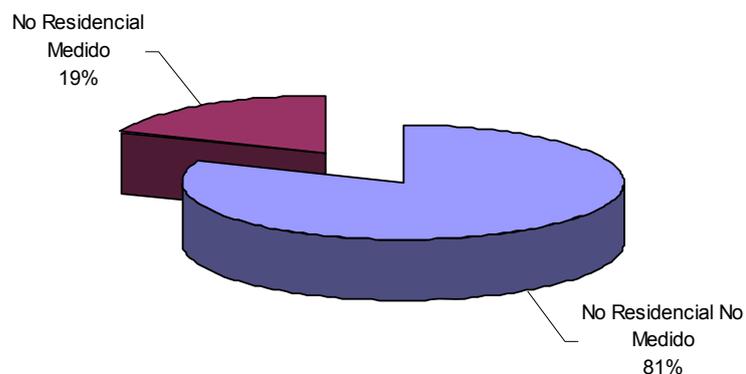
Porcentaje de Cuentas (Prestador Principal)



Porcentaje de Cuentas Residenciales según condición (Prestador Principal)



**Porcentaje de Cuentas No Residenciales según condición
(Prestador Principal)**



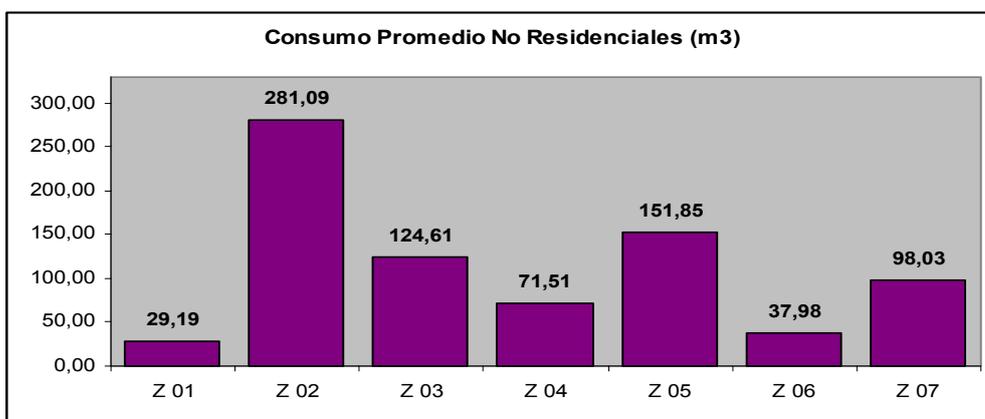
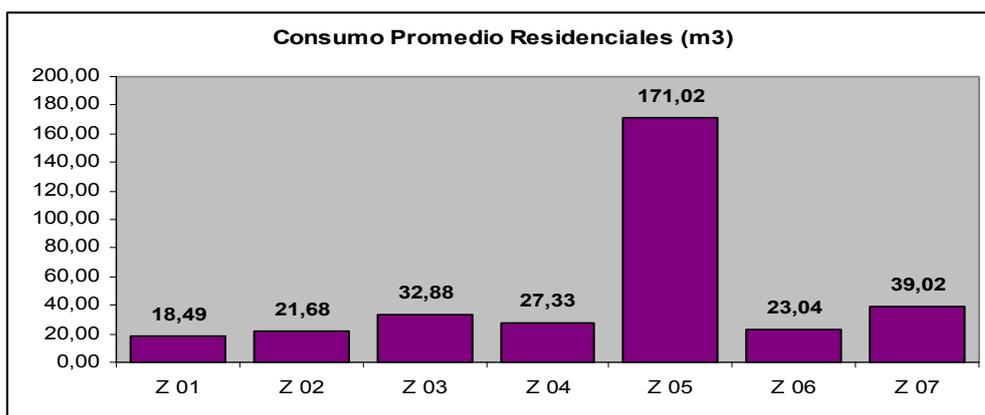
Dentro de la categoría No residenciales se incluyen: Baldío-Estado y Culto; Baldío-Generales; Edificado- Estado y Culto; Edificado- General- No Residencial

B. Consumos Promedios

CONSUMO MENSUALES (m3)	
1. Consumo Promedio Total (Prestador Principal)	36,67
2. Consumo promedio Residenciales (Prestador Principal)	28,10
2. Consumo promedio No Residenciales (Prestador Principal)	163,61

Consumos Promedios Mensuales		
Zonal	Residencial	No Residencial
Z 01	18,49	29,19
Z 02	21,68	281,09
Z 03	32,88	124,61
Z 04	27,33	71,51
Z 05	171,02	151,85
Z 06	23,04	37,98
Z 07	39,02	98,03

Datos de la anualidad 2010.



C. Régimen Tarifario Medido

El régimen tarifario establece para los usuarios medidos la siguiente estructura tarifaria: un cargo fijo más un cargo variable según el consumo.

El cargo fijo surge del cálculo de una polinómica relacionada a los datos catastrales del inmueble y el cargo variable está establecido por contrato con los escalones de consumo y un valor asignado a cada metro cúbico creciente por cada escalón. Además es diferente para los usuarios residenciales de los no residenciales. Esto puede observarse en el punto A ut-supra.

D. Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores

	Obligaciones	Derechos
Usuarios	1) Pagar cargo de renovación pasada la Vida Útil 2) Pagar instalación en conexiones adicionales 3) Pagar instalación por pedido anticipado al plan o en caso de extensión.	1) Tener acceso al medidor para su lectura 2) Tener acceso a su historial de Consumos 3) Pedir refacturación en caso de Exceso hasta que se verifiquen las lecturas.
Prestador	1) Renovar el medidor durante la Vida Útil, Siempre que no lo haya manipulado el usuario 2) Meta temporal: Instalación de medidores en Zonales 06 y 07 3) Guarda del medidor compartida con el Usuario. 4) Inspeccionar el funcionamiento del medidor.	1) Tener acceso al medidor para su lectura. 2) Estimar lectura, previa autorización del ENTE, en caso de medidor obstruido. 3) Percibir cargos por conexión, instalación y renovación de medidores.

E. Cargos por instalación y renovación de medidores

Concepto	Residencial	No Residencial
Instalación medidor de diámetro hasta 25 mm	\$ 450,63	\$ 560,05
Instalación medidor de diámetro mayor a 25 mm	Según presupuesto	Según presupuesto
Renovación medidor de diámetro hasta 25 mm	\$ 191,07	\$ 237,46
Renovación medidor de diámetro mayor a 25 mm	Según presupuesto	Según presupuesto

Ley 9279: Art. 51 Cargo de Instalación y Renovación de Medidor

F. Estrategias de Promoción y Fomento

En cuanto a los criterios de crecimiento del plan de instalación de medidores, se ha establecido contractualmente que se efectúe la instalación primero en los zonales de mayor categoría económica (denominados zonales 06 y 07), que a su vez son los de mayor consumo debido a las dimensiones de los lotes y al uso del agua potable para riego. Posteriormente serán considerados los grandes usuarios y los zonales que siguen en cuanto a la capacidad económica (05 y 04).

Con motivo de la crisis hídrica del año 2009 se realizó desde el ERSeP una intensa campaña de concientización de la comunidad con respecto al uso racional del recurso a través de todos los medios de comunicación. Esto permitió obtener muy buenos resultados.

Se continúa con la campaña a través de la difusión de folletería relacionada al cuidado del recurso.

G. Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema

Con motivo de la Crisis Hídrica que afectó a la Provincia el año 2009 y a fin de optimizar y racionalizar el consumo de agua en la ciudad se creó mediante Decreto 1284/2010 un cargo fijo por obras para la instalación masiva de aproximadamente 70.000 micromedidores en el Sistema de Córdoba Capital en los próximos 3 años.

	Usuarios Exentos	16,50%	18%	18%	
Zonal 1	Usuarios con Tarifa Social (Según Contrato de Concesión - Ley 9279 – Modif. 9339) Jubilados y Pensionados con descuentos (Según Contrato de Concesión - Ley 9279 – Modif. 9339) Usuarios D900 (Sistemas de beneficios que implementa el Concesionario para otros usuarios de bajos recursos)	Usuarios Residenciales		Usuarios No Residenciales	
Zonal 2			Usuarios Residenciales	Usuarios No Residenciales	
Zonal 3				Usuarios Residenciales	Usuarios No Residenciales
Zonal 4				Usuarios Residenciales	Usuarios No Residenciales
Zonal 5				Usuarios Residenciales	Usuarios No Residenciales
Zonal 6				Usuarios Residenciales	Usuarios No Residenciales
Zonal 7				Usuarios Residenciales	Usuarios No Residenciales

H. Análisis FODA de su modelo de control de Micro Medición como garantía de uso racional

	Fortalezas	Debilidades
Internas	1) Proactividad en la generación de alternativas para consolidar la micromedición 2) Presencia en los medios y en la sociedad 3) Trabajo interdisciplinario de las áreas 4) Control efectivo de los prestadores regulados	1) Necesidad de mayor cantidad de agentes para el control técnico en casos de emergencias 2) Profundizar la capacitación técnica específica en la temática de los agentes 3) Escasa cantidad de medidores 4) Falta de conciencia colectiva sobre los costos y cargos a cargo de los usuarios
	Oportunidades	Amenazas
Externas	1) Principal prestador con alta capacitación en los sistemas de micromedición 2) Desarrollo del proyecto de Medidor Patrón 3) Marco Normativo establecido 4) Característica semi árida de la región.	1) Crisis Hídricas 2) Desproporcionado crecimiento poblacional 3) Falta de cultura del ahorro del agua.

Anexo I



PROGRAMA TARIFA SOLIDARIA*

*La presente solicitud reviste carácter de Declaración Jurada: los datos consignados se tendrán en cuenta para la categorización del subsidio correspondiente.

Subsidio solicitado: (Marcar con X)

AGUA:

ENERGIA:

IMPUESTO INMOBILIARIO:

Datos personales del solicitante:

Apellido:.....

Nombre completo:.....

Edad:.....Estado Civil: Soltero Casado Conviviente Separado Divorciado Viudo

Documento de Identidad (Tipo y Número): DNI/LC/LE/C/CE/PASS:

Cuit / CUIL: --

Condición laboral: (Marcar con X)

¿Tiene empleo? SI NO ¿Tiene plan social? SI NO ¿Es jubilado o pensionado? SI NO

Ingreso promedio mensual:.....

Datos del domicilio:

Calle:.....Nº:.....Piso:.....Dpto:.....

Entre calles:.....Punto de ubicación:.....

Barrio:.....Localidad:.....Departamento:.....

Código Postal:.....Teléfono:.....

¿Es propietario del inmueble? SI NO (Marcar con X) ¿Posee otro inmueble? SI NO (Marcar con X)

¿Alquila? SI NO (Marcar con X) ¿Cuánto abona?.....

¿Abona cuota de vivienda social/IPV? SI NO (Marcar con X) ¿Cuánto?.....

Datos servicio de agua: ¿Posee? SI NO (Marcar con X) Unidad de facturación:

Datos servicio de energía: ¿Posee? SI NO (Marcar con X) N° de Contrato:

Datos impuesto inmobiliario: N° de cuenta del Cedulón:

Apellido y Nombre titular del Cedulón:

Datos personales de los otros ocupantes del inmueble:

Apellido	Nombres	Edad	D.N.I.	¿Tiene Ingresos? ¿Cuánto?

¿Algún integrante del grupo familiar padece problemas de salud? SI NO (Marcar con X) ¿quién o quiénes?

¿Posee Obra Social? SI NO (Marcar con X) ¿Cuánto gasta mensualmente en medicamentos o atención médica?.....

Vehículo (Marcar con X): UTILITARIO AUTO MOTO MODELO (AÑO):

Servicios con los que cuenta: (Marcar con X)

TELÉFONO FIJO TV POR CABLE/DIREC TV TELÉFONO MÓVIL

¿Cuánto abona por mes?..... ¿Cuánto abona por mes?..... ¿Cuánto abona por mes?.....

*Presto mi conformidad para que los datos contenidos en la presente solicitud sean publicados en Internet para el control social.

***FORMULARIO DE ENTREGA GRATUITA**

.....
Firma del solicitante

RECOMENDACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD
<ul style="list-style-type: none">* Presentar el formulario con fotocopia de DNI (1ª y 2ª hoja con domicilio actualizado)* En caso de solicitar el subsidio del Impuesto Inmobiliario deberá adjuntar fotocopia del título que acredite la propiedad de la vivienda (Escritura Pública, Boleto de Compraventa, Declaratoria de Herederos, Sucesión, Sentencia de Usucapión).* Acompañar la solicitud con fotocopia de los comprobantes (Factura de EPEC, Factura de Agua o Cedulón del Impuesto Inmobiliario), según el ó los subsidios solicitados.* Si ya realizó el trámite de la tarifa social de energía deberá igualmente completar este formulario.* La entrega de la presente solicitud no necesariamente es un trámite personal, pero en todos los casos deberá reclamar comprobante de ingreso al SUAC (Sistema Único de Atención al Ciudadano) de la misma.* El formulario y la tramitación son totalmente gratuitos.* Este formulario podrá ser remitido por correo OCASA sin cargo al ERSeP, Rosario de Santa Fe 238 X5000ACE - Córdoba.
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD:
<ul style="list-style-type: none">* La situación socioeconómica del grupo familiar conviviente del solicitante, deberá encontrarse dentro de los parámetros establecidos por el INDEC para las categorías CARENCIADOS O INDIGENTES.* El solicitante podrá recibir la visita de un asistente social y deberá responder a la entrevista facilitando la información requerida por el profesional.* Para solicitar el subsidio del Impuesto Inmobiliario deberá ser propietario o poseedor a título de dueño.
Para obtener información o consultar el estado de su trámite, dirijase al ERSeP (Rosario de Santa Fe 238 Córdoba) o comuníquese telefónicamente al siguiente número gratuito: 0800-888-6898 o http://ersep.cba.gov.ar ESTE BENEFICIO ESTA SUJETO A LA ADHESION DEL PRESTADOR DEL SERVICIO SOLICITADO.
En caso de producirse mejoras en la situación socio-económica de su grupo familiar conviviente, deberá notificar el cambio ante el ERSeP.

Gobierno de la Provincia de Córdoba
ERSeP
Ente Regulador de los Servicios Públicos de Córdoba
Rosario de Santa Fe 238
X5000ACE - Córdoba

R.N.P.S.P. Nº 2
OP. Nº 17403

EL FRANQUEO SERÁ
PAGADO POR EL
DESTINATARIO

RESPUESTA POSTAL PAGA



CORRIENTES



**Gobierno
Provincial**

MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS
ENTE REGULADOR
ADMINISTRACION DE OBRAS SANITARIAS CORRIENTES



Colaboradores: Vázquez Arturo

AOSC – CORRIENTES

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

CORRIENTES	
Denominación	Ente Regulador de la Administración de Obras Sanitarias Corrientes (A.O.S.C.)
Web site	http://aoscag@ciudad.com.ar
Teléfonos	03783-425296 / 424863
Dirección	Gob. Pampín 198 – 3400 Corrientes
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Administrador General, 2 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Leyes Provinciales 3573 y 3979 – Decreto Provincial 5121/90

El AOSC es una Entidad de jurisdicción provincial con personalidad jurídica de derecho público y de derecho privado, que goza de autarquía financiera y administrativa. Está vinculado con el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Obras y Servicios Públicos.

El Ente está investido de las potestades para:

- Actuar como Órgano de Control de las Concesiones otorgadas y a otorgarse por la Provincia en materia de servicio de agua potable y desagües cloacales.
- Ejercer el Poder de Policía en relación con todos los Entes prestadores del servicio.

En virtud de esto, el Ente Regulador de la A.O.S.C. cumple funciones de regulador sólo para con la Prestadora Aguas de Corrientes S.A., no así con los Prestadores Secundarios, a los cuales los asiste en materia técnica ejerciendo sólo el Poder de Policía.

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	993.338
Índice de Pobreza en la Provincia (aclarar la fuente)	0
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente)	0
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	50464
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	136.939
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	

5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	187.403
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	
9. Cuentas con Tarifa Social	
10. Cuentas con otros subsidios directos	20.688
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	

Aclaraciones: Los datos del total de habitantes de la provincia se corresponden con el censo nacional 2010, mientras que los índices tanto de pobreza como de indigencia fueron informados por el INDEC (2º semestre 2010)

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

Es importante aclarar que el término “subsidios” se debería utilizar sólo cuando el precio que se paga por el servicio es inferior a su costo. En otra situación se estaría en presencia de un “descuento”.

Si bien los miembros de AFERAS conocemos esta particularidad, sabemos que en la práctica, el uso de estos términos no siempre tiene en cuenta estas características.

A. Subsidios Cruzados

Por subsidios cruzados se entiende a la situación en la que un grupo de usuarios subsidia a otro grupo de usuarios.

En este punto se busca obtener descripciones detalladas de cómo funciona cada sistema de subsidios cruzados, qué normativa lo reglamenta, si se instrumenta a través de un coeficiente que se incluye en la fórmula de cálculo tarifario, etc.

Una vez con esto, la idea es homogeneizar los datos para hacerlos comparables.

B. Subsidios Directos

Por subsidios directos se entiende a la situación en la que un grupo de usuarios recibe directamente por parte del prestador, del Concedente o de alguna otra institución, la exención total o parcial del pago de la tarifa.

En este punto se busca obtener descripciones detalladas de cómo funciona cada sistema de subsidios directos, qué normativa lo reglamenta, qué organismo lo

instrumenta, etc. Se definen las llamadas “Tarifa Social” o “Solidaria”, Otros subsidios directos y Otros (incluir en este rubro algún otro tipo de beneficio).

Una vez con esto, la idea es homogeneizar los datos para hacerlos comparables.

La Empresa Concesionaria elabora un listado de beneficiarios, el cual es puesto a consideración y revisión por parte del Ministerio de Obras y Servicios Públicos. Es este Organismo quien detenta la facultad de interrumpir la prestación del subsidio en caso de comprobarse falsedad y/o modificación a la situación que diera origen al beneficio. La duración del subsidio es de 1 año, renovable por igual período.

1. Normativa

A través del Decreto N° 2940/2005 se homologa el Acuerdo Marco firmado entre el Estado Concedente y la Empresa Concesionaria Aguas de Corrientes S.A., estableciéndose una renegociación del Contrato de Concesión. Por este Acuerdo Marco se crea un Fondo de Asistencia al Consumo de Carenciados y Obras de Emergencia (FACCOE), que opera como un subsidio a la indigencia por un plazo que va hasta el vencimiento del término de la Concesión, a realizarse sólo dentro de las áreas concesionadas y equivalente al 10% de la facturación mensual de la Concesionaria. El Organismo de contralor de este sistema es el Ministerio de Obras y Servicios Públicos.

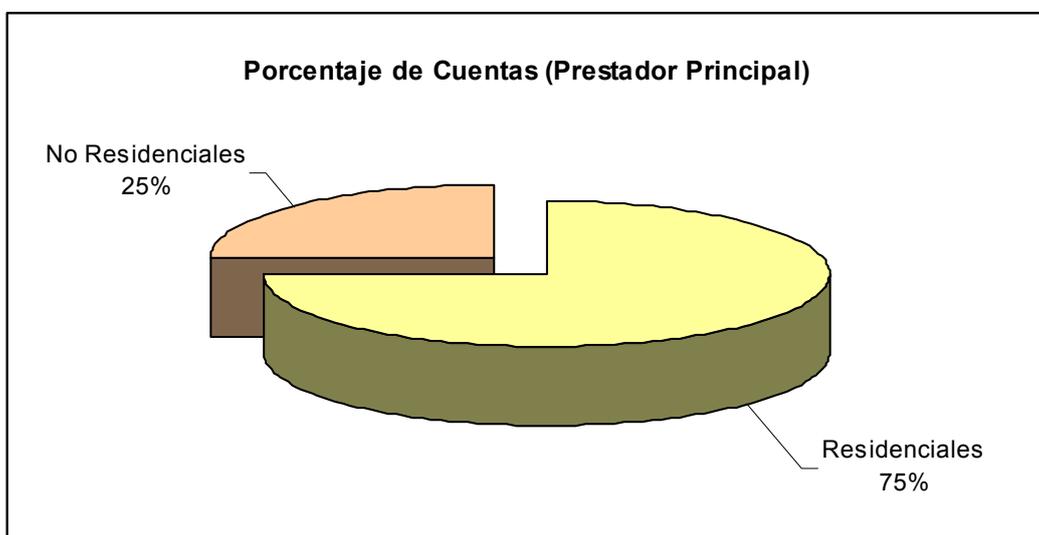
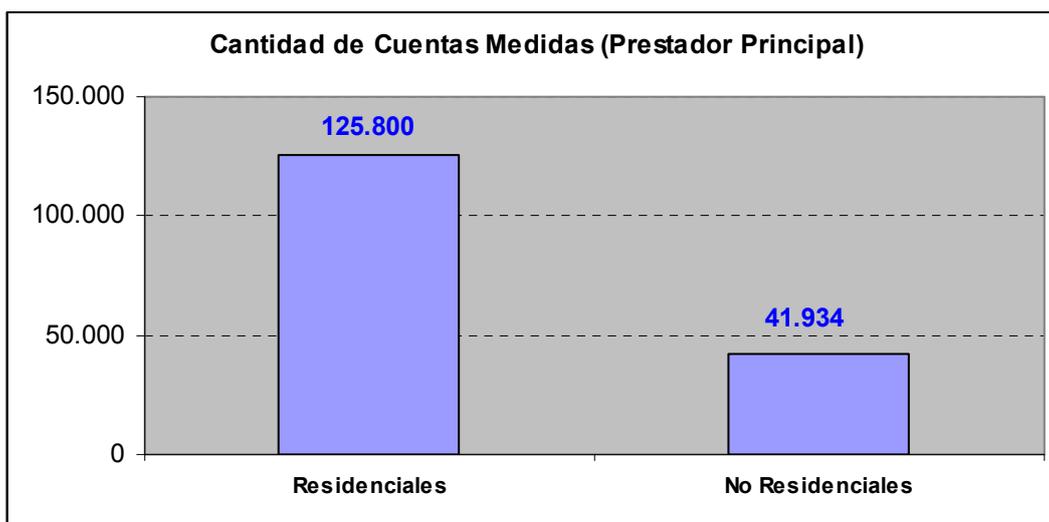
4. MICRO MEDICIÓN

Dado el alto impacto de la micro medición en el consumo de agua, resulta muy importante analizar algunas cuestiones vinculadas a la misma.

Se apunta a disponer de información que sea útil a los fines de identificar problemas potenciales en cuanto al uso racional del recurso.

A. Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas

MICRO MEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	125.800
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	41.934
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	75%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	25%
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	90%
6. Cuentas Residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	N/A
7. Cuentas No residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	N/A
8. Porcentaje de medición Residenciales (Prestadores Secundarios)	N/A
9. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestadores Secundarios)	N/A
10. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	N/A



Concesión: Art. 15º: "... El Concesionario deberá proveer e instalar medidores a los usuarios que no lo posean y a los que requieran su renovación o reubicación. Asimismo deberá mantener en buen estado de funcionamiento todos los medidores instalados..."

B. Régimen Tarifario Medido

Se realiza la lectura bimestral de los micro medidores, siendo la facturación de carácter mensual. El valor del m³ de agua es único, por lo tanto la facturación por este servicio surge de multiplicar este valor por la cantidad de m³ de agua

consumidos. Para el caso de cuentas que también posean servicio de cloaca, corresponde facturar además un 100% de los m³ de agua consumidos.

El cargo por medidor es de 3,75 m³ de agua, con el siguiente detalle:

- 1 m³. por alquiler;
- 2,75 m³. por lectura y mantenimiento.-

C. Infraestructura

La Concesionaria posee banco de pruebas móvil, el Ente Regulador sólo uno fijo. Personal capacitado del Ente Regulador acude a los controles solicitados por los usuarios.

D. Control y verificaciones por reclamos

En caso de reclamo por parte de usuarios, personal de la Empresa Concesionaria acude junto a personal del Ente Regulador a fin de constatar el funcionamiento de su medidor de agua. Este análisis se realiza con el banco de pruebas móvil que posee la Concesionaria o con el banco de pruebas fijo del Ente Regulador, según circunstancias y/o necesidades. El Informe del resultado de la inspección es confeccionado por duplicado, quedando una copia para el Ente.



JUJUY



SuSePu

Colaboradores: Ing. Carlos Armando Caracino
Ing. María Jesús García

SU.SE.PU – Jujuy

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

JUJUY	
Denominación	Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones (SU.SE.PU.)
Web site	http://susepu.gov.ar
Teléfonos	0388-4221442-4230955 / 0800-777-0237
Dirección	Alvear N° 1243 S.S. de Jujuy
Servicios regulados	Agua y Cloaca / Energía
Composición del Ente	Directorio (3 miembros – 1 por el Poder Ejecutivo, dos por los Partidos con mayor número de representantes en la Cámara de Diputados de la Legislatura de la Provincia, 5 Gerencias (dos Gerencias ocupadas y 3 vacantes)
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 4937 y su modificatoria Ley 5242

La SU.SE.PU. es un Ente Autárquico y su relación con el Ejecutivo se canaliza a través del Ministerio de Infraestructura y Planificación, en cuya estructura general se halla incluido.

Puntualmente, el Art. 1º de la Ley 4937 establece que:

“...la Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones (SUSEPU) bajo cuyo control y regulación quedarán los concesionarios de servicios de generación eléctrica, transporte de energía eléctrica, distribución eléctrica concentrada y de sistemas eléctricos aislados, así como los concesionarios de captación, potabilización, transporte y distribución de agua potable y de colección, tratamiento y disposición de desagües clocales. Asimismo, estarán sujetos al control y regulación de la superintendencia todas aquellas concesiones resultantes de la Reforma del Estado Provincial y de las obras públicas que, al momento de constituirse u oportunamente, se disponga que quedan sometidas a la jurisdicción de la Superintendencia.”

Lo anterior implica que no todos los prestadores de Servicios Públicos en la Provincia son regulados por la SU.SE.PU. En el caso de agua potable la SU.SE.PU. realiza el control de la calidad de agua a algunos prestadores, sin tener sobre los mismos jurisdicción para determinar los valores de la tarifa.

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACION Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	672.922 habitantes
Índice de Pobreza en la provincia	\$884,16 por persona (Promedio DIPPEC en S.S. de Jujuy y Palpala)
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente)	\$401,89 por persona (Promedio DIPPEC en S.S. de Jujuy y Palpala)
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	170.070
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente	\$884,16 por persona (DIPPEC en S.S. de Jujuy y Palpala) –
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente	\$401,89 por persona (Promedio DIPPEC en S.S. de Jujuy y Palpala) 0,7% de la población de S.S. de Jujuy y Palpalá
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	43.991 unidades de facturación (Aguas de los Andes S.A.)
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	126.079 unidades de facturación (Agua de los Andes S.A.)
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	
7. Cuentas totales (Igual a 1+3)	170.070
9. Cuentas con Tarifa Social	5890 Capital e Interior
10. Cuentas con otros subsidios directos	
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	

Datos a diciembre 2010.

En cuanto a los prestadores secundarios, se realiza control de calidad del agua mediante un laboratorio tercerizado.

Todo lo vinculado a Tarifa Social se realiza en el Ente.

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Cruzados

No se emplea.

Fórmula de cálculo tarifario (Prestador principal)

B. Subsidios Directos

El Gobierno de la Provincia de Jujuy implementa la **Tarifa Social** para Jubilados y Pensionados a partir del año 1988 y en el año 1997 un beneficio para los Grupos Familiares con Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) que se fue ampliando, con el objetivo de que usuarios de bajo poder adquisitivo puedan tener acceso al servicio.

Hogares NBI o Desempleados: se factura hasta un máximo de \$ 4,00/mes, en concepto de cargo total y servicio sin considerar impuestos tasas o cánones. Se aplica hasta 12 m3. En el caso de que en el mes el beneficiario supere los 12 m3 automáticamente se suspende el beneficio hasta que retorne a los 12 m3 establecidos.

.1 Normativa

Ley 4993 de Beneficio a Grupos Familiares con Necesidades Básicas Insatisfechas y Decreto N° 5027-PI-2002 modificado por el Decreto N° 1441-PI-2004, Reglamentado por Resolución N° 262-SUSEPU-2004.

.2 Requisitos para acceder al subsidio

- Ser beneficiario del plan nacional Jefes y Jefas de Hogar o cualquier otro programa oficial para desempleados o acreditar con constancia emitida por el Ministerio de Bienestar Social de pertenecer a Grupo Familiar Crítico con Necesidades Básicas Insatisfechas.
- Suscribir FORMULARIO DE ADHESION A TARIFA SOCIAL UNICA (se otorga carácter de declaración jurada).
- Ultima factura paga de energía eléctrica y agua la cual deberá estar unificada o en caso contrario deberá procederse a su inmediata unificación. El solicitante debe ser titular de la misma, encontrarse categorizado como residencial o uso familiar únicamente.
- Informe de Regularización de Deuda o si se encuentra fuera de radio servido o no es usuario de ADLA S.A.
- Para los usuarios que acrediten pertenecer a Grupo Familiar Crítico con Necesidades Básicas Insatisfechas deberán agregar constancia de CUIL.
- Notificación al usuario en base a la normativa legal que serán incluidos en Tarifa Social Unica, siempre y cuando no registre consumos superiores de energía a los 135 kWh y de agua de 12 m3, ambos mensuales considerados en forma independiente.

En base a los datos aportados por el solicitante en el formulario de adhesión que reviste carácter de declaración jurada, se envían los datos personales para el cruce con la base SINTyS; si en cambio se encuentra por encima de la línea de pobreza o posee bienes o servicios que no se corresponden con un hogar pobre o indigente se deniega el subsidio por resolución emanada por la SU.SE.PU. y se notifica al solicitante y demás entes involucrados.

El programa tiene convenio con Aguas de los Andes S.A. para la cobertura en todas las Localidades de la provincia, donde presta el servicio.

.3 Plazo de vigencia y caducidad

Los beneficiarios serán reevaluados por la Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones en forma Anual. Si se reinscriben continúan con el subsidio, caso contrario la SU.SE.PU. dará la baja por resolución notificando a los entes involucrados.

El subsidio se extinguirá por las siguientes causales:

- Cuando deje de concurrir algunos de los requisitos establecidos para su otorgamiento de conformidad a lo establecido en el punto anterior.
- Por cambio de beneficio del beneficiario
- Por renuncia voluntaria del beneficiario
- Fallecimiento del titular
- Cambio de nombre del titular del servicio

.4 Características de los subsidios

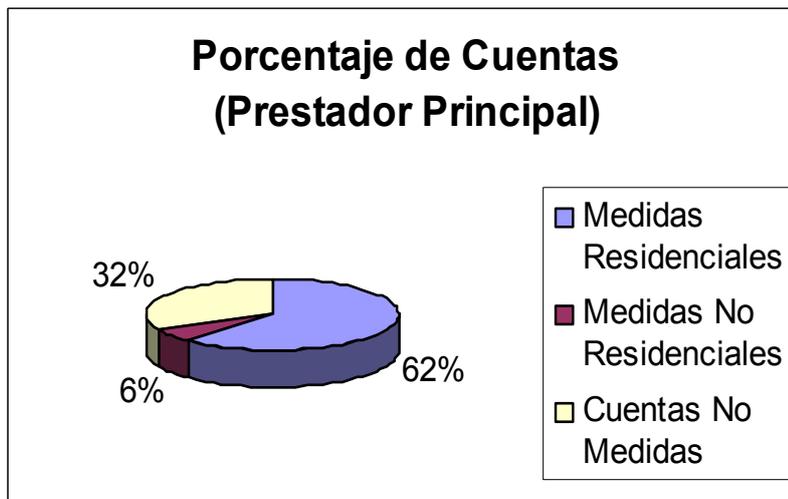
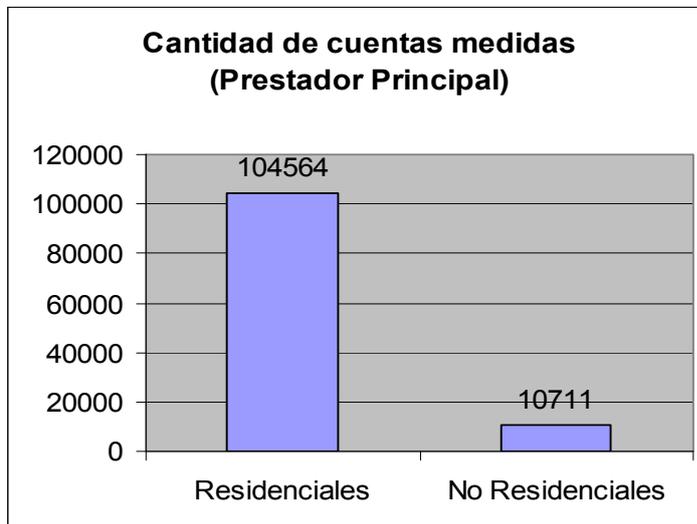
HOGARES NBI Y DESOCUPADOS		
ENERGIA ELECTRICA	AGUA POTABLE	
Tendrán una rebaja promedio del 41% en la tarifa, que se aplicará sobre los primeros 135 Kwh de consumo mensual.	Se facturará hasta un máximo de \$ 4,00 por mes cargo total y servicio primeros 12 metros cúbicos de consumo mensuales.	

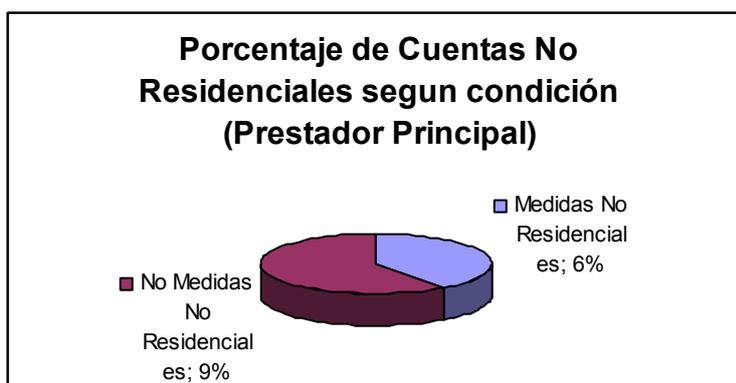
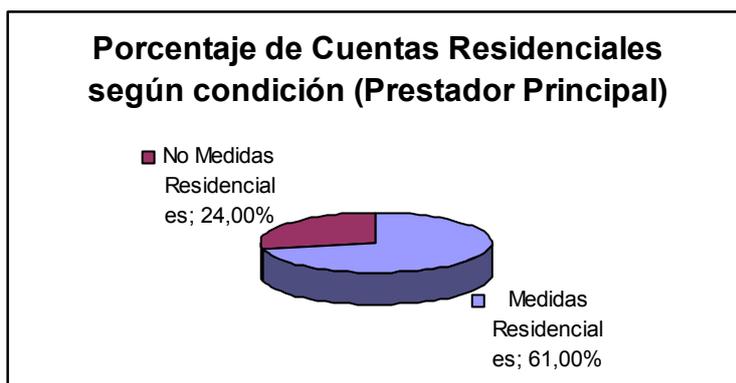
4. MICRO MEDICIÓN

A. Cantidad y porcentaje de Cuentas micromedidas

MICRO MEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	104.564
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	10.711
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	61,48%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	6,30%
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	67,78%
6. Cuentas medidas (Prestadores Secundarios)	
7. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	

Datos a Diciembre 2010.





Dentro de la categoría No residenciales se incluyen: Edificios Públicos, Entidades sin fines de Lucro, agua para riego, agua para construcción, Industrial, Comercial y Grifos Públicos

B. Consumos Promedios

CONSUMO MENSUALES (m3)	
1. Consumo Promedio Total (Prestador Principal)	22,97
2. Consumo promedio Residenciales (Prestador Principal)	19,55
2. Consumo promedio No Residenciales (Prestador Principal)	56,37

C. Régimen Tarifario Medido

El régimen tarifario establece para los usuarios medidos la siguiente estructura tarifaria: un cargo fijo más un cargo variable según el consumo. El cargo fijo tiene un valor fijo y el cargo variable está establecido con los escalones de consumo y un valor asignado a cada metro cúbico creciente por cada escalón. Además es diferente para los usuarios residenciales de los no residenciales.

D. Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores

	Obligaciones	Derechos
Usuarios	1) Pagar derecho de conexión 2) Pagar instalación en conexiones adicionales 3) Pagar el 1er. medidor, el 2do. lo pone la Empresa	1) Tener acceso al medidor para su lectura 2) Tener acceso a su historial de Consumos 3) Pedir refacturación en caso de Exceso hasta que se verifiquen las lecturas.
Prestador	1) Renovar el medidor durante la Vida Útil , Siempre que no lo haya manipulado el usuario 2) Guarda del medidor compartida con el Usuario. 3) Inspeccionar el funcionamiento del medidor.	1) Tener acceso al medidor para su lectura. 2) Percibir cargos por conexión e Instalación del primer medidor

E. Cargos por instalación de medidores

NO SE COBRA CARGO POR RENOVACION DE MEDIDORES

Concepto	Residencial	No Residencial
Arancel por conexión medidor de diámetro Ø 13 y 19	\$ 40,00	\$ 40,00
Arancel por conexión de cloaca	\$ 60,00	\$ 60,00
Arancel por conexión de agua	\$ 46,00	\$ 46,00
Certificado de Libre Deuda	\$ 20,00	\$ 20,00

F. Estrategias de Promoción y Fomento

La estrategia de promoción y fomento para la instalación de medidores esta a cargo de la Empresa.

G. Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema

La lleva a cabo la Empresa.

H. Análisis FODA de su modelo de control de Micro Medición como garantía de uso racional

	Fortalezas	Debilidades
Internas	1) Trabajo interdisciplinario de las áreas 2) Control efectivo del prestador regulado	1) Necesidad de mayor cantidad de agentes para el control técnico en casos de emergencias 2) Profundizar la capacitación técnica específica en la temática de los agentes 3) Escasa cantidad de medidores 4) Falta de conciencia colectiva sobre los costos y cargos a cargo de los usuarios
	Oportunidades	Amenazas
Externas	1) Principal prestador con alta capacitación en los sistemas de micromedición 2) Desarrollo del proyecto de Medidor Patrón 3) Marco Normativo establecido 4) Característica semi árida de la región .	1) Crisis Hídricas 2) Desproporcionado crecimiento poblacional 3) Falta de cultura del ahorro del agua.

LA RIOJA



EUCOP
Ente Unico de Control de Privatizaciones

Colaborador: Ing. Esteban O. Díaz

EUCOP – La Rioja

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

ENTE REGULADOR	
Denominación	EUCOP
Web site	www.eucop.org
Teléfonos	(03822) 453621-453624
Dirección	SAN MARTIN 117 2ºP EDIF. FEDERACION
Servicios regulados	ENERGÍA ELECTRICA / AGUA POTABLE Y CLOACAS
Composición del Ente	DIRECTORIO
Normativa que rige al Ente	DECRETO F.E.P.775/2000

EUCOP en la Función Ejecutiva Provincial funciona bajo la órbita del Ministerio de Infraestructura y Obras Públicas.

El EUCOP es un ente que tiene por finalidad la Regulación, Control y Fiscalización de los servicios de agua potable, cloacas, efluentes industriales y de energía eléctrica en toda la Provincia.

Fue creado en el año 1996, desarrollándose en ese momento solo la Dirección de Servicios Eléctricos (DSE) y recién en el año 2000 se pone en funcionamiento la Dirección de Agua Potable y Saneamiento (DAPyS).

Y a través de la misma el EUCOP ejerce la Regulación y Control de la Empresa permisionaria Aguas Riojanas S.A.P.E.M. y solo Control de Calidad de las poblaciones urbanas en el resto de los servicios existentes en la Provincia.

Acá se destaca que la *permisión* del servicio de agua y desagües cloacales abarca tres localidades de la Provincia de La Rioja: Capital, Chilecito y Chamental, y es consecuencia del proceso de transformación del servicio de agua y cloacas.

Para hacer un poco de historia sobre la transformación de los servicios sanitarios prestados en la década de los noventa, por la EMPRESA PROVINCIAL DE OBRAS SANITARIAS LA RIOJA (EPOSLAR), en diciembre de 1999 se dispone la creación de AGUAS DE LA RIOJA S.A. con Gerenciamiento inicial hasta la privatización del servicio en abril de 2002 por transferencia de las acciones.

Con fecha 25/09/2009 el servicio es Intervenido y posteriormente es rescindido el 14/01/2010.

Por ultimo se crea AGUAS RIOJANAS SAPEM con fecha 27/01/2010 otorgandole la PERMISIÓN del servicio en las tres localidades.-

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	331.847
Índice de Pobreza en la Provincia (E.P.H. Direc. Gral. Estadística y Sist. De Inf.)	14,20
Índice de Indigencia en la Provincia (E.P.H. Direc. Gral. Estadística y Sist. De Inf.)	2,50
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	246.427
1. Cuentas Agua (AGUAS RIOJANAS SAPEM)	65.572
3. Cuentas Agua y Cloaca (AGUAS RIOJANAS SAPEM)	48.999
7. Cuentas totales	65.572
9. Cuentas con Tarifa Social	16.699
10. Cuentas con otros subsidios directos - IGLESIAS, CLUBES	192
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios – EX EMPLEADOS EPOSLAR	378

Aclaraciones:

LOCALIDADES	Conexiones		
	Agua	Agua y Cloaca	TOTAL
CHAMICAL	3.585	321	3.906
CHILECITO	3.005	6.705	9.710
LA RIOJA	9.983	41.973	51.956
Total localidades	16.573	48.999	65.572

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Cruzados

Se instrumenta a través de un coeficiente en la fórmula de calculo tarifario.

El Cuadro Tarifario establecido por la Ley Prov. N° 7.236 -Cuadros Tarifarios-, para ser aplicado en los Servicios de Agua Potable y Cloacas, que se prestan en las localidades de ciudad Capital de La Rioja, Chilecito y Chamental; define un Factor de Calificación de USUARIOS (FCU) o Factor de Zona que tiene en cuenta zonas o usuarios con supuestos mayores ingresos y nivel de vida.

Todos los valores de Facturación tanto de Cargo Fijo (CF) como del Cargo Variable (CV) serán afectados por el Factor de Calificación de USUARIOS (FCU).

El Factor de Calificación de USUARIOS (FCU) será igual a 1.3 para todos los USUARIOS correspondientes a inmuebles que se encuentren ubicados dentro de las áreas especificadas, así como para aquellos que estando fuera de las áreas indicadas tengan una superficie construida cubierta superior a 150 metros cuadrados.

El FCU será igual a 1 para todos los USUARIOS a los que no les corresponda una calificación de 1,3.

B. Subsidios Directos

En la provincia de La Rioja se implementa en el año 2001 un régimen de “Subsidio a la Indigencia” que luego es reemplazado por el de “TARIFA SOCIAL” en el año 2002.

Objetivos: “Garantizar la prestación de Servicios esenciales de Provisión de Agua potable y Cloacas a los sectores de la población en situación de indigencia, a fin de preservar la calidad de vida y salud de la población.”

LOCALIDADES	TARIFA SOCIAL		
	Agua	Agua y Cloaca	TOTAL
CHAMICAL	566	83	649
CHILECITO	105	714	819
LA RIOJA	2.620	10.842	13.462
Total localidades	3.291	11.639	14.930

Otros subsidios directos:

- Cuentas con otros subsidios directos - IGLESIAS, CLUBES

LOCALIDADES	IGLESIAS Y CLUBES		
	Agua	Agua y Cloaca	TOTAL
CHAMICAL	16	0	16
CHILECITO	13	20	33
LA RIOJA	28	115	143
Total localidades	57	135	192

Otros beneficios:

- Otro tipo de beneficios - EX EMPLEADOS EPOSLAR

LOCALIDADES	EX - EMPLEADOS DE EPOSLAR		
	Agua	Agua y Cloaca	TOTAL
CHAMICAL	17	1	18
CHILECITO	2	63	65
LA RIOJA	35	260	295
Total localidades	54	324	378

.1 Normativa

Marco Legal:

- Ley 6.281 Marco Regulador
- Resolución Ministerio de Economía y Obras Públicas N° 27 y N° 28 - 11/09/01.
- Resolución Ministerio de Economía y Obras Públicas N° 343 06/12/02. (Se sustituye el régimen de subsidio a la indigencia por el de "Tarifa Social" del servicio de agua potable y desagües cloacales.

.2 Requisitos para acceder al subsidio

- Resolución Ministerio de Economía y Obras Públicas N° 27 y N° 28 - 11/09/01.

- Indicador de Necesidad de Subsidio (similar al índice aplicado en Salta)
Se adopta una fórmula polinómica, con cinco indicadores, los que ponderados permiten definir en cada caso y través de un número, una medida de las necesidades de cada grupo familiar con relación a los servicios públicos y la de aplicación de subsidios por parte del Estado, el cual se denomina número Indicador de Necesidad de Subsidio (INS).

Corresponde dar el subsidio a partir de los 51 ptos. El porcentaje va del 70% al 100 % según el rango de la puntuación.

Tienen una duración de un año y se está realizando una verificación de control de los subsidios con la realización de visitas de trabajadoras sociales para un informe socioeconómico.

- Resolución Ministerio de Economía y Obras Públicas N° 294 - 18/10/02.

- Resolución Ministerio de Economía y Obras Publicas N° 343 06/12/02.

- Implementa la sustitución del régimen de SUBSIDIOS A LA INDIGENCIA por el de la "TARIFA SOCIAL" a partir del 1° de enero del año 2.003, que consistirá en el pago un monto fijo afrontado por los beneficiarios de la misma de cinco pesos (\$ 5) más I.V.A. mensuales, debiendo el Estado Provincial afrontar el pago del monto restante hasta completar el total de la facturación correspondiente a cada usuario beneficiario

El puntaje a tener en cuenta para otorgar el beneficio, será el establecido en el Subsidio a la Indigencia, siendo el valor del puntaje mínimo para acceder al beneficio de mención, setenta (70) puntos, salvo los casos especiales que se definirán en el presente acto administrativo.

Considerando como CASOS ESPECIALES todas aquellas presentaciones que, no obstante no acceder al puntaje mínimo establecido, por su particularidad que podrá consistir en: hijos con otras capacidades, miembros de la familia con enfermedades terminales, etc., deberán ser considerados por el mismo a los fines de otorgar o no, el beneficio de mención.

Establece que a los efectos de la determinación final del Número Indicador de Necesidad de Subsidio se deberá tener en cuenta como penalidades la posesión por parte del usuario de lo siguiente:

- Televisión satelital
- Televisión por cable
- Telefonía celular (injustificado)

.3 Plazo de vigencia y caducidad

Hasta fines del año 2004 se realizaron verificaciones de control y de alta de los subsidios con la realización de visitas para un informe socioeconómico, a cargo de trabajadoras sociales.

En las sucesivas Renegociaciones Contractuales la Tarifa Social se convirtió en un elemento para compensar Tarifas. Por lo tanto se tenía un gran número de usuarios a los cuales en condiciones normales no les hubiera correspondido el beneficio.

Conceptualmente el EUCOP siempre sostuvo que la baja total y el endurecimiento de las condiciones para su renovación u otorgamiento, deberían obedecer al cambio conceptual de no ser la Tarifa Social, un elemento para compensar desfasajes tarifarios, debiéndose entonces considerarla como un aporte excepcional del Estado, para casos de estricta necesidad y justicia social.

Con la creación de AGUAS RIOJANAS SAPEM y como parte de una nueva política por parte de la provincia se realizó, en el año 2010 entre los meses de febrero y abril, un relevamiento de las cuentas subsidiadas y se propone a una clasificación de la vivienda.

Resultado de ello es que la empresa propone al Ente la baja de los usuarios de las categorías que dieron como resultado: Muy Buena, Buena y Regular.

De las cuales y ante el reclamo, el EUCOP y la Empresa efectúan una visita de verificación en el propio domicilio para devolverle el beneficio si correspondiere.

.4 Características de los subsidios

Rango	FCU	TARIFA SOCIAL			
		Subsidio a c/usuario		Subsidio a c/Estado	
		AGUA	AGUA y CLOACA	AGUA	AGUA y CLOACA
1	1				
2		\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 9,31	\$ 15,03
3		(\$6,25)	(\$6,25)	(\$12,31)	(\$19,49)
4					

() Valores con el último incremento otorgado.

4. MICRO MEDICIÓN

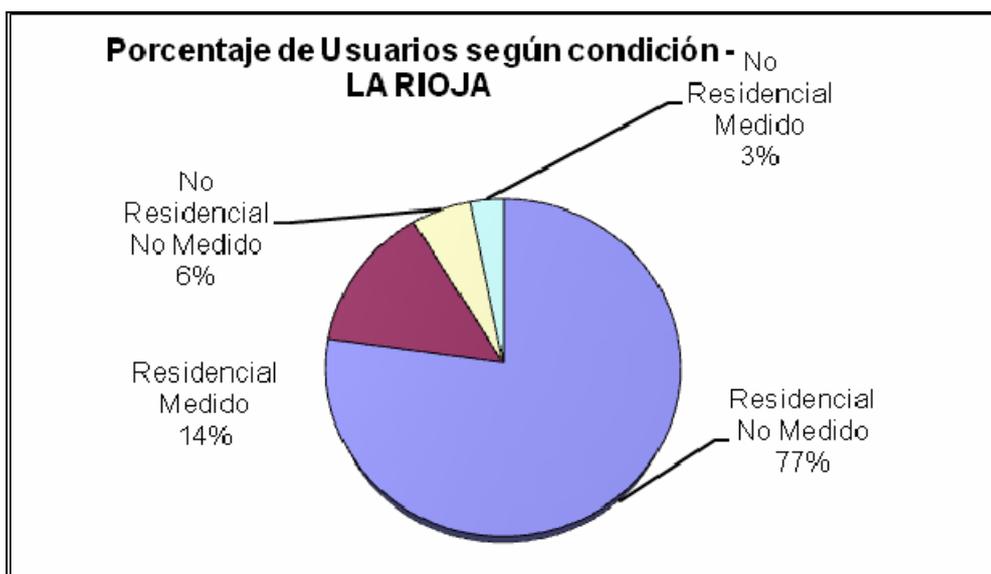
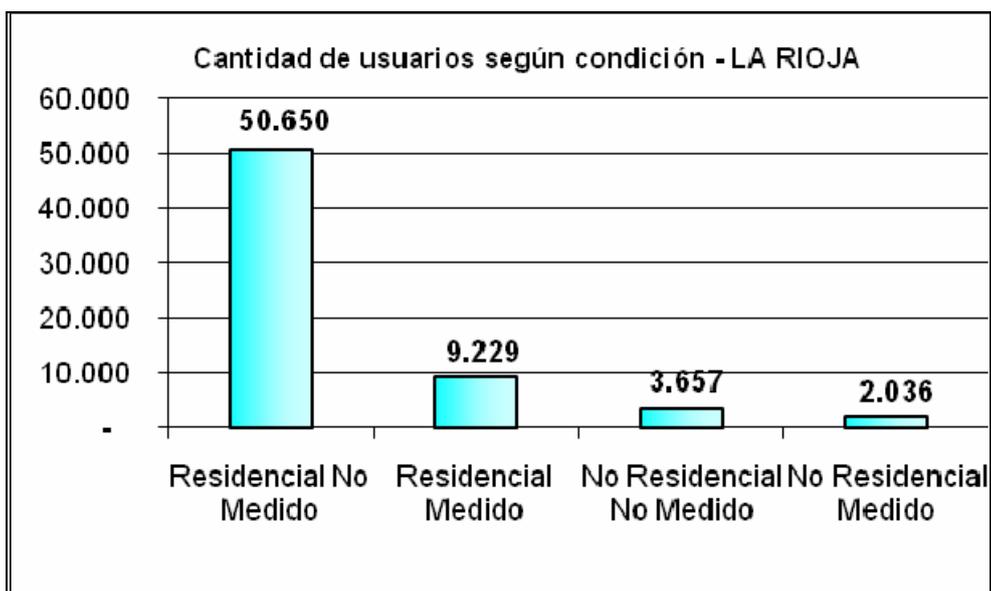
A. Cantidad y porcentaje de Cuentas micro medidas

MICROMEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	9.229
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	2.036
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	14,10%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	3,10%
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	17,20%

Aclaraciones:

CATEGORÍA	RESIDENCIAL	NO RESIDENCIAL	Total	Método de Cálculo
No Medido	50.650	3.657	54.307	Renta Fija
Medido	9.229	2.036	11.265	CF + P x m3 consumido
Total	59.879	5.693	65.572	

La categoría No Residencial incluye a las cuentas No Residenciales Normales, Mixtas y de Consumo reducido, Fiscales, Baldíos y otras.



B. Régimen Tarifario Medido

RÉGIMEN TARIFARIO MEDIDO			
CATEGORÍA	CANTIDAD DE USUARIOS	MÉTODO DE CÁLCULO	
		CF + CV	
		CARGO FIJO	CARGO VARIABLE
RESIDENCIAL	9.229	CF.R	P.R x m3 consumido
NO RESIDENCIAL	2.036	CF.NR	P.NR x m3 consumido
TOTAL	11.265		

Los valores del Cargo Fijo (CF) y el Precio del m3 de agua potable (P), tanto para la categoría residencial como la no residencial, son los establecidos en el Cuadro Tarifario original y posteriores Actas Acuerdos.

C. Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores

ANEXO IV - REGLAMENTO DEL USUARIO

2.2. Derechos y obligaciones de los USUARIOS en relación con el CONCESIONARIO:

.....

l) Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación.

.....

2.5. Derechos y obligaciones de los USUARIOS relacionados al pago del servicio recibido:

.....

q) Recibir información por parte del CONCESIONARIO por al menos cuatro (4) períodos de facturación, respecto a los efectos que sobre la misma tiene la instalación de medidores de consumo y la aplicación del régimen de facturación por consumo medido.

r) Negarse a abonar el consumo medido del servicio cuando el monto debido sea como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los USUARIOS por causa debidamente comprobada.

s) *En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión o de inmuebles de características similares.*

D. Cargos por instalación y renovación de medidores

Cargo de instalación de medidores: El costo de la primera instalación del medidor para los USUARIOS residenciales, tanto del medidor, como de los materiales, accesorios y mano de obra, será por cuenta de la empresa siempre que se encuentre dentro de los planes de colocación.

En los casos de que el cliente solicite la instalación de su medidor y el mismo no esté contemplado aún en los planes de colocación de medidores, podrá ser incorporado al sistema asumiendo el cliente el cargo de la instalación y el equipo de medición, el que deberá ser provisto e instalado por la empresa.

Metodología de controles:

Acta de inspección, contraste, mantenimiento y repaso de lecturas

En este aspecto el EUCOP propicio que la empresa firmara un convenio con la Universidad Tecnológica Nacional en Noviembre del año 2002 para realizar estudios de verificación y controles de las mediciones de los consumos y plasmado en Acta Acuerdo del 03/01/03 y ratificado por Decreto F.E.P. N° 016/03 (09/01/2003).

La misma UTN realizaba junto a la empresa el control de los contrastes de los medidores domiciliarios en el banco de pruebas fijo y en el banco móvil, actuando el personal del EUCOP como veedor de las operaciones mencionadas.

El equipo de contrastación o banco fijo que posee la empresa es verificado y calibrado por el Laboratorio de Instrumentación Industrial de la Universidad Nacional de Tucumán es un Banco de prueba volumétrico marca LAO para medidores de ½" y 1" ensayados en serie y con un circuito cerrado de tanque, cisterna y bomba.

La empresa anterior aduciendo problemas presupuestarios suspendió el último año dicho convenio y fue uno de los puntos esenciales pedidos por el EUCOP en la renegociación contractual.

AGUAS RIOJANAS SAPEM retomó la iniciativa de reflotar el convenio y ya se encuentra firmado nuevamente con la UTN Regional La Rioja.

E. Estrategias de Promoción y Fomento

La empresa ARSAPEM realiza una intensa campaña de concientización de la comunidad con respecto al uso racional del recurso a través de todos los medios de comunicación y la difusión de folletería relacionada.

El EUCOP por su parte también realiza campañas acompañando la política de promover el uso racional del agua potable.

Esto permite obtener buenos resultados pero se debe seguir insistiendo e intensificando las mismas.

F. Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema

Con motivo de la Crisis Hídrica que afecta la Provincia y a fin de optimizar y racionalizar el consumo de agua se ejecutará un Programa que consiste en:

- colocación de unos 9.000 micromedidores en los próximos 3 años.
- colocación de macromedidores en el sistema de distribución.



MENDOZA



Colaboradores: Dr. Ernesto Javier Montoro
Lic. Federico Zorich
Ing. Carlos Moreno

EPAS - MENDOZA

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

MENDOZA	
Denominación	Ente Provincial del Agua y de Saneamiento de Mendoza - E.P.A.S.
Web Site	http://www.epas.mendoza.gov.ar
Teléfonos	0261-4234500 / 4291932 / 4232782
Dirección	San Juan N° 825 - Capital - Mendoza
Servicios Regulados	Servicios de Agua Potable y Cloacas en todo el territorio de la Provincia
Composición del Ente	Directorio integrado por un (1) Presidente y cuatro (4) Vocales
Normativa que rige al Ente	Ley N° 6.044/93 y Decreto N° 911/95

2. DATOS POBLACIONALES Y DE USUARIOS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia (Proyección DEIE - Provincia de Mendoza)	1.765.685
Índice de Pobreza (Fuente: INDEC - Gran Mendoza - 1° Semestre 2.010 - % de hogares)	5,30%
Índice de Indigencia (Fuente: INDEC - Gran Mendoza - 1° Semestre 2.010 - % de hogares)	1,50%
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	1.765.685
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	5,30%
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	1,50%
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	64.823
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	8.735
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	280.352
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	77.731
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	0
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	41.029
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	472.670
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	s/d
9. Cuentas con Tarifa Social (Carenciados y Jubilados)	16.503
10. Cuentas con otros subsidios directos	s/d
11. Cuentas con beneficios: Ley Canon y Subsidio Electricidad a Operadores de Gestión Comunitaria	54.210
12. Cantidad de Hogares bajo la Línea de Indigencia	6.227
13. Cantidad de Hogares bajo la Línea de Pobreza	22.003

3 TARIFA SOCIAL

A. SUBSIDIOS CRUZADOS

A1. Subsidio a Usuarios del Prestador Principal

1. Descripción del sistema

Para la determinación de la tarifa de los servicios de agua potable y desagües cloacales se utilizan variables proxy de capacidad de pago (coeficiente zonal y coeficiente de calidad y antigüedad de la vivienda) y de consumo (metros cuadrados de terreno y de construcción, etc.).

2. Normativa aplicable

Título II - Régimen Tarifario - Anexo II del Contrato de Concesión (ratificado por Decreto N° 852/98).

3. Coeficientes (u otros) por medio de los cuales se implementan

Coeficiente de edificación "E", se aplica en función de la antigüedad y tipo de edificación de los inmuebles (Artículo 36°).

Coeficiente zonal "Z", se aplica en función de las zonas de ubicación de los inmuebles (Artículo 36°).

4. Fórmula de cálculo tarifario

La Tarifa correspondiente a cada inmueble, y para cada servicio, se obtiene multiplicando la tasa básica mensual por el coeficiente zonal "Z" (y el de ajuste tarifario "K"). A su vez la tasa básica mensual es la suma entre el producto de la superficie del terreno por la tarifa general respectiva indicada en el artículo 35°, y la sumatoria de los productos de las superficies cubiertas por la tarifa general respectiva indicada en el artículo 35° y el coeficiente "E", correspondiente, indicado en el artículo 36°.1. A los efectos del cálculo, las superficies semicubiertas se considerarán reducidas en un 50%.

$T: (St * Tt.base + \sum Sc * Tc.base * E) * Z * K$

A. 2. Subsidio a Usuarios de Operadores de Gestión Comunitaria

1. Descripción del sistema

Se asigna a cada departamento de la provincia un porcentaje de los fondos provenientes del pago de Canon de Concesión del Prestador Principal por el usufructo del servicio. Son fondos administrados por el Ente Regulador y se destinan a obras de agua potable y saneamiento en aquellas zonas donde el Prestador Principal no presta el servicio.

2. Normativa Aplicable

Ley N° 8.016/09.

3. Variables de Asignación - Coeficientes

Se utiliza un mecanismo de cálculo basado en la asignación de porcentajes (ponderaciones) a las variables: hogares con necesidades básicas insatisfechas, población, déficit de cobertura en la prestación de ambos servicios, cantidad de operadores y cantidad de usuarios. Así, se ha tratado de asegurar un reparto equitativo entre los Departamentos, de acuerdo a sus necesidades reales.

4. Ponderación de los Coeficientes

- Hogares con Necesidades Básicas Insatisfechas 3,00%
- Población 3 %
- Déficit de Cobertura Agua 35 %
- Déficit de Cobertura Cloacas 5 %
- Cantidad de Operadores 34 %
- Cantidad de Conexiones 20 %

B. SUBSIDIOS DIRECTOS

. 1. Subsidio a Usuarios Residenciales de Escasos Recursos - Carenciados

• 1. Descripción del sistema

Es un subsidio de aplicación directa, para el pago del consumo de los servicios de agua potable y desagües cloacales de Usuarios Carenciados, en el que la familia es evaluada socioeconómicamente antes de recibir el subsidio. El mismo es otorgado por el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Desarrollo Humano, Familia y Comunidad. El monto del subsidio no puede ser inferior al 75% ni mayor al 100% de la

Tarifa Mínima bimestral¹ de los servicios de agua potable y desagües cloacales, según la categoría que le corresponda al usuario beneficiario.

- **2. Normativa aplicable y reglamentos**

El subsidio está previsto en la Ley de Reordenamiento Institucional del Sector Agua Potable y Saneamiento (artículo 26° - Ley N° 6.044/93), en el Marco Regulatorio (artículo 52° - Decreto N° 911/95) y en el Régimen Tarifario (artículo 12° - Anexo II del Contrato de Concesión, ratificado por Decreto N° 852/98). Su instrumentación tiene su origen en el Decreto N° 2.340/01 y sus modificatorios, los decretos N° 2.621/04, N° 2.009/05, N° 885/06 y N° 2.026/07.

- **3. Metodología de otorgamiento - Variables incluyentes - Variables excluyentes**

Los postulantes deben solicitar el subsidio en las Áreas Sociales y de Vivienda del Municipio correspondiente a su domicilio, donde son encuestados a partir de una ficha de Relevamiento Social y Sanitario (RESyS). A su vez, las Áreas Municipales deben entregar las fichas al Ministerio para su evaluación, calificación y eventual incorporación al padrón. Los datos contenidos en las solicitudes son cargados en una base de datos preliminar y procesados por parte del Ministerio de Desarrollo Humano, Familia y Comunidad.

Las variables consideradas para el relevamiento social y sanitario son: Nivel de Ingresos y conformación del Grupo Familiar, Salud y Cobertura Médica, Situación de Empleo/Desempleo, Tenencia y Uso de la Vivienda, Condición del Servicio Sanitario, Situación de Pago, Escolaridad del Jefe del Hogar, Situaciones Especiales que afecten gravemente la economía familiar, Confort, etc. A cada una de estas variables se le ha asignado una ponderación en función de su incidencia en la determinación del grado de carencia. A su vez, cada una de estas variables presenta categorías y/o indicadores que interpretan las distintas alternativas, a las que se les ha asignado un

¹ Tarifas Mínimas Bimestrales - Decreto N° 1.703/09 (valores netos del IVA)

1. Agua edificado \$ 17,635
2. Cloaca edificado \$ 17,635
3. Agua y cloaca edificado \$ 35,271
4. Agua baldío \$ 6,696
5. Cloaca baldío \$ 6,696
6. Agua y cloaca baldío \$ 13,392

puntaje. De esta manera, el puntaje de cada condición es multiplicado por la ponderación de la variable, surgiendo un puntaje por variable, y a partir de la sumatoria de los puntajes de cada variable se arriba a un índice clasificador que permite establecer un orden de prioridades de menor a mayor nivel socioeconómico. En este sentido, los usuarios para los que el puntaje esté comprendido entre 40 y 189 puntos podrán acceder al beneficio.

- 40 a 64 puntos corresponde el subsidio del 75%
- 65 a 88 puntos corresponde el subsidio del 80%
- 89 a 112 puntos corresponde el subsidio del 85%
- 113 a 136 puntos corresponde el subsidio del 90%
- 137 a 189 puntos corresponde el subsidio del 95%
- Para grupos familiares con ingresos totales, iguales o inferiores al índice de la línea de indigencia, se beneficiarán con el subsidio del 100%

• 4. Características del sistema informático

La Dirección Provincial de Emergencia Social realiza la validación de los datos contenidos en las solicitudes (sobre la base de una declaración jurada) con las bases de datos suministradas por el sistema SINTyS (Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social). El subsidio tiene una duración de doce (12) meses a cuyo término se verifica si subsiste la situación de carencia. Para verificar la situación de carencia para la renovación del subsidio, el Ministerio de Desarrollo Social tiene la facultad de convocar al beneficiario/postulante, para relevar información socioeconómica del hogar que conforma y/o para complementar la información o recurrir a bases de datos de información social y tributaria en poder del Estado.

• 5. Auditorías

El Ente Regulador es el encargado de verificar que los operadores destinen el subsidio a los usuarios que figuran en el padrón notificado por el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Desarrollo Humano, Familia y Comunidad y que el monto subsidiado y la contraparte abonada por los usuarios sea correcta. La tarea consiste en auditar el importe que reclaman los operadores al citado Ministerio como compensación por los subsidios otorgados. Se validan los datos contenidos en las bases de datos remitidas por el Operador y el padrón de usuarios beneficiarios notificado por el Poder Ejecutivo.

6. Ejemplos de registros y formularios aplicables (pegar y/o adjuntar)

Se adjunta ficha de Relevamiento Social y Sanitario - Dirección Provincial de Emergencia Social al finalizar el informe.

7. Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

Cantidad de Hogares postulantes 2010 (cuentas)	20.938
Cantidad de Hogares rechazados (cuentas)	4.025
Cantidad de Hogares beneficiarios 2009 (cuentas)	12.351
Porcentaje de Hogares con Subsidio 75% y 80%	70,97%
Porcentaje de Hogares con Subsidio 85% - 90%	27,70%
Porcentaje de Hogares con Subsidio 90% - 100%	1,34%
Cantidad de Hogares bajo Línea de Indigencia	6.227
Cantidad de Hogares bajo Línea de Pobreza	22.003

2. Subsidio a Usuarios Jubilados y Pensionados

1. Descripción del sistema

Es un subsidio de aplicación directa, para el pago del consumo de los servicios de agua potable y desagües cloacales de Usuarios Jubilados y Pensionados. El mismo es otorgado por el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte. El monto del subsidio equivale al 70% de la de la tarifa del servicio de agua potable y/o desagüe cloacal que pudiera corresponderle al inmueble que habite el beneficiario.

2. Normativa aplicable y reglamentos

El subsidio está previsto en la Ley de Reordenamiento Institucional del Sector Agua Potable y Saneamiento (artículo 26° - Ley N° 6.044/93), en el Marco Regulatorio (artículo 52° - Decreto N° 911/95) y en el Régimen Tarifario (artículo 12° - Anexo II del Contrato de Concesión, ratificado por Decreto N° 852/98). Su instrumentación tiene su origen en el Decreto N° 1.044/04 y sus modificatorios, los decretos N° 2252/04, N° 1.077/06, N° 319/07 y N°1.192/09.

3. Metodología de otorgamiento - Variables incluyentes - Variables excluyentes

Para acceder al beneficio, los jubilados y pensionados deberán acreditar ante el Operador el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Percibir un haber máximo bruto (total haberes), mensual, sujeto a aportes y contribuciones, menor o igual al importe de jubilación mínima más un cinco por ciento (5%) sobre ese importe vigente, incluido subsidio PAMI, que esté determinado por el Gobierno Nacional al momento de acceder al beneficio.
- Ser titular de un único inmueble en el que habite el beneficiario o carecer de inmuebles y, en consecuencia, ser locatario, tenedor o usufructuario del mismo.
- Estar al día en el pago del servicio, no manteniendo deuda alguna o teniendo un plan de pago regularizado.

4. Características del sistema informático

A los efectos de la facturación del servicio subsidiado y de la cobranza de los subsidios otorgados, el Operador deberá elevar al Ministerio de Ambiente y Obras Públicas, la factura para el cobro correspondiente la cual deberá acompañada de soporte magnético el que deberá contener la siguiente información.:

- Nombre y apellido del beneficiario.
- Número de identificación del usuario ante el Operador.
- Monto total facturado.
- Monto subsidiado.
- Monto cobrado al beneficiario.

5. Auditorías

Previo a la cancelación del documento de cobro presentado por el Operador, el Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte, con la colaboración del Ente Regulador, efectúa una auditoría sobre una cantidad de legajos no inferior al cinco por ciento (5%) de la totalidad de la Nómina de Usuarios subsidiados que presente el Operador en la facturación a conformar. El resultado porcentual de la Auditoría es aplicado al cien por ciento (100%) del monto consignado en el documento de cobro y determina el monto que el Poder Ejecutivo debe pagar al Operador.

6. Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

Cantidad de Hogares beneficiarios 2009 (cuentas): 4.152

3. Subsidio al Consumo de Electricidad de Operadores de Gestión Comunitaria

1. Descripción del sistema

Es un subsidio de aplicación directa, para el pago del consumo de energía eléctrica de los Operadores de Gestión Comunitaria. El mismo es otorgado por el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte. El subsidio consiste en aplicar una compensación o tarifa diferencial.

2. Normativa aplicable y reglamentos

El Subsidio está previsto en el Régimen Tarifario 513 - Código Tarifario 87 de la ex empresa Provincial de Energía - EMSE. Se instrumentó mediante la Resolución de Directorio del EPRE - Ente Provincial Regulador Eléctrico y Cuadros Tarifarios.

3. Metodología de otorgamiento - Variables incluyentes - Variables excluyentes

El subsidio consiste en aplicar una compensación o tarifa diferencial a Asociaciones civiles y Cooperativas de extracción y distribución de agua potable cuyo fin sea exclusivamente para consumo humano.

El EPAS se expide respecto a si los medidores del servicio eléctrico que se mencionan en el padrón de cooperativas y operadores de agua realizado por el MIVT, son exclusivamente utilizados por esos operadores, para la de extracción y distribución de agua potable cuyo fin sea exclusivamente para consumo humano.

4. Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

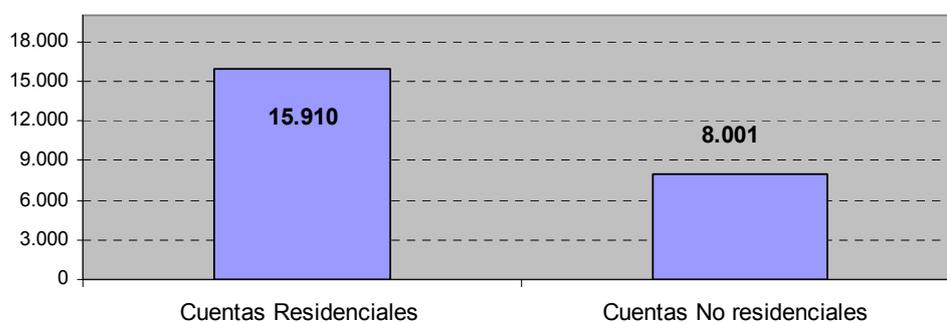
Cantidad de Hogares beneficiarios (145 Operadores): 54.210

. 4 -MICRO MEDICIÓN

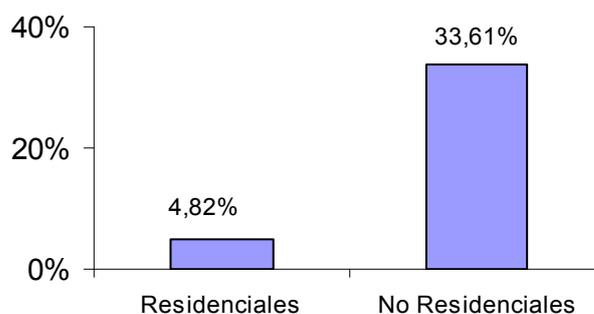
A-Cantidad y porcentaje de cuentas micro medidas

MICRO MEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales en Sistema Medido y Consumo por Excesos - Prestador Principal	15.910
2. Cuentas No residenciales en Sistema Medido y Consumo por Excesos - Prestador Principal	8.001
3. Porcentaje de medición Residenciales - Prestador Principal	4,82%
4. Porcentaje de medición No Residenciales - Prestador Principal	33,61%
5. Porcentaje de medición Prestador Principal	6,76%
6. Cuentas medidas Prestadores Secundarios	24.764
7. Porcentaje de medición - Prestadores Secundarios	20,85%
8. Porcentaje de medición - Total Prestadores	10,30%

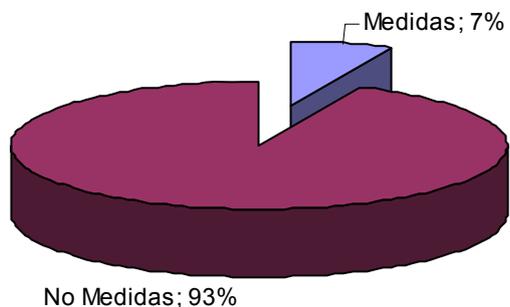
Cantidad de Cuentas Medidas (prestador principal)



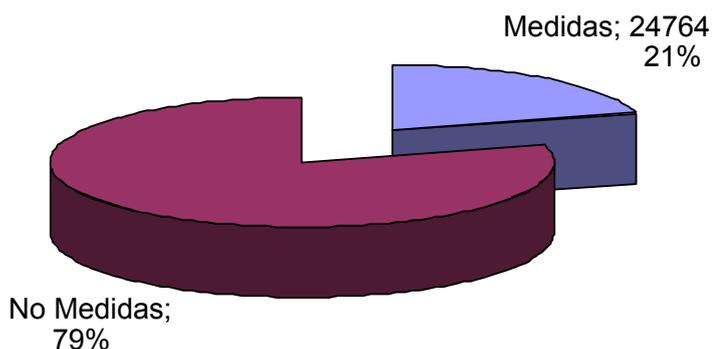
Cuentas Medidas



Cuentas Medidas y No Medidas (prestador principal)



Cuentas Medidas y No Medidas (prestador secundarios)



B. Normativa Aplicable

Artículo 48° Marco Regulatorio - Decreto 911/95

“...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 domiciliar de un sistema de medición de consumo de agua a los Usuarios, de acuerdo a lo que establezca el Régimen Tarifario.”.

Artículo 11º.1 - Contrato de Concesión (ratificado por Decreto N° 852/98) - REGIMEN TARIFARIO APLICABLE

“El Régimen Tarifario aplicable para la Concesión a partir de la Toma de Posesión obra como Anexo II, el cual será considerado de transición hasta tanto se sancione el nuevo régimen que implemente el sistema medido, en los términos del artículo 25º de la Ley N° 6.044/93.

Salvo solicitud expresa del Usuario, el Concesionario no podrá aplicar el sistema medido a aquellos Usuarios que al momento de la Toma de Posesión no se encontraran comprendidos en dicho sistema. Esta imposibilidad caducará a partir del momento en que se sancione el nuevo Régimen Tarifario que se apruebe en los términos del artículo 25º de la Ley N° 6.044.”.

Artículo 23º - Régimen Tarifario - Anexo II del Contrato de Concesión (ratificado por Decreto N° 852/98) - REGIMEN DE MICRO MEDICIÓN

“23.1. Medidores

En todo inmueble en el que no existiere sistema de micromedición de volúmenes instalado, el Usuario correspondiente podrá requerir al Concesionario la instalación del mismo abonando el cargo que correspondiere.

A los fines del ejercicio de la opción por parte del Usuario, el Concesionario deberá brindarle previamente toda la información y detalles de las implicancias de este sistema de determinación de consumos y facturación, y el Usuario deberá manifestar expresamente el conocimiento y aceptación en todos sus términos de los alcances del Régimen Tarifario en ese aspecto, los que deberán figurar en el formulario de solicitud.”.

C. Régimen Tarifario Medido

A los efectos de la aplicación del sistema se discrimina entre categoría “Familiar” y “Comercial e Industrial”. La categoría “Familiar” comprende los servicios prestados a inmuebles destinados a vivienda. Se incluyen en esta categoría a los usuarios fiscales que no realicen actividades comerciales o industriales. En tanto que la categoría “Comercial e Industrial” comprende el servicio prestado a los inmuebles destinados a actividades comerciales e industriales y otros no incluidos en la categoría “Familiar”.

La facturación del servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en el Sistema Tarifario Medido comprende un Cargo Fijo y un Cargo por Consumo, o Cargo Variable.

Cargo Fijo:

El Cargo Fijo se determina en relación al diámetro de la Conexión Domiciliaria, independientemente del consumo, y se factura aún en el caso de un consumo igual a cero.

Los inmuebles habitables familiares abonan una vez el cargo fijo correspondiente y los comerciales e industriales dos (2) veces el cargo fijo correspondiente. En tanto que los inmuebles baldíos abonan el Cargo Fijo correspondiente a una conexión de diámetro 13mm.

Cargo por Consumo:

El Cargo por Consumo, o Cargo Variable, se factura en función del consumo registrado por el medidor de caudales.

En función del diámetro de las conexiones se asignan consumos básicos bimestrales y rangos de consumo.

El precio del metro cúbico de Agua Potable varía en función de la categoría del usuario, "Familiar" o "Comercial e Industrial", y de los servicios prestados, "Agua" o "Agua y Cloacas".

El Cargo por Consumo se calcula como la sumatoria del producto de cada tramo de Consumo Básico Bimestral por su precio respectivo.

D. Infraestructura afectada al servicio (sedes, tecnología, bancos de prueba, RRHH)

Ensayo de medidores:

Se realizan en el banco de pruebas del Prestador Principal.

Dado que el ensayo se realiza llenando recipientes aforados, los resultados en las mediciones volumétricas de referencia son exactos.

Se verifican tanto medidores nuevos como medidores en uso.

Contraste de Medidores:

Se emplea otro medidor que ha sido ensayado previamente y del cual se conoce la curva de error. A diferencia del anterior, no se utilizan recipientes aforados.

El medidor de referencia se denomina medidor patrón y se conecta en serie con el medidor a ensayar. Se verifican medidores en uso. Este ensayo puede realizarse en el lugar, es decir, en el domicilio donde se encuentra instalado.

Los valores indicados por el medidor de referencia luego del ensayo, deben ser corregidos a partir de la curva de error del medidor, para luego ser utilizados los volúmenes corregidos en el cálculo de error del medidor del domicilio.

E. Parámetros de control para medidores nuevos y en uso (breve descripción)

Para interpretar los resultados se utiliza como base la norma IRAM 2718 según el siguiente detalle:

Medidores nuevos: el error máximo permisible debe adecuarse al punto 4.14. de dicha norma que indica:

- a) zona inferior $\pm 5 \%$
- b) zona superior $\pm 2 \%$

Referencia:

Zona inferior = $(q_{\min} < q < q_t)$

Zona superior = $(q_t < q < q_{\max})$

q_{\min} = Caudal mínimo

q = Caudal de ensayo

q_t = Caudal de transición

q_{\max} = Caudal máximo

Medidores en uso: el error máximo permisible debe adecuarse al punto 4.16.2. de dicha norma que indica luego de un ensayo de funcionamiento prolongado de un medidor nuevo los siguientes valores:

- c) zona inferior $\pm 6 \%$
- d) zona superior $\pm 4 \%$

Error: El error máximo permisible se calcula según lo indicado en el punto 4.14.

$$\text{error \%} = (V_i - V_c) / V_c \times 100$$

Donde:

V_c = volumen de referencia

V_i = volumen indicado por el medidor

F. Cargos por Medidor

El Usuario abona el Cargo de Micromedición. El medidor de caudales es de propiedad del Concesionario. Se establecen diferentes cargos en función del diámetro del medidor

Sustitución del Medidor:

El Concesionario podrá, cuando lo considere necesario, retirar el medidor y sustituirlo por otro para la verificación de su funcionamiento. Por su parte, el Usuario podrá solicitar la comprobación de los registros del medidor cuando presuma que está funcionando incorrectamente.

El reemplazo de los medidores obsoletos será a exclusivo cargo del Concesionario.

G. Procedimientos en caso de desvíos y/o refacturaciones

“23.2. Lectura de medidores

El Concesionario realizará la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

Solamente en caso de imposibilidad excepcional de lectura y con razón fundada, el Concesionario podrá estimar los volúmenes a facturar siempre que ello no se realice en más de dos (2) ocasiones en el año, y por un lapso total anual no mayor de cuatro (4) meses. Tal estimación de volumen será de igual valor al observado durante el mismo período del año anterior leído, siempre que éste no hubiere sido reclamado por el Usuario y fuera posterior a la Toma de Posesión. El Concesionario deberá mantener un registro - e informar mensualmente al Ente Regulador - cada uno de los casos que se encuentren en esta situación. Dicho registro estará a disposición del Ente Regulador a los fines de la revisión de las estimaciones realizadas.

En caso de imposibilidad de lectura por parte del Concesionario por hechos no imputables a éste, el Ente Regulador podrá autorizar una estimación de volúmenes sin la limitación indicada en el párrafo anterior.

El acceso al medidor estará limitado al personal que indique el Concesionario, pero éste deberá permitir al Usuario correspondiente su lectura, en ocasión de efectuarla o cuando el Usuario se lo solicite con causa justificada.

En caso que se comprobare el funcionamiento erróneo del medidor, de forma tal que indicase consumos en exceso de aquéllos que el Usuario hubiese demostrado como válidos, corresponderá la refacturación de los Servicios prestados.

En caso que el Concesionario comprobare una indicación en menos del medidor por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna.

El inicio de la lectura de medidores nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación. En el caso que la fecha señalada no coincidiera con la del primer día de un período de facturación, al consumo obtenido efectivamente por medición hasta la finalización del tal período y por única vez, se le adicionará por el lapso no medido del período la parte proporcional correspondiente al inmueble, según la aplicación del Sistema Tarifario de cuota fija.

En caso de efectuarse el replazo o puesta en cero del medidor instalado, tal hecho deberá ser comunicado al Usuario por el Concesionario.”.

I. Indicadores cualitativos y cuantitativos

Ejemplo de indicadores cuantitativos:

ASM S.A.	1. Cantidad de usuarios totales	353.910	
	2. Cantidad de usuarios Cuota Fija	329.999	93,24%
	3. Cantidad de usuarios Cuota Fija más Exceso	15.106	4,27%
	4. Cantidad de usuarios Volumétrico	8.805	2,49%

H. Política de control de derroches y uso racional

Con el objetivo de conformar un sistema integral que aborde la temática del uso indebido del agua potable, se regula la facultad punitiva de los Operadores.

En este sentido, se autoriza a todos los Operadores del Servicio de Provisión de Agua Potable de la Provincia de Mendoza a restringir y/o prohibir el uso del agua potable para determinados fines, y en determinados horarios, de manera que el incumplimiento por parte de los Usuarios a lo dispuesto sea sancionado con multas.

Fecha: ____/____/____

-RESYS - Relevamiento Social y Sanitario -

FICHA N°

OPERADOR:

N° de identificación

Titular: Apellido y Nombres

Tipo de doc:
Doc. ident. N°

Relación del titular
/usuario

Usuario: Apellido y Nombre

Tipo de doc.
Doc. ident. n°

DOMICILIO
Departamento C.P.
Distrito
1. Barrio 2. Finca 3. Puesto 4. Asentamiento
Nombre
Calle
N° Nz / No/ Torre Casa/ Piso/ Dpto.
Teléfono
e-mail:

Tenencia de la vivienda
1. Propietario
2. Por cesión gratuita
3. En cesión
4. Inquilino sin contrato
5. Inquilino con contrato
6. Otras situaciones cuál?
Cant. \$ ____/____/____
Monto mensual de alquiler o cuota \$

Uso de la vivienda
1. Lote baldío
2. Comercial o individual
3. Compartida
4. Unifamiliar
5. Familiar + social
Cant. dormitorios
Inodios o descarga
Vivienda precaria

Facturación
1. Sistema cuota fija
2. Sistema medido
Consumo m3
Operador
Situación de pago
1. Al día
2. Plan de Pago
3. Con deuda
A. De 1 a 6 bim.
B. 7 a 12 bim.
C. Más de 12 bim. \$

Condición de Servicios Sanitarios
Posee servicio de:
Agua potable sí no
Cloacas sí no
Condición: A. Normal
B. Restringido
C. Cortado
Está en red?
Agua Cloacas

DATOS DEL USUARIO

N°	Apellido Nombres	Sexo	Parentesco con el jefe	Estado civil	Tipo doc.	N°	Fecha Nac.	Edad	Escolaridad	Ingresos mensuales	Actividad
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
Total											

Relación Ident./Familiar/Desconocido
localitario/otro: especificar

Sexo
F. Femenino
M. Masculino

Relación de parentesco con el jefe
1. Jefe
2. Conyuge o pareja
3. Hija
4. Padre/Madre
5. Suegro/a
6. Hermano/a
7. Curado
8. Nieto/a
9. Vecino/a
10. Otros Hijos.
11. No Familiar

Estado Civil
1. Soltero
2. Casado
3. Separado legalmente
4. Separado de hecho
5. Divorciado
6. Unión de hecho
7. Viudo

Escolaridad
A. Analfabeto
P. Primaria Incompleta
PC. Primaria Completa
S. Secundaria Completa
Superior

Actividad
0. Empleado
1. Trabajador por su cuenta
2. Jubilado/Pensionado
3. Prestación estatal
4. Cobra fondo de Desempleo
5. Desocupado
6. Estudiante
7. Otros Ingresos

Salud
Hay problemas de salud?
Condición de personas enfermas
Crónicos
Discapacitados
Terminales
Total: XXXXXX

Prestaciones estatales
Es beneficiario de algún programa social?
no si
Cuáles?

Lic. Fanny Valls - Lic. Graciela Lima

Confort

1. Cable canal

2. Teléfono

3. Computadora

4. Ninguno de los tres

Situaciones especiales

1. No hay situaciones especiales

2. Deserción escolar/tras económicas

3. Deuda con intervención judicial

4. Embargo/ Remate

5. Desnutrición

6. Sinistro

Documentación comprobatoria

El usuario manifiesta si no ser empleado público

Nombre/Función de la repartición a la que pertenece:.....

El usuario manifiesta poseer más de una propiedad:

si no

Documentación pendiente - solicitada	Cumplimentó?

Los datos suministrados por el entrevistado, tienen carácter de Declaración Jurada.

Firma del entrevistador:

Firma del entrevistado:

Aclaración/parentesco:

Para uso exclusivo de proyectos Especiales - Programa Prov. de Emergencia Social -

Citado:/...../.....

...../...../.....

Observaciones:

Puntaje: Fecha:/...../.....

Lic. Fanny Valas - Lic. Graciela Lima



MISIONES



Provincia de Misiones

*ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE AGUA Y CLOACAS (EPRAC)
Avda. Sta. Catalina 1778
Posadas-Misiones*

Colaboradores: Sr. Javier Pelinsky
Ing. Hugo R. Benitez

EPRAC MISIONES

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

MISIONES	
Denominación	ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE AGUA Y CLOACAS (EPRAC)
Web site	
Teléfonos	0351-447131
Dirección	Avda. Santa Catalina N° 1778
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (5 miembros)
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial X – N° 19

Descripción general del Ente: El EPRAC es un Ente Autárquico y su relación con el Ejecutivo se canaliza a través del Ministerio de Obras Públicas, en cuya estructura general se halla incluido.

Puntualmente, el Art. 68 de la Ley establece que:

“EL EPRAC tendrá las siguientes funciones y facultades:

- 1) Hacer cumplir en todo el territorio de la provincia de Misiones esta Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la correcta prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión.
- 2) Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los prestadores de servicios y el usuario de agua potable y cloacas en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de limitación, interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados.
- 3) Ejercer las funciones de inspección y policía del servicio público de agua potable y cloacas de jurisdicción provincial, requiriendo al IMAS (Instituto Misionero de Agua y Saneamiento) toda la información relacionada con las cuencas superficiales y subterráneas, de cuencas de los cursos de agua que pasen a ser de interés para la aplicación de la presente, ya sean estas para la captación de aguas crudas para los servicios de agua potable, como para el vertido de efluentes cloacales previo tratamiento.
- 4) Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias en la prestación de los servicios de agua y cloacas.

- 5) Establecer las bases para el calculo de las tarifas de los contratos que otorguen concesiones a prestadores de servicios y controlar que las tarifas sean aplicadas de conformidad con las disposiciones de esta ley y los contratos de concesión.....
- 6) Publicar los principios generales que deberán aplicar los prestadores de servicios en sus respectivos contratos para asegurar el libre acceso del usuario a sus servicios.
- 7) Determinar las bases y condiciones de selección y adjudicación para el otorgamiento de concesiones en los términos de la ley N° 2996 y de la presente, elevando en todos los casos los pliegos al poder ejecutivo quien remitirá oportunamente a la cámara de representante para su aprobación.....

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	1.216.000
Población regulada	1.216.000
Cuentas Agua (Prestador Principal)	27.600
Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	230
Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	57.500
Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	149.233
Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	11.350
Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	11.350
Cuentas totales	245.913

A continuación se presenta un cuadro donde se aclara la cantidad de cuentas por localidad, como así también los diferentes prestadores.

Servicio	Localidad	Prestador y calidad (público-privado-mixto)	Porcentaje de Cobertura		Cantidad de Usuarios	
			Agua	Cloacas	Agua	Cloacas
Agua	Posadas-Garupa	Servicios de aguas de Misiones S.A. (SAMSA) - Privado	89 %	53 %	85.100	57.730
Agua	Comandante Andresito	Cooperativa-Privado	S/D		1.090	
Agua	Apostoles	Cooperativa - Privado	S/D		6.740	
Agua	Aristobulo del Valle	Cooperativa-privado.	S/D		2.560	

Agua	Bernardo de Irigoyen	Cooperativa - Privado	S/D		1.260	
Agua	Bompland	Municipalidad	S/D		495	
Agua	Campo Grande	Cooperativa - Privado			1.345	
Agua	Campo Ramón	Municipio	S/D		385	
Agua	Campo Viera	Cooperativa	S/D		1.120	
Agua	Candelaria	Cooperativa	S/D		3.325	
Agua	Capiovi	Cooperativa	S/D		1.090	
Agua	Cerro Azul	Cooperativa	S/D		730	
Agua	Dos de Mayo	Cooperativa	S/D		1.510	
Agua	Eldorado	Cooperativa	S/D		14.598	1.550
Agua	Garuhape	Cooperativa	S/D		1.115	
Agua	Guarani	Cooperativa	S/D		555	
Agua	Puerto Iguazú	IMAS (Instituto Misionero de agua y Saneamiento)	S/D		6.700	

Agua	Jardín de América	Cooperativa	S/D		4.650	
Agua	Leandro N. Alem	Cooperativa	S/D		6.060	
Agua y Cloacas	Obera	Cooperativa	S/D		17.000	9.800
Agua	Puerto Esperanza	Cooperativa	S/D		2.850	
Agua	Puerto Libertad	Cooperativa	S/D		1.150	
Agua	Puerto Rico	Cooperativa	S/D		5.450	
Agua	Ruiz de Montoya	Cooperativa	S/D		485	
Agua	San Pedro	IMAS	S/D		2.300	
Agua	Salto Encantado	Cooperativa	S/D		825	

Agua	25 de Mayo	Cooperativa	S/D		1.250	
Agua	San Ignacio	Cooperativa	S/D		2.350	
Agua	San Javier	Cooperativa	S/D		2.290	
Agua	San José	Cooperativa	S/D		975	
Agua	San Vicente	Cooperativa	S/D		3.120	
Agua	Villa Bonita	Cooperativa	S/D		510	
Agua	Wanda	Cooperativa	S/D		2.680	
Agua	Cerro Cora	Municipalidad	S/D		60	
Agua	Santo Pipo	Cooperativa	S/D		530	
Agua	Colonia Alberdi	Municipalidad	S/D		180	
Agua	Concepción de la Sierra	Cooperativa	S/D		1.050	

Agua	Corpus	Cooperativa	S/D		490	
Agua	Gobernador Lopez	Cooperativa	S/D		190	
Agua	Gobernador Roca	Cooperativa	S/D		730	
Agua	Hipólito Irigoyen	Municipalidad	S/D		320	
Agua	Itacaruaire	Municipio	S/D		130	
Agua	Mojón Grande	Municipalidad	S/D		140	
Agua	Pindapoy	Municipalidad	S/D		60	
Agua	San Antonio	Cooperativa	S/D		290	
Agua	Sistemas desvinculados	Varios	S/D		46.500	

La ciudad de Posadas y Garupa se privatizó el servicio en el año 1999. A la fecha no hubo renegociación de contrato.

3. RÉGIMEN REGULATORIO DEL PRESTADOR PRINCIPAL

En la ciudad de Posadas se trata de un sistema de revisiones de costos.

4. RÉGIMEN TARIFARIO

Medido			
	Cantidad de Usuarios	Método de Cálculo	
		Cargo Fijo	Cargo Variable
Residencial	83.230		Escalonado a partir de los 15 m3 mensuales
No Residencial	2.010		Escalonado a partir de los 15 m3 mensuales

5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

6. INCREMENTOS TARIFARIOS PARA EL PRESTADOR PRINCIPAL EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

Misiones		Origen (Revisiones periódicas, extraordinarias, otras, etc.)
2002		Variación de costos
2004		
2005		
2007	47,00 %	
2008	29,00 %	Variación de costos
2009	28,00 %	Variación de costos
2010	17,00%	Variación de costos
Acumulado por jurisdicción	121,00 %	

Descripción: Todos los aumentos se debieron a variaciones de costos.

7. TARIFA

• Tarifa media

Descripción: La tarifa media surge de la Facturación por servicios básicos de la compañía dividida por la cantidad de usuarios (cuentas). Se debe incluir neta de IVA y hay que agregar la periodicidad de la facturación.

También se pueden colocar datos adicionales, como por ejemplo si la facturación se realiza con algún otro servicio en forma conjunta.

	Misiones
Agua	\$ 25,74
Agua y Cloacas	\$ 38,57
Cloacas	
Periodicidad de la facturación	mensual

• Tarifa más representativa

Descripción: La tarifa más representativa es aquella que pagan la mayoría de usuarios (entre el 40% - 60% de los usuarios). También se debe incluir neta de IVA.

	Misiones
Agua	\$ 25,74
Agua y Cloacas	\$ 38,57
Cloacas	
Periodicidad de la facturación	mensual

• Cobrabilidad

Descripción: En Misiones, la cobrabilidad del servicio es del orden del 92 % en la actualidad.

8. SUBSIDIOS A USUARIOS

La Provincia de Misiones por intermedio del EPRAC otorga el equivalente aproximado de siete mil cuentas de subsidios mensuales de agua en el ámbito de concesión del prestador principal (Departamento Capital), los cuales se discriminan de la siguiente manera:

- Un mil (1.000) a los afectados por la represa Yacyreta
- Un mil (1.000) a los usuarios con alto NBI y situaciones especiales.
- Cinco mil (5.000) a la población ubicada en asentamientos precarios

SALTA



Colaboradores: Dr. Carmelo Russo
Lic. Guillermina Sosa Vallejo
CPN. Josefina Paz
Ing. Sergio Hoyos

Enresp – Salta

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

SALTA	
Denominación	Ente Regulador de los Servicios Públicos (Enresp)
Web Site	www.entereguladorsalta.gov.ar
Teléfonos	0054 387-4213021 / 0800-444-7400
Dirección	Bartolomé Mitre N° 1231 - Salta Capital (CP 4400)
Servicios Regulados	Agua Potable, Desagües Cloacales y Distribución de Energía Eléctrica
Composición del Ente	Entidad Autárquica compuesta por un Directorio y seis Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 6835

El Enresp es un Ente Autárquico y su relación con el Ejecutivo se canaliza a través del Ministerio de Desarrollo Económico.

Puntualmente, el Art. 2º de la Ley Provincial 6835 establece que:

“Compete al Ente disponer lo necesario para que los servicios actualmente existentes y los que se establezcan en el futuro, de jurisdicción provincial, se presten con los niveles de calidad exigibles, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales y con arreglo a tarifas debidamente aprobadas, todo ello en el marco de la presente ley.

Le corresponde, además, disponer la extensión de servicios en los lugares donde éstos no existan, con niveles de calidad y de protección ambiental y de los recursos naturales, mediante el pago de las ya referidas tarifas, estando tal extensión a cargo de las licenciatarias o concesionarias.

Le compete proteger el interés de los usuarios y fijar tarifas justas y razonables orientadas al establecimiento y mantenimiento de equilibrio entre la necesidades económicas y financieras de las licenciatarias y concesionarias prestadoras, la expansión y conservación de los servicios con niveles de calidad permanentes y el acceso de los usuarios a las prestaciones propias de cada uno de tales servicios.

Deberá velar para que tal prestación se realice conforme a los caracteres de regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad y conforme a las estipulaciones contractuales.

Ejercerá el poder de policía referido al servicio, incluido el necesario para evitar la agresión al medio ambiente y a los recursos naturales por medio de los efluentes industriales vertidos al sistema cloacal, todo ello con arreglo al ordenamiento general y dictando los reglamentos que fueren menester, ejercitando el control del cumplimiento de los mismos y sancionando su incumplimiento.”

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	1.079.051
Índice de pobreza en la Provincia (fuente INDEC)	12%
Índice de indigencia en la Provincia (fuente INDEC)	2,70%
Población regulada (en la jurisdicción del Ente)	259.123
Índice de pobreza (en la jurisdicción del Ente)	8,4%
Índice de indigencia (en la Jurisdicción del Ente)	1,3%
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	66.349
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	1.354
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	192.597
4. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	260.300
5. Cuentas con otros subsidios directos	13.861
6. Cuentas con otro tipo de beneficios (Iglesias, Entidades Exentas, Bomberos)	561

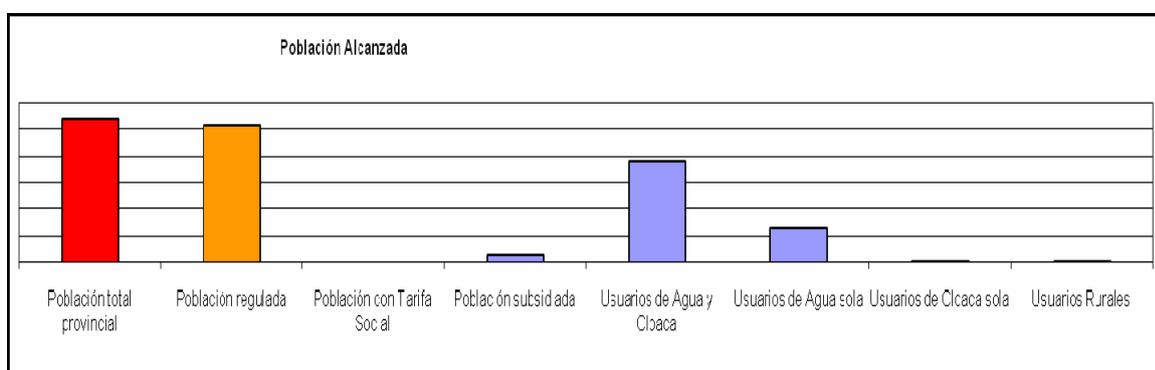
3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Directos

El Gobierno de la provincia de Salta a través del Ente Regulador gestiona los subsidios a los servicios sanitarios y/o eléctricos, al Usuario del territorio Provincial, que no tenga la capacidad económica de afrontar los gastos que demandan esos servicios esenciales, y así obtener una mejor calidad de vida.

3.A.1. POBLACIÓN ALCANZADA

POBLACIÓN Y USUARIOS		
Población total provincial	1,079,051	(1)
Población regulada	259,123	(2)
Población subsidiada	13,862	(3)
Usuarios de Agua y Cloaca	191,889	(4)
Usuarios de Agua sola	65,943	(5)
Usuarios de Cloaca sola	1,291	(6)
Usuarios Rurales	1.554	(7)



Observaciones:

(1) Fuente: " www. camdipsalta.gov.ar" – Censo nacional de población, hogares y viviendas 2001 – INDEC. Equivalente a 269.763 familias tipo de 4 integrantes.

(2)

Población Regulada	Resid.= 219.564 (85%)	Sist.Renta Fija=175.400 (80%)
	No Resid. = 39.559 (15%)	Sist Medido= 44.164 (20 %)

(3) Representa el 6 % respecto a la población regulada - residenciales.

(4) Representa el 74,1 % de la población regulada.

(5) Representa el 25,4 % de la población regulada.

(6) representa el 0,5 % de la población regulada.

(7) Usuarios Aborígenes Rurales – Res 97/01 prorrogada por Res.666/09

3.A.2. NORMATIVA

Norma	Jurisd.	Tipo	Nº	Contenido
1	Pcial.	Ley	6.835	Creación del ENRESP su naturaleza, potestades y competencias.
2	Pcial.	Ley	1621-1645	Exenciones en servicios sanitarios al Arzobispado, a Comunidades Franciscanas,
3	Pcial.	Decreto	4204/72	Reglamenta las exenciones para Instituciones Beneméritas al servicio de agua potable - Art 2 del mismo Decreto amplía el art 9 del Decreto 1190/92 para servicio cloacal.
4	Pcial.	Decreto	3652/10	Nuevo Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta
5	Pcial.	Resolución ENRESP	97/01	Aborígenes proroga por Resoluciones ENRESP Nº 730/06, 959/07 y 666/09
6	Pcial.	Resolución ENRESP	1024/07	Exenciones para instituciones beneméritas.
7	Pcial.	Resolución ENRESP	124/08	Reglamento del Sistema de Subsidios. Modif. Res Enresp 325/10 y 335/11
8	Pcial.	Res Sec. Com., Ind. Y Serv.	45/08	Nuevo Régimen Tarifario de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, determina también la exención a bomberos
9	Pcial.	Resolución ENRESP	159/11	Subsidio a Entidades Deportivas
10	Pcial.	Resolución ENRESP	26/00	Subsidio al sector Maderero
11		Proced.	P03	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

3.A.3 INFRAESTRUCTURA

Sedes Afectadas

Central: 1

Delegaciones del Interior: 6 (3 propias y 3 por Convenios con Municipios)

Oficinas Comerciales de las Prestadoras - Sist. Indirecto: 18

Detalle Recursos Tecnológicos relevantes

Servidor con la Base de Datos Subsidios, PC por cada operador

Software a medida

Conexión de Red / Internet

Telefonía fija y móvil

PC en cada delegación y oficinas del Enresp.

PC en cada oficina comercial indirecta.

Recursos Humanos, especificidad y cantidades

En Oficinas del Enresp: 14 Operadores del sistema– 1 Administrador Base de Datos

En oficinas comerciales indirectas: Operadores con Sistemas de Subsidios Propios según Normativa

Características del/los Sistema/s Informático/s

En Capital el Sistema de Subsidios esta cargada en un Servidor bajo SQL SERVER, cada operador accede a través de su Pc al mismo. En el Interior se carga en cada PC el sistema de Subsidios del ENRESP y una vez al mes se migra la información del interior al servidor para que la misma quede integrada, además de actualizar los padrones de datos correspondientes (EDESA – CoSAySa). Luego se envía en soporte magnético, CD, la Base ya Integrada de Subsidios para que sea actualizada en el Interior.

Por otro lado las empresas mensualmente remiten la información de subsidios, para luego efectuar los controles de certificación correspondientes. ¹

3.A.4. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SUBSIDIO

	Agua	Cloaca	Agua y Cloaca	otros	
Subsidio Directo	X	X	X	Energía Eléctrica	
Categoría tarifaria	Se considera		Residenciales	No se considera	No Residenciales
Evaluación de carencia					
Grupo Familiar	Se considera		X	No se considera	-
Habitantes por habitación	Se considera		X	No se considera	-
	Agua	Cloaca	Agua y Cloaca	otros	
Subsidio Directo	X	X	X	Energía Eléctrica	
Categoría tarifaria	Se considera		Residenciales	No se considera	No Residenciales
Evaluación de carencia					
Grupo Familiar	Se considera		X	No se considera	-
Habitantes por habitación	Se considera		X	No se considera	-

¹ Actualmente se encuentra en Etapa de Implementación un nuevo Sistema de Subsidios Integrado (postulaciones, aborígenes, exentos, ambientales) en línea a través de acceso WEB para el interior donde el Ente opera en forma directa como para las localidades donde operan las prestadoras en forma indirecta. El mismo prevé mayores controles sobre la información aportada por los usuarios postulantes, esto por actualización periódico de datos con el SINTYS.

Menores	Se considera	X	No se considera	-
Tipo de Vivienda	Se considera	X	No se considera	-
Ingresos	Se considera	X	No se considera	-
Elementos de Confort	Se considera	X	No se considera	-
Posesión de otros beneficios	Se considera	-	No se considera	X (pero tienen que ver con los ingresos)
Condiciones de Salud	Se considera	-	No se considera	X (contemplado como "casos especial" ya que se evalúan los ingresos vs gastos por enfermedad)
Jubilados y Pensionados	Se considera	X (establecidos en la reglamentación)	No se considera	-
Otros	Escolares			

3.A.5. VARIABLES DE INCLUSION

- Ingreso familiar
- Tipo de Vivienda
- Cantidad de habitantes por habitación – hacinamiento
- Menores en edad escolar
- Jubilados con haber mínimo (caso especial)

3.A.6. VARIABLES DE EXCLUSION

- No alcanzar el puntaje mínimo (Fórmula polinómica socio-económica)
- Uso distinto de residencial.
- Poseer más de un inmueble.
- Monto por Sistema Renta Fija superior al establecido.
- Contar con elementos de confort: tv cable, teléfono fijo, motocicleta y/o automóvil.
- Declarar integrante del grupo familiar que esté registrado en otra postulación.

3.A.7. CONTROLES DEL SISTEMA Y AUDITORÍAS

- Auditorías periódicas in situ: Ambientales a través de Asistentes Sociales
- Verificación de datos con la Dirección General de inmuebles (previo)
- Verificación de datos con las empresas de televisión por cable

- Verificación y oportuno cruce de bases de datos a través del S.I.N.T.y.S., con distintos organismos del Estado Nacional, Provinciales, etc. Por ej. Registro Civil, ANSSES, AFIP, Dirección General de Rentas, Municipalidades, Reg. Automotor, Fallecidos, etc. (el nuevo sistema prevé control previo al otorgamiento).
- Denuncias de otros usuarios (postulantes).

3.A.8. REGISTROS Y FORMULARIOS APLICABLES

Formulario	Contenido
Requisitos de Postulación Subsidios	Requisitos establecidos en la Reglamentación vigente de subsidios para postular al beneficio
Ficha de Postulación	Ficha de Subsidios emitida por el sistema informático de subsidios en base a la documentación presentada y lo declarado por el usuario a modo de DDJJ al momento de su postulación con el resultado correspondiente obtenido y vigencia del mismo. Este documento queda en poder del Organismo junto con la documentación presentada.
Cédula de Notificación	Cédula que emite el sistema Informático al momento de su postulación y que se entrega al usuario, en la misma se consiguen los datos del usuario titular del beneficio con el resultado obtenido y vigencia del mismo
Ficha Postulación Manual Subsidios	Contiene todos los datos necesarios para la postulación

3.A.9. INDICADORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

N°	Objetivos Estrategicos Gobernador	Acciones	Meta	Indicador
1	Mejorar la calidad de vida con igualdad de oportunidades	Realizar un relevamiento proactivo de las necesidades de la población rural y/o dispersa para el acceso a los subsidios de los servicios públicos	Definir y visitar las Localidades más alejadas y dispersas	Informe con cantidad de personas relevadas y postuladas
2	Mejorar la atención al Ciudadano	Aumentar la satisfacción de usuarios postulantes al sistema de subsidios	Obtener un tiempo promedio de espera inferior a 13 minutos	Informe de Tiempos de Atención
		Aumentar la satisfacción de usuarios postulantes al sistema de subsidios	Obtener un tiempo promedio de entrevista y carga de postulación inferior a 13 minutos	Informe de Tiempos de Carga
3	Mejorar los procesos operativos	Aumentar la satisfacción de usuarios postulantes al sistema de subsidios	Auditar mediante informe ambiental in situ el 10% del padrón de subsidiados en forma anual	Informe de Auditorias Ambientales
		Efectuar un seguimiento estadístico del proceso de otorgamiento de subsidios	Verificar su correspondencia con la cobertura de la línea de indigencia según INDEC	Certificado mensual de subsidios

3.A.10. INDICADORES SOCIALES DE LA ZONA

Incidencia de la pobreza e indigencia en el total de aglomerados urbanos¹ y por región estadística², segundo semestre 2009

Región	Bajo la línea de pobreza		Bajo la línea de indigencia	
	Hogares	Personas	Hogares	Personas
	en %		en %	
Total de aglomerados urbanos	9	13,2	3	3,5
Gran Buenos Aires	8,7	12,6	2,8	3,1
Cuyo	9,6	13,9	2,7	3,5
Noreste	16,7	23,5	4,3	6
Noroeste	12	16,6	2,7	3,3
Pampeana	7,7	11,5	3,1	4,2
Patagonia	4,9	6,4	2,4	2,6

Padrón Subsidiada **6%** de la Población Regulada con categoría Residencial

3.A.11. CERTIFICACIONES Y OBJETIVOS DE CALIDAD

¿Certifica Calidad?	Sí	¿Qué Norma?	X (Gerencia de Usuarios desde 2008)	¿Qué Instituto?	BUREAU VERITAS
	En trámite		ISO 9001:2008		
	En proyecto		Objetivo 2011 - Ampliar el alcance al resto del Organismo		

Asimismo, trabajamos enmarcados en el Bloque de Legalidad de Calidad y en el Plan de Calidad 2010/11 del Gobierno de la provincia de Salta con 20 objetivos específicos relacionados con el proceso de subsidios.

3.A.12. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y FOMENTO

- Programando visitas al interior de la provincia.
- Cartelería propia.
- Folletería
- A través de nuestra página WEB
- Reunión con otros Organismos

3.A.13. MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA INCLUSIÓN DE USUARIOS VULNERABLES

	Medidas
Jubilados con haber mínimo	Contemplado en la Resolución ENRESP N° 124/08, art. 7mo.
Casos Especiales en Aborígenes	Contemplado en la Resolución ENRESP N° 97/01 , prorrogada por resoluciones posteriores 730/06, 959/07 Y 666/09
Discapacitados	Contemplado en la Resolución ENRESP N° 124/08 - Como "Caso Especial", art. 14

3.A.14. MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA COBERTURA DE USUARIOS RURALES O DISPERSOS

- ABORÍGENES: La Resolución 97/01 y posteriores (N° 730/06, 959/07 y 666/09) contempla la situación de los usuarios aborígenes de la provincia bajo la figura de "caso especial". Aborígenes Urbanos Rurales.
- Visitas a localidades más alejadas y vulnerables
- Toma de postulaciones manuales in situ

3.A.15. ANÁLISIS FODA DE SU MODELO DE SUBSIDIO DIRECTO

SISTEMA DE SUBSIDIOS A LOS SERVICIOS SANITARIOS EN LA PROVINCIA DE SALTA		
	FORTALEZA	DEBILIDADES
Internas	F1: Metodología de asignación eficiente F2: Identificación de los beneficiarios F3: Asegurar que todos los Usuarios carentes de recursos accedan a los servicios esenciales F4: SINTYS – Auditorías F5: Cubrir un riesgo social F6: Reducción de pérdidas no técnicas F7: Mejor calidad de vida	D1: Desconocimiento de algunos acerca de este beneficio D2:Falta de comunicación con otros programas sociales ante eventuales situaciones de vulnerabilidad D3: Sistema indirecto por parte de la Empresa (mora y no carencia)
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Externas	O1: Desarrollo de un nuevo sistema integrado (> control previo + acceso a través de la WEB) DE SUBSIDIOS (en etapa de implementación).	A1: Falta de oficinas propias en cada localidad A2: Localidades aisladas o dispersas

3.A.16 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

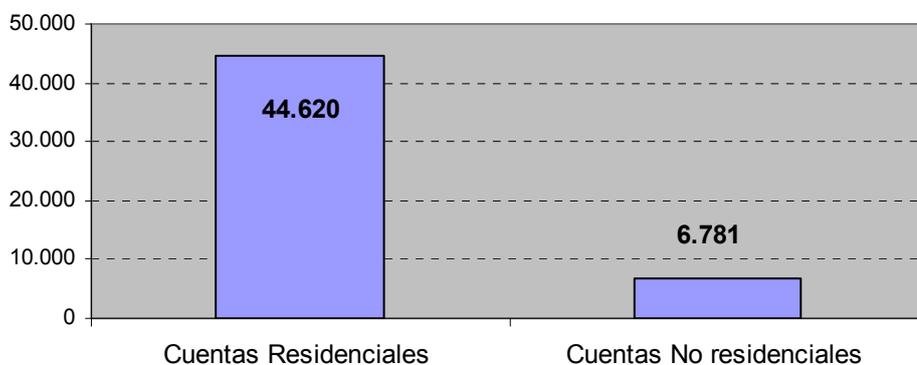
- Evolucionar a la implementación de Subsidios NOMINADOS.
- El usuario debe obtener su resultado en TIEMPO REAL.
- Maximizar los controles para verificar el grado de confiabilidad de los datos aportados por el usuario al momento de la postulación debido.
- Efectuar cruces de bases de datos con el SINTYS (Sistema de identificación Nacional Tributario y Social).
- Organizar los sistemas de subsidios bajo la norma de calidad ISO 9001:2008 a los fines de evidenciar la transparencia y legitimidad de los procesos, de conformidad a las necesidades y expectativas de los usuarios, como así también en concordancia con los requisitos reglamentarios aplicables.
- Llegar a quienes más lo necesitan con TRANSPARENCIA y CELERIDAD.
- Unificar los criterios que se consideren esenciales para definir un modelo referencial para la implementación de un sistema de subsidios en otras jurisdicciones.

4. MICRO MEDICIÓN

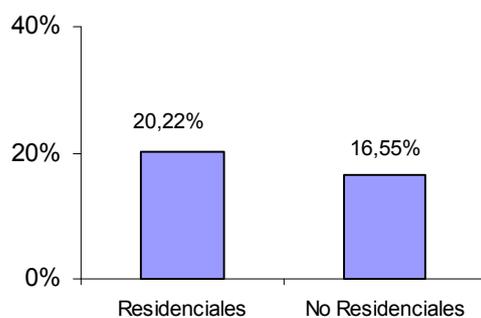
4.A. Cantidad y porcentaje de Cuentas micromedidas

MICROMEDICIÓN	
1. Cuentas residenciales medidas (Prestador Principal)	44.620
2. Cuentas no residenciales medidas (Prestador Principal)	6.781
3. Porcentaje de medición residenciales (Prestador Principal)	20,22%
4. Porcentaje de medición no residenciales (Prestador Principal)	16,55%
5. Porcentaje de medición total (Prestadores Principal)	19,75%

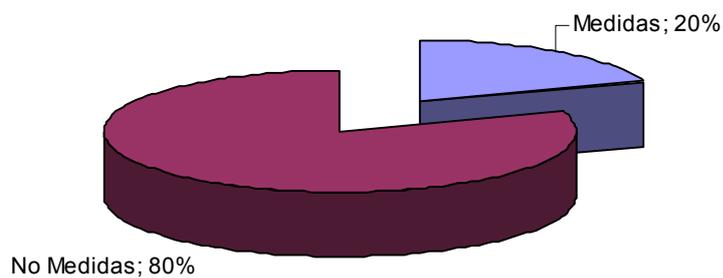
Cantidad de Cuentas Medidas (prestador principal)



Cuentas Medidas



Cuentas Medidas y No Medidas (prestador principal)

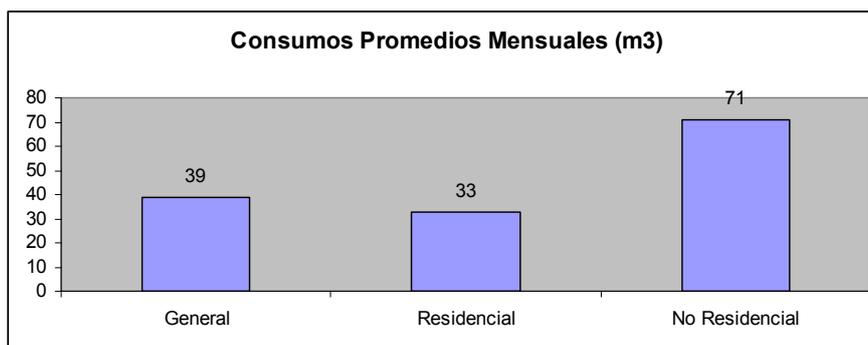


4.B. CONSUMOS PROMEDIOS

Promedio general: 39 m³

Promedio Residencial: 33 m³

Promedio No Residencial: 71 m³



4.C. NORMATIVA

4.C.1 Leyes aplicables

Ley Provincial 6835 (Creación y Facultades del Ente Regulador) / Ley Nacional 19511 (Metrología Legal) / Ley 24240 (Defensa del Consumidor).

4.C.2. Contratos de Concesión

Decreto Provincial 2190 (Rescisión del Contrato de Concesión y Encomendación de la prestación a COSAYSA) / Decreto Provincial 2195 (Constitución de la COSAYSA).

4.C.3. Marco Regulatorio

Decreto Provincial 3652/2010.

4.C.4. Otras Normas

Resolución N° 57/03 (Reglamento de nuevas conexiones domiciliarias); Resolución N° 249/03 (Reglamentación de la Negativa del Usuario); Resolución N° 355/04 (Reglamentación del inicio de la facturación medida y de los supuestos de discontinuidad); Resolución N° 481/04 (Modif. Res. 355/04); Resolución N° 818/05 (Reglamento de Reclamos); Orden Regulatoria N° 28/07 (Desvirtúa valor de contrastes in situ); Resolución SCIS N° 45/08 (Modificación del Régimen Tarifario); Convenio de Colaboración Pcia. de Salta - INTI aprobado por Decreto Provincial N° 2725/07;

Convenio de Asistencia Técnica ENRESP - INTI aprobado por Resolución N° 687/10 y Resolución 838/10.

4.C.5. Normativa Técnica Específica

IRAM 2718 y NM 212, aprobación de modelo y verificación inicial de medidores nuevos; Resolución Enresp N° 687/10 y 838/10, verificación por reclamos de medidores en uso y verificación periódica de medidores (Reglamento acordado a propuesta del INTI y Procedimientos complementarios).

4.D. RÉGIMEN TARIFARIO MEDIDO

El régimen de facturación del sistema medido esta compuesto de un cargo fijo y un cargo variable. El cargo fijo corresponde al 40% del básico de la facturación con Renta Fija. Este cargo fijo da derecho a un consumo libre de 10 m³, y el cargo variable es el consumo real descontados los 10 m³ por el precio del m³. El precio del m³ de agua es distinto según se trate de un usuario Residencial o No Residencial; para los Residenciales se aplica un coeficiente zonal de acuerdo a la zona de ubicación del inmueble centro, Intermedia y Periferia y para los No Residenciales es el mismo valor sin importar la zona de ubicación del inmueble, solamente existe un precio distinto para fábricas de de hielos o bebidas. En el caso de entidades beneméritas que afecten sus ingresos íntegramente con fines sociales (Residenciales y No Residenciales) el precio del m³ es el 50% menor.

Facturación régimen medido: CF + CV

CF = 40% de la Renta Fija en función de los parámetros del inmueble (Superficie, construcción, cantidad de canillas, agua y cloaca, sólo agua ó sólo cloaca, zona de ubicación del Inmueble.

CV= Consumo (Consumo real - 10 m³) * Precio del m³

4.E. INFRAESTRUCTURA AFECTADA AL SERVICIO

Actualmente existe un Banco de Pruebas de la Prestadora. Está en desarrollo un Banco de Pruebas del INTI (fecha de inicio estimada Enero 2011). En materia de

RRHH se realizaron cursos in company de capacitación en base a la Norma ISO 10012 (Sistema de Gestión de las Mediciones) como así también se ha realizado en Septiembre/10 otra Capacitación con el Ing. Venturini (Exxion Micro y Macromedición). A su vez el Convenio de Colaboración con el INTI tiene como uno de sus objetivos el estudio y análisis de cuestiones técnicas vinculadas.

4.F METODOLOGÍA DE CONTROLES

4.F.1. Controles y verificaciones iniciales

Anexo V Protocolo Adicional del Convenio con el INTI y Reglamento de Micromedición. En el caso de compra de medidores nuevos, se debe contar con aprobación de modelo conforme a las Normas (IRAM 2718 - NM212) y a su vez pasar las pruebas por muestreo de Verificación Inicial.

4.F.2. Controles y verificaciones periódicas

(Anexo IV Protocolo Adicional INTI y Reglamento de Micromedición)

AQL:10% Tamaño del Lote	Tamaño de la muestra (n)	Muestra alternativa
9 a 15	3	3
16 a 25	4	4
26 a 50	6	5
51 a 90	9	5
91 a 150	13	5
151 a 280	18	5
281 a 500	25	5
501 a 1200	35	7
1201 a 50000	50	10

4.F:3. Control y verificaciones por reclamos

Anexo III - Procedimiento de retiro de medidores del Protocolo Adicional del Convenio con el INTI y Reglamento de micromedición.

1º verificación in situ por parte de la prestadora a los fines de verificar el gabinete, kit de medición y medidor

2° Verificación por parte de la prestadora de posibles pérdidas (internas o externas)

3° Verificación del medidor en Banco de Pruebas (conforme parámetros de reglamento acordado con el INTI)

4° Verificación del ENRESP (mediante personal técnico) de posibles pérdidas y toma de lecturas.

5° Informe de la GAPyS respecto de los cortes de servicio en el barrio del usuario que pudieron afectar el consumo. (Res. 355/04 y modificatorias)

6° Análisis de los históricos de Consumo

7° Análisis de la facturación en base a los elementos anteriores.

4.F.4. Otros Controles

- Mensualmente se selecciona un barrio al azar y nuestro organismo realiza la toma de lecturas de los usuarios seleccionados en la misma fecha que lo hace la prestadora o con un día antes o después
- Se cruzan nuestras lecturas con las informadas por la prestadora en los históricos de consumo.; este control se realiza con la finalidad
- Esta auditoría permite: validar la toma de lecturas realizada por la Prestadora, detectar facturaciones con consumos estimados, errores en la toma de lectura de los lecturistas, o bien que no se toman las lecturas; las medidas a aplicar van desde refacturaciones hasta la aplicación de multas.

4.F.5. Parámetros de Control para medidores nuevos y en uso.

*** RELEVAMIENTO DE LAS ACTAS DE VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE MEDIDORES EN BANCO DE PRUEBA**

Se realiza un relevamiento y auditoría de las Actas de Verificación del funcionamiento de medidores remitidas manualmente por la Prestadora.

Se determina la cantidad de medidores y % que funcionan bien en los caudales más representativos y los medidores que funcionan fuera de los parámetros admisibles.

Este relevamiento permite detectar necesidades de renovación de los mismos, lo que nos da un indicio de la Vida Útil de los mismos, calidad de éstos, etc.

Los porcentajes obtenidos de varios períodos comparados, son indicadores a analizar ya que de las variaciones de los mismos se pudieron detectar por ejemplo cambios en los parámetros de verificación utilizados por la Prestadora en el Banco de Prueba.

* ANÁLISIS DE CONSUMOS ELEVADOS

Se selecciona una muestra de usuarios No Residenciales con consumos elevados y que por su actividad no resultan razonables.

En base a ello, se solicita a la prestadora la verificación en banco de prueba de dichos medidores.

Esta auditoría permite detectar el funcionamiento erróneo de medidores, posibles pérdidas internas o existencia de otros usuarios abastecidos de la misma conexión.

Igual tarea se realiza en el caso de Residenciales que registran consumos por encima de los normales para esta categoría.

* RECATEGORIZACIONES REALIZADAS POR LA PRESTADORA

Mensualmente la prestadora nos remite una copia de los relevamientos realizados a los Usuarios con la finalidad de actualizar los parámetros de facturación, y los reclamos presentados por los usuarios que están en desacuerdo con los mismos

Se analizan las disconformidades y en muchos casos hacemos personalmente los relevamientos para validar los datos

En el caso del sistema medido estos datos son los que determinan el cargo fijo ya que éste se calcula como el 40% de la Renta Fija.

* ANÁLISIS DE ZONAS MEDIDAS (usuarios con RF y SM)

Se seleccionaron barrios que posean sistema medido y se buscan usuarios que dentro de los mismos no posean medidor.

Se solicita a la prestadora informe las causas por las que dichos usuarios no cuentan con medidor

Esta auditoría permite detectar usuarios a los que no se les colocó el medidor porque no encontraron la conexión ya que se abastecen de un inmueble vecino (en este caso existe doble facturación), conexiones clandestinas, etc.

4.G. VIDA ÚTIL DE LOS APARATOS

N/A (no aplica): No está especificada en la normativa provincial y está sujeta a controles y auditorías.

4.H OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA Y DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LA INSTALACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE LOS MEDIDORES.

Competencia del Regulador					
Disponer lo necesario para que los servicios se presten con los niveles de calidad exigibles. Art. 2º Ley 6835					
Intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestarías garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Art. 29º LDC					
Derechos del Usuario			Deberes del Usuario		
A recibir trato digno y equitativo. Art. 41º Ley 6835 A prestaciones eficientes con la calidad suficiente. Art. 41º Ley 6835 y Marco Regulatorio A la información adecuada y veraz. Art. 41º Ley 6835 A ser informado de las características del servicio. Art. 41º Ley 6835 Al servicio con condiciones de continuidad, regularidad, calidad, cantidad y generalidad. Art. 4º Marco Normativo A que el servicio proteja el medio ambiente y los recursos naturales. Art. 4º Marco Regulatorio En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la LDC, la interpretación se hará en el sentido más favorable al consumidor, y los alcances de las obligaciones de la misma. Art. 37º LDC			Deber de mantener las instalaciones propias en buen estado de conservación y los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores. Arts. 4º y 7º Res. Enresp. 355/04 – MOD. RES. 481/04.		
Obligaciones del Prestador Generales	Obligaciones del Prestador En reclamos por consumo	Obligaciones del Prestador En reclamos por mal funcionamiento en el medidor	Obligaciones del Prestador En nuevas conexiones domiciliarias		
Conforme a su competencia, cumplir con los derechos de los Usuarios, Arts. 41º, 42º Ley 6835; Art. 41º Marco Regulatorio; Art. 37 LDC; Arts. 4º y 7º Res. Enresp 355/04 – MOD. RES. 481/04. Brindar reciprocidad en el trato. Art. 26º LDC. Informar a los usuarios respecto de las condiciones de Seguridad de las Instalaciones. Art. 28º LDC Formar al Consumidor en lo atinente a pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los Artículos de primera necesidad. Art. 61º LDC	Al elevar la disconformidad de un Usuario al Enresp, las Prestadoras deberán acompañar a dicha documentación los requisitos del Art. 41 de la Res. Enresp Nº 818/05: a) Actas de constatación de estado del medidor y del servicio, priorizando la participación y firma del usuario involucrado; b) Informe sobre la verificación del medidor en el domicilio; c) Contrastes de medidor "in situ" o en Laboratorio, si los hubiere; d) Registros de consumo de los últimos 24 meses; e) Informe sobre los valores facturados y sobre el método utilizado	Cuando por un mal funcionamiento, el medidor registre consumos excesivos, la empresa refacturará conforme al promedio de consumo, igual procedimiento en el caso que por avería o mantenimiento del medidor no existieren lecturas disponibles. Res SCIS Nº 45/08 (modif.. Rég. Tarifario)	Ante la presentación de una solicitud de conexión, confeccionar en un plazo de 5 días, el presupuesto de la obra. Art. 4º Res. Enresp 57/03 (Nvas. conex. dom.) Para el pago de la obra de conexión domiciliaria la Concesionaria deberá otorgar un plazo mínimo de financiación de doce meses, salvo expresa voluntad del usuario. Art. 51 Res. Enresp 57/03		
	Abstenerse de utilizar el "tacho probeta" ya que se trata de un instrumento no homologado y su utilización motivará la suspensión de la facturación. Orden Regulatoria Nº 28/07.	En el procedimiento de instalación del medidor Emitir durante tres períodos facturas simuladas indicativas de consumo. Art. 1º Res. Enresp 355/04 – MOD. RES. 481/04	En el procedimiento de instalación del medidor	COSAYSA será responsable por la realización de los trabajos aun en casos que dichos trabajos fueran realizados por el usuario y/o terceros previo Convenio con el Concesionario. ART. 6º Res. Enresp 57/03	
	En caso de Interrupción del Servicio por presunción de causa imputable a la Prestadora El reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, deberá reintegrar el importe. Art. 30º LDC. Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un 75% el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación. El prestador dispondrá de un plazo de treinta (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado. Art. 31º LDC. Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un 75% el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación. El prestador dispondrá de un plazo de treinta (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado. Art. 31º LDC.	Comunicar con la primera facturación simulada, la puesta a disposición, para realizar mediante su personal técnico la revisión de las instalaciones internas. Art. 2º Res. Enresp. 355/04 – MOD. RES. 481/04 En las zonas donde el suministro sea discontinuo, la facturación por sistema medido quedará en suspenso hasta tanto se regularice la provisión. Art. 4º y 7º Res. Enresp 355/04 – MOD. RES. 481/04.			

4.I CARGOS POR MEDIDOR

Resolución N° 57/03; cargos por la instalación del medidor y/o renovación del medidor.

4.J PROCEDIMIENTOS EN CASO DE DESVÍOS Y/O REFACTURACIONES (BREVE DESCRIPCIÓN)

En casos de reclamos de usuarios por exceso de consumo se procede de la siguiente manera:

1° Se solicita a la prestadora la verificación del medidor en Banco de Prueba para ver que el mismo funcione correctamente.

2° Se solicita que nos remita el histórico de consumo actualizado. Desde este organismo se realiza una verificación in situ con la finalidad de detectar posibles pérdidas internas o existencia de otras conexiones, tomar la lectura actual del medidor y chequear la misma con el respectivo histórico de consumo.

3° Una vez obtenidos los resultados del Banco de Prueba si se comprueba el funcionamiento erróneo del medidor (es decir fuera de los parámetros admisibles) se ordena refacturar a la Prestadora, considerando el promedio del mismo mes de los dos años anteriores y, si éstos no están disponibles, se refactura con renta fija.

4° Se ordena cambiar el medidor.

5° Si del cruce de la lectura del medidor realizada por este organismo con el histórico surgen incoherencias se solicitan las respectivas explicaciones y en caso de corresponder se ordena refacturar con la lectura tomada por personal de nuestro organismo y se aplica una sanción.

6° En caso de que se detecten la existencia de pérdidas internas y se compruebe además el funcionamiento erróneo del medidor, se convoca a Audiencia con la presencia del Usuario, la Prestadora y Personal de este Organismo con la finalidad de que cada uno haga su exposición. En todos los casos se ordena el cambio de medidor y se ordenará refacturar de acuerdo a los resultados de la Audiencia, ya sea desde la fecha en que el usuario hizo el reclamo hasta el reemplazo del medidor con el promedio de consumo del mismo mes de los dos años anteriores. y en caso de no contar con esos datos con renta fija.

7° La prestadora en muchos casos hace la propuesta de que una vez reemplazado el medidor se refacture con las nuevas lecturas. Esta es aceptada solo en caso de que las lecturas del nuevo medidor sean menores que el promedio de consumo del mismo mes de los dos años anteriores

En caso de comprobarse que el medidor funciona correctamente, que no hubieron pérdidas en el gabinete o kit de medición atribuibles a la prestadora y que las lecturas se tomaron correctamente, no se realizan refacturaciones.

4.K. OTROS CASOS DE RECLAMOS POR ELEVADA FACTURACIÓN

En estos casos el origen del reclamo fue una recategorización realizada por la Prestataria, por lo gral de Residencial a Comercial, lo que afecta el Cargo Fijo y el Precio del metro cúbico. Por lo general son inmuebles que se utilizan como casa de familia y además una parte del mismo se destina a comercio.

1° Personal de este Organismo realiza una verificación in situ para determinar la actividad desarrollada en el inmueble.

2° En caso de comprobarse la existencia de actividad comercial, se determina la superficie destinada al comercio y si éste se encuentra conectado al servicio.

3° En algunos casos se ordenó a la prestadora facturar en dos condominios asignando todo el consumo a la Residencia Familiar. En otros casos se ordenó facturar todo como Residencial ya que el destino o uso principal del inmueble era cada de familia (Por ej. estudio profesional)

4° Se está analizando la posibilidad de definir un porcentaje de la superficie utilizada como residencia o comercio, en base a la cual se defina la categoría tarifaria. Por ejemplo si un 30% o menos de la superficie se utiliza como comercio y el agua sólo se utiliza para bebida e higiene, se lo recategoriza como Residencial.

4.L REGISTROS Y FORMULARIOS APLICABLES

Formulario de Acta de Verificación en Banco de Pruebas (COSAYSA) - Formulario de Acta de Verificación in situ (COSAYSA) - Formulario de Acta Técnica (ENRESP)

4.M. INDICADORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

4.M.1. Indicadores Cuantitativos

1. Cantidad de usuarios totales
2. Cantidad de usuarios medidos
3. Cantidad de reclamos por mal funcionamiento del medidor
4. Cantidad de reclamos resueltos determinando el funcionamiento fuera de los parámetros
5. Cantidad de reclamos resueltos determinando el correcto funcionamiento del medidor
6. Facturación medida de zonas con discontinuidad de servicio

Cortes estacionales

San Lorenzo cortes estacionales septiembre, octubre y noviembre

Cortes de 12 horas hasta 18 horas

Cantidad de usuarios: 922

Observación: La Res. 355/04 art. 4º dispone: "Establecer que en las zonas donde el suministro sea discontinuo por falencias estructurales o escasez de recursos, la facturación por sistema medido quedará en suspenso hasta tanto se regularice la provisión del servicio. En los casos en que la discontinuidad se produzca durante determinados períodos del año, la facturación de los períodos con discontinuidad se efectuará según el promedio de consumo de cada usuario o el valor de lectura según el caso lo que sea menor".

4.M.2 Indicadores Cualitativos

1. Conciencia sobre la necesidad de uso medido y racional de los servicios (Encuesta)
2. Eficacia de la información sobre micromedición (Cantidad de Quejas y Encuestas)

3. Competencia del personal afectado al servicio (quejas por mala atención y cuadros de polivalencias funcionales)

4.N. CERTIFICACIONES Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo del Gobierno	Acción del Organismo	Meta
Mejorar capacidades tecnológicas para la gestión	Incorporación de un Banco de Pruebas de Micromedidores de Agua Potable Fría en Convenio con el INTI	Determinar la Realización por el INTI de la totalidad de verificaciones primitivas, periódicas y de reclamos con disconformidad.
	Realizar verificaciones en Banco de Pruebas del INTI	Ordenar reemplazar el 100% de los medidores que no funcionan correctamente en un plazo no mayor a 30 días
Mejorar los procesos operativos	Ampliar la implementación y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	Obtener la certificación ISO 9001:2008 en el resto de los procesos no certificados

4.O. ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y FOMENTO

El ENRESP desarrolló talleres educativos sobre procedimiento de reclamos, uso racional y conservación del recurso, equidad, etc.. Por su parte el Prestador realiza campañas de publicidad de cuidado del recurso. A su vez, como criterios de crecimiento del plan de instalación de medidores se priorizaron los usuarios comerciales e industriales, junto a las zonas residenciales y/o inmuebles con pileta)

4.P. MEDIDAS ADOPTADAS PARA AMPLIAR LA COBERTURA DEL SISTEMA MEDIDO

Se priorizó la instalación del Banco de Pruebas del INTI para luego avanzar con esta cuestión.

4.Q. POLÍTICA DE CONTROL DE DERROCHES Y USO RACIONAL

Capítulo XVII, Art. 109 del Nuevo Marco Regulatorio aprobado por Decr. 3652/10

4.R. ANÁLISIS FODA DE SU MODELO DE CONTROL DE MICROMEDICIÓN COMO GARANTÍA DE USO RACIONAL

SISTEMA DE SUBSIDIOS A LOS SERVICIOS SANITARIOS EN LA PROVINCIA DE SALTA		
	FORTALEZA	DEBILIDADES
Internas	<p>F1: Conocimiento del Personal del Organismo de que el sistema medidos es imprescindible para evitar derroches de agua.</p> <p>F2: Procedimientos transparentes y ágiles</p> <p>F3: Evolución favorable de consumos razonables</p> <p>F4: Facturación más justa, adecuada al consumo</p> <p>F5: Trabajo en equipo interdisciplinario de las áreas involucradas</p> <p>F6: Objetivos de calidad relacionados</p>	<p>D1: Falta de una firme adecuada estrategia al momento de la implementación del sistema medido.</p> <p>D2: Falta de definición para el financiamiento del sistema</p> <p>D3: Incidencia del aire no desvirtuada técnicamente por la prestadora (en zonas con incidencias y/o discontinuidad)</p> <p>D4.: Falta de observancia al Art. 4º del Reglamento de Reclamos hasta intervención del Enresp</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Externas	<p>O1: Banco de Pruebas certificado y operado por el INTI</p> <p>O2 Empresa en su mayoría estatal</p> <p>O3 Adecuar los cargos fijos en función de los consumos</p> <p>O4 Asistencia Técnica del INTI</p> <p>O5 Disminución de los costos operativos</p> <p>O6 Mejora del Servicio</p>	<p>A1: Descuento PTSM y/o bonificaciones. Descreimiento de la población en el sistema medido</p> <p>A2: Localidades aisladas o dispersas</p> <p>A3.: Falta de conciencia en la población respecto de la necesidad de consumo racional del agua potable</p>

SANTA FE



Colaboradores: Dr. Carlos A. Reyna
Ing. Edgardo Berli
CPN Ricardo Argenti
CPN José Omar Lanzamidad

ENRESS – Santa Fe

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

SANTA FE	
Denominación	Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS)
Web site	http://www.enress.gov.ar/
Teléfonos	0342-4597904 / 0800-777-0072
Dirección	25 de Mayo 1951 – Santa Fe
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Directorio (5 miembros), Gerencia General y 7 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley Provincial 11.220 – Decreto n° 3470/95

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	3.207.391
Índice de Pobreza en la Provincia (aclarar la fuente)	8,4 (fuente INDEC promedio gran rosario-gran santa fe)
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente)	2,85(fuente INDEC promedio gran rosario-gran santa fe)
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	3.207.391
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	8,4 (fuente INDEC promedio gran rosario-gran santa fe)
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	2,85(fuente INDEC promedio gran rosario-gran santa fe)
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	185.208
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	835
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	490.999
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	172889
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	7111
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	119264
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	976306
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	
9. Cuentas con Tarifa Social	7.056
10. Cuentas con otros subsidios directos	1.534
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Cruzados

Del régimen tarifario surgen, expresa o implícitamente, una serie de subsidios cruzados.

Como la tarifa es única y el servicio es prestado en quince (15) ciudades diferentes, cuyos costos de explotación son muy variados, existe un subsidio cruzado implícito entre los usuarios domiciliados en los Distritos que presentan un menor costo de explotación hacia los que se domicilian en ciudades en las que el costo de explotación es mayor.

Explícito es, en cambio, el subsidio para entidades de bien públicos y jubilados y pensionados.

Gozan de exención parcial o total, aquellos jubilados que perciban el haber mínimo, sean único sostén de familia y detenten una vivienda también única. Un total de 11.500 jubilados gozan del subsidio.

También reciben exenciones totales o parciales, ciertas instituciones educativas, religiosas o dedicadas a actividades culturales o de asistencia como hogares y asilos. Un total de 1.500 entidades gozan de este beneficio.

En la misma categoría de subsidio cruzado puede encuadrarse la derivada del establecimiento de un precio diferencial de un 40% del valor unitario del metro cúbico de agua para los primeros 20 m³ de consumo de agua.

Normativa aplicable (ej. Régimen Tarifario): Régimen Tarifario - Anexo 9 del Régimen para el Proceso de Transición aprobado por Decreto N° 1358 del 11/07/07.

Coeficientes (u otros) por medio de los cuales se implementan: No existen.

Fórmula de cálculo tarifario (diferenciar por categorías en caso que corresponda: $MF = (CF + P * Q) * FS * TR$, donde MF = Monto Facturado; CF = Cargo Fijo; P = Precio del m³; Q = Volumen de agua a facturar, medido (QM) o Asignado (QA); FS = Factor de Servicio determinado según el o los servicios con que cuente el inmueble; TR = Tasa Retributiva de Control y Regulación del Servicio destinada a financiar el funcionamiento del ENRESS

B. Subsidios Directos

Por subsidios directos se entiende a la situación en la que un grupo de usuarios recibe directamente por parte del prestador, del Concedente o de alguna otra institución, la exención total o parcial del pago de la tarifa.

En este punto se busca obtener descripciones detalladas de cómo funciona cada sistema de subsidios directos, qué normativa lo reglamenta, qué organismo lo instrumenta, etc. Se definen las llamadas “Tarifa Social” o “Solidaria”, Otros subsidios directos y Otros (incluir en este rubro algún otro tipo de beneficio).

Una vez con esto, la idea es homogeneizar los datos para hacerlos comparables.

1. Descripción del/los sistema/s

Características generales del/los beneficio/s

a. **Tarifa Social:** Mediante el sistema de Casos Sociales (Decreto n° 2141/99 PEP), se instituyó un Sistema de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales, que por razones socio-económicas o particulares graves no se encuentren en condiciones de afrontar el pago del Servicio. La eximición en el pago es temporaria y puede ser total o parcial. Los Casos Sociales considerados desde la implementación de este Decreto implicaron una exención del 100 % al Usuario, compensada con una Facturación al Superior Gobierno de la Provincia del 70 % de la facturación correspondiente. El Estado Provincial se hace cargo de la compensación económica al prestador, de todo o parte de la tarifa del usuario.

b. **Asentamientos Precarios.**

La Provincia de Santa Fe subsidia también, en forma directa, el servicio de agua suministrado por ASSA en aquellas villas de emergencia y asentamientos edilicios precarios que, en forma previa, sean declarados tales por el Ente Regulador. En este caso, la Provincia de Santa Fe compensa al prestador (ASSA), mediante el pago de una suma equivalente a valor, calculado en función del precio del metro cúbico de agua, de 40 litros de agua por habitante/día. En estas condiciones reciben el servicio de provisión de agua potable, mediante canillas públicas, alrededor de 108.000 usuarios de Rosario (106.000), Reconquista (800) y Granadero Baigorria (1608)

Otros subsidios directos:

Existen dos:

1.- El Estado Provincial subsidia a ASSA en forma directa, cubriendo el déficit de su Estado de Resultados Anual, y financiando las obras de expansión de su Plan de Obras, Acciones y Compromisos Transitorios, que ASSA no puede cubrir ya que sus resultados son deficitarios.

2, En oportunidad de disponerse, por resolución n°134/10 del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, previa celebración de una audiencia pública convocada al efecto por el Enress, un incremento tarifario destinado a sufragar parte de la brecha tarifaria, se dispuso que el aumento fuere progresivo, en función de las características del inmueble del usuario, por lo que la tarifa de todos los usuarios está subsidiada por el Estado Provincial en un monto que figura al pie de la factura, según el importe a pagar conforme a cinco rangos de consumo: de 0 a 22,14 m³; de 22,15 m³ a 40 m³; de 40,01 m³ a 70 m³; de 70,01 m³ a 300 m³; y de más de 300 m³.

Se establecieron cinco bandas de incremento, en función del volumen de agua asignado al inmueble, oscilando los porcentajes de incremento entre un 19% -para inmuebles con un volumen asignado de entre 0 m³ y 22,14 m³- y un 80,29% - para inmuebles con un volumen asignado de más de 300 m³.

En tanto y en cuanto el incremento tarifario dispuesto no resultaba ni resulta suficiente para cubrir los costos de explotación, el resultado es una combinación entre un subsidio directo a la oferta (prestador) con un subsidio cruzado a la demanda (usuarios).

2. Normativa aplicable y reglamentos

Tarifa Social

Por decreto N° 2141/99, el Superior Gobierno de la Provincia de Santa Fe instauró un sistema de subsidio, denominado "Casos Sociales", destinados a la asistencia de aquellos usuarios que, domiciliados en alguna de las quince (15) ciudades en las que la Provincia presta el servicio a través de la empresa ASSA, se encuentren en situación de debilidad social.

La norma citada prevé además, la posibilidad de que las Municipalidades y Comunas ubicadas fuera de la zona de prestación de ASSA, se incorporen al sistema de casos sociales mediante un acto de adhesión y previo convenio con la Provincia respecto de los recursos necesarios para compensar a los respectivos prestadores.

Otros subsidios directos: Son aprobados en el Presupuesto Anual de la Provincia.

3. Metodología de otorgamiento - Variables incluyentes - Variables excluyentes

Tarifa Social Para acceder al beneficio el usuario debe poseer el carácter de residencial (no se subsidian los consumos industriales o comerciales), contar con una única vivienda y, por su situación de debilidad socio-económica, debe encontrarse imposibilitado de hacerse cargo del pago de la tarifa.

Se contempla también, la posibilidad de subsidiar la tarifa correspondiente a entidades sin fines de lucro que dediquen sus esfuerzos a la atención de personas en situación de vulnerabilidad social.

La concesión del subsidio es precedida de un procedimiento que comienza con una solicitud del usuario, en forma de declaración jurada, un proceso de evaluación –que incluye en todos los casos una visita domiciliaria efectuadas por profesionales de trabajo social – y culmina con acto expreso de un Comisión instituida al efecto por el decreto 2141/99.

En la evaluación de la situación de los usuarios solicitantes, se consideran diferentes parámetros, que se consideran indicativos de la situación socio-económica del usuario. Entre otros, se analizan los ingresos del grupo familiar, los consumos de otros servicios domiciliarios como energía eléctrica, gas natural, teléfono, televisión por cable, las condiciones de la vivienda servida, el estado de salud y nivel educacional de los integrantes del grupo familiar.

El beneficio es concedido por períodos anuales, renovable a solicitud del usuario y luego de repetido el proceso de evaluación descrito en los párrafos precedentes.

En el período 2000-2010 se ha asistido a un total de 29.300 usuarios (5% del total) discriminados de la manera que sigue: 1) Rosario, 12.800 usuarios. 2) Santa Fe, 4200 usuarios; 3) Resto de las ciudades en las que presta el servicio ASSA, 12.200 usuarios.

Otros subsidios directos: Ya fueron explicados.

4. Características del sistema informático

Tarifa Social Actualmente se está trabajando en la armonización de formatos de información para cruzar información con el SINTYS

5. Auditorías

Tarifa Social: En todos los casos, en forma previa a la concesión del beneficio de tarifa social, se realizar una visita domiciliaria por un profesional del trabajo social, como resultado del que se elabora un informe socio-ambiental y un dictamen respecto a la procedencia del pedido de subsidio.

6. Ejemplos de registros y formularios aplicables

COMISIÓN DE ASISTENCIA AL USUARIO PARA LOS CASOS SOCIALES

SOLICITUD DE ACOGIMIENTO

DATOS PERSONALES DEL USUARIO:

Apellido:.....

Nombre (completo):.....

Documento de Identidad (Tipo y N°):.....

Estado Civil:.....

Domicilio:.....TE:.....

Localidad:.....Departamento:.....

Tiene empleo estable: SI - NO Ingreso Promedio Mensual:\$......

DATOS PERSONALES DE LOS DEMAS OCUPANTES DEL INMUEBLE:

Apellido	Nombres	Edad	D.N.I.	Ingreso (1)
TOTAL INGRESOS				



¿Alguno de los integrantes del grupo familiar padece problemas de salud? SI NO
En caso afirmativo, indique quien:.....

Diagnostico:.....

Indique si es: Permanente Temporal

¿Realiza Tratamiento SI NO (adjuntar certificado médico)

En consultorio: Privado Salud Pública

¿Posee Obra Social? SI NO

¿Cuál?

Observaciones:.....
.....
.....
.....

DATOS PERSONALES DE HIJOS QUE NO CONVIVAN EN EL INMUEBLE.

Apellido	Nombres	Edad	D.N.I.	Domicilio	Ingreso

Observaciones:.....
.....

DATOS DEL INMUEBLE

Ubicación

Calle:.....N°.....

Localidad:.....Departamento:.....

Cuenta de Aguas Santafesinas N°:.....

Unidad de Facturación N°.....

Partida Inmobiliaria N°:.....

Es propietario de otro inmueble?: SI- NO

ESTADO DE SITUACIÓN DEL SERVICIO

1° Aviso de Corte 2° Aviso de Corte Servicio Cortado

SERVICIOS DE LA RED DOMICILIARIA

Instalación Sanitaria: SI NO

Baño: SI NO cocina: SI NO

Lavadero: SI NO Canilla de Servicio: SI NO

ELIMINACIÓN DE ESCRETAS

Cloacas Pozo Adsorbente Letrina

DATOS DE LA OCUPACIÓN

CARÁCTER DE LA OCUPACIÓN:.....

Consignar según corresponda: (1).Titular del dominio (2). Poseedor por boleto de compraventa (3) Inquilino (4). Ocupante Gratuito (5).Otros



Aclaración Otros:.....

Número de personas que habitan el inmueble:.....

Posee boleto de compra-venta: SI - NO

Si es inquilino, valor del alquiler: \$

Titular del dominio:.....

Domicilio:.....Localidad:.....TE:.....

Cuenta con los servicios de:

- 1. Electricidad: SI - NO
- 2. Teléfono: SI - NO
- 3. TV por cable: SI - NO
- 4. Gas SI - NO

Estaría Ud. dispuesto a pagar una parte de la factura de agua? SI - NO

En caso afirmativo. Hasta cuantos pesos bimestrales?\$ / bimestre

<p>El que suscribe,.....Doc. N°.....</p> <p>Declara bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario son correctos. Asimismo, acepta que la Provincia, o a quien ésta delegue, efectúe las consultas que considere necesarias a fin de verificar la información aportada en la presente declaración u otra que considere necesaria al presente fin.</p> <p>Por la presente tomo conocimiento que la SOLICITUD DE ACOGIMIENTO al Sistema de ayuda a Usuarios de los Servicios de Agua y Cloacas, establecido por Dec. 2141/99, previa evaluación de Asistentes Sociales será sometida a la Resolución de la Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales dependiente del Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda.</p> <p>Declaro conocer también que en caso de resultar favorable, la ayuda a recibir consistirá en un subsidio total o parcial, y por un período a determinar, de la facturación por los servicios de agua y cloacas que se generen a partir de la Resolución de dicha Comisión.</p> <p>Dicho subsidio no comprende, ni exime de la deuda atrasada que pueda existir por períodos anteriores a la Resolución de la Comisión, por lo que subsistirán las deudas contraídas a la fecha y las que se generen hasta el dictado de dicha resolución. La concesión del beneficio implicará el reconocimiento de la deuda que el usuario tenga con el prestador, con los efectos jurídicos de la novación, manteniéndose las formas de ejecución previstas en la ley 11220.</p> <p>.....</p> <p>Lugar y fecha</p>	<p>FIRM</p>
<p>A SOLICITANTE</p>	

DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE A PRESENTAR:

EXPEDIENTE INICIADO POR EL MUNICIPIO CONTENIENDO:

- Formulario Completo.
- Copia del boleto de compraventa (si corresponde)
- Copia del titulo de propiedad. (si corresponde)
- Copia del contrato de alquiler (si corresponde)
- Certificación de ocupación (juez de paz o policía) (ponerle fecha de ocupación)
- Fotocopias de documentos del grupo conviviente
- Fotocopia del último impuesto inmobiliario, tasa, agua y últimos tres bimestres de luz, teléfono, gas natural y tv. por cable.

COMISIÓN DE ASISTENCIA AL USUARIO PARA LOS CASOS SOCIALES

SOLICITUD DE RENOVACIÓN

DATOS PERSONALES DEL USUARIO:

Apellido y

Nombre:.....

Documento de Identidad (Tipo y N°):.....Estado

Civil:.....

Domicilio:.....TE:.....

Localidad:..... UF N°:.....

Tiene empleo estable: SI - NO

Ingreso Promedio

Mensual:\$.....



NOVEDADES RESPECTO A LOS OCUPANTES DEL INMUEBLE:

Apellido	Nombres	Edad	D.N.I.	Ingreso (1)

Observaciones (Modificación de su situación desde la solicitud original):.....

.....

Cuenta con los servicios de:

- 5. Electricidad: SI - NO
- 6. Teléfono: SI - NO
- 7. TV por cable: SI - NO
- 8. Gas SII - NO

Estaría Ud. dispuesto a pagar una parte de la factura de agua? SI – NO

En caso afirmativo. Hasta cuantos pesos bimestrales?\$ / bimestre

El que suscribe.....Doc. N°.....
 Declara bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario son correctos. Asimismo, acepta que la Provincia, o a quien ésta delegue, efectúe las consultas que considere necesarias a fin de verificar la información aportada en la presente declaración u otra que considere necesaria al presente fin. La concesión del beneficio implicará el reconocimiento de la deuda que el usuario tenga con el prestador, con los efectos jurídicos de la novación, manteniéndose las formas de ejecución previstas en la ley 11220.

 Lugar y fecha FIRMA
 Recibido por:.....

Opinión del Profesional Actuante:

Firma.....

DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE A PRESENTAR:

- Formulario Completo. Fotocopia de la factura de agua y última factura de luz, teléfono, gas natural y tv. por cable.



FORMULARIO RECURSO DE REVOCATORIA

Santa Fe,

Sres. de la
COMISIÓN DE ASISTENCIA AL USUARIO
DECRETO 2141/99

S / D

Habiendo sido notificado de que por resolución de la Comisión referida se ha denegado mi solicitud de acogimiento al régimen de subsidios establecido por el citado decreto 2141/99, vengo por medio del presente a INTERPONER RECURSO DE REVOCATORIA contra dicha decisión.

Considerando que no me encuentro en condiciones de hacer frente al pago de la tarifa, conforme lo dispone el art. 2 del decreto 2141/99, SOLICITO SE REVEA LA DECISIÓN ADOPTADA Y SE ME CONCEDA EL BENEFICIO PETICIONADO.

Fundamento mi disconformidad en

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sin otro particular, salúdoles muy atentamente.

Nombre:

Domicilio:

Unidad de Facturación:

7. Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

1.	Cantidad de Usuarios postulados (mensual y anual) 8187 (promedio anual 2000-2010)
2.	Cantidad de Usuarios rechazados: 0% (mensual y anual) 1131 (promedio anual 2000-2010)
3.	Cantidad de Usuarios con subsidio 60% (mensual y anual) 60%
4.	Cantidad de Usuarios con subsidio 100% (mensual y anual) 100% 7056 (promedio anual)
5.	Cantidad de Usuarios con subsidio vs. Línea de indigencia INDEC (mensual y anual)
6.	Cantidad de Usuarios con subsidio vs. Línea de pobreza INDEC (mensual y anual)
7.	Cantidad de Usuarios auditados (mensual y anual) 8187(promedio anual últimos 10 años)
8.	Cantidad de bajas por auditoria (mensual y anual)
9.	Cantidad de disminución de porcentaje al 60% por auditoria
10.	Cantidad de elevación de porcentaje al 100% por auditoria
11.	Cantidad de reconsiderados rechazados 1304 (total 2000/2010)
12.	Cantidad de reconsiderados al 100% 1845 (total 2000/2010)

8. Certificaciones y objetivos de Calidad

Objetivo del Gobierno	Acción del Organismo	Meta	Indicador
Implementar Políticas de Calidad para optimizar su labor en pos de la satisfacción de los usuarios.	Certificación de procesos de resolución de reclamos, verificación cumplimiento normas de calidad, informes periódicos, contralor económico financiero	Satisfacción de usuarios y mejora continua de procedimientos internos	A definir durante el desarrollo e implementación del Programa

9. Estrategias de Promoción y Fomento

Información Directa a los potenciales Casos Sociales y también a través de la web del Enress.

11. Análisis FODA de cada sistema

El Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Las Fortalezas son todos aquellos elementos positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: Aspectos del Servicio que se brinda, Aspectos Financieros, Aspectos de Mercadeo, Aspectos Organizacionales, Aspectos de Control

Las Oportunidades son aquellas situaciones positivas, que se generan en el entorno y que, una vez identificadas, pueden ser aprovechadas.

Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

Tarifa Social

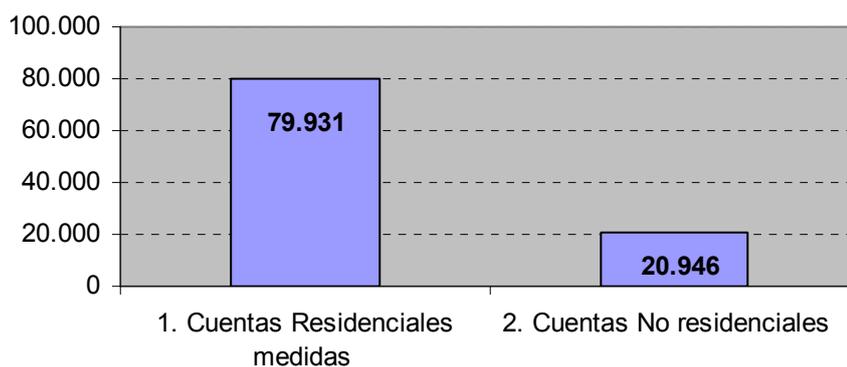
Internas	Fortalezas	Debilidades
	1) Neutralidad política 2) Profesionalidad del equipo 3) Autonomía de gestión 4) Trato fluido con el prestador	1) Limitado al gran prestador 2) Inexistencia subsidios parciales 3) Micromedición limitada
Externas	Oportunidades	Amenazas
	1) Proyecto decreto ampliando el sistema 2) Créditos Externos 3) Modificación sistema tarifario	1) Crisis Económicas

4. MICRO MEDICIÓN

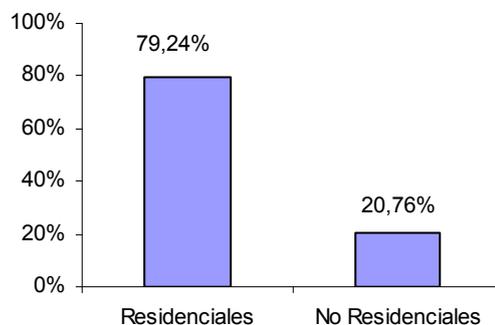
1. Cantidad y porcentaje de Cuentas micromedidas

MICROMEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	79.931
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	20.946
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	79,24%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	20,76%
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	14,90%
6. Cuentas Residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	
7. Cuentas No residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	
8. Porcentaje de medición Residenciales (Prestadores Secundarios)	
9. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestadores Secundarios)	
10. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	

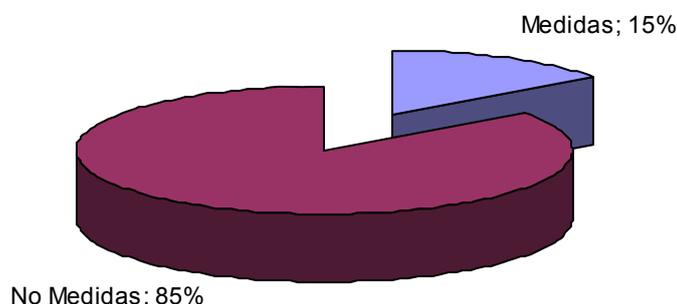
Cantidad de Cuentas Medidas (prestador principal)



Cuentas Medidas



Cuentas Medidas y No Medidas



2. Normativa aplicable Leyes aplicables: Las mismas que para el régimen tarifario general.

3. Régimen Tarifario Medido: Es la misma fórmula tarifaria explicada anteriormente, donde el valor "Q" (Volumen) se define como "Qm" (Volumen medido), y que surge de la lectura del medidor.

4. Infraestructura afectada al servicio (sedes, tecnología, bancos de prueba, RRHH)

El medidor patrón de la Prestadora es testeado cada SEIS (6) meses en el banco de pruebas , bajo procedimiento e instalación certificado por el INTI. El personal utilizado tanto en las determinaciones individuales como conjuntas entre ASSA y el ENRESS, es altamente calificado y con mucha experiencia en el testeo de medidores.

5. Metodología de controles (breve descripción de cada sistema)

Controles y verificaciones iniciales: El Prestador efectúa pruebas mediante muestreos para comprobar las características metrológicas de los medidores nuevos. El criterio general consiste en seleccionar un porcentaje de los caudalímetros a instalar y someterlos luego a pruebas de funcionamiento. La Norma IRAM N° 2718/93 establece el procedimiento a seguir para la determinación de las características metrológicas a que deberán ajustarse los medidores correspondiente a la Clase B. La ISO o la MERCOSUR para todas las clases homologadas.

Las verificaciones periódicas deben ser efectuadas sobre los micromedidores en uso en intervalos que no superen los cinco años. A tal efecto el Prestador deberá implementar un Plan de verificación periódica, pudiendo utilizar para ello técnicas de muestreo que resulten representativas del universo de micromedidores instalados, las que deberán ser sometidas a consideración de este Ente Regulador. Se propone como meta que la verificación anual no sea inferior al 20% del parque instalado, y sus

resultados informados a este Ente, quien podrá requerir que la información aportada sea debidamente auditada.

Ante reclamos de los usuarios se procede a contrastar "in-situ" el funcionamiento del medidor. A tal efecto se lo instala en serie con el medidor patrón y se hace pasar a través de ellos un volumen de CIEN (100) litros de agua. De la diferencia de lecturas obtenida de ambos registros se calcula el error porcentual. Se considera que el caudalímetro funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiere en más de un 6% del registrado por el medidor patrón. Si el error supera dicho porcentaje, el Prestador debe reemplazar dicho caudalímetro y refacturar los períodos cuestionados.

Otros controles : en las verificaciones realizadas sobre caudalímetros instalados con presuntas deficiencias de funcionamiento se utiliza un Medidor Patrón Marca SCHLUMBERGER - Modelo RAC 1000, equipado con medidor velocimétrico Clase C, conectado con emisor / receptor de pulsos. Su rango de medición es de 25 a 5000 litros/hora. Actualmente este Ente Regulador dispone de DOS (2) unidades patrones, de características técnicas similares a las que utiliza ASSA para su control. Además del volumen procesado en la prueba, el equipo permite medir el caudal instantáneo ingresante a través de la conexión domiciliaria y la presión de funcionamiento de la red en ese punto.

6. Parámetros de control para medidores nuevos y en uso (breve descripción)

Los caudalímetros tienen estandarizados cuatro caudales dentro de sus definiciones metrológicas. Estos son el caudal permanente o nominal, el caudal mínimo, el caudal de transición y el caudal máximo. Los ensayos de verificación de error de indicación de los micro medidores en uso deberán ser determinados sobre ellos. Los porcentajes de error para estos caudales están fijados por las normas internacionales de elementos de medición, en este caso la ISO 4064 o la MERCOSUR NM 212:99.

7. Vida útil de los aparatos: Se considera para los caudalímetros domiciliarios una vida útil de DIEZ (10) años.

8. Obligaciones y derechos de la empresa y de los Usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores (breve descripción)

Si el medidor es solicitado por el usuario, éste debe abonar el Cargo de Micro medición. En caso de que ASSA no coloque el medidor al usuario solicitante, deberá facturarle el 50 % del valor de su volumen asignado, con un máximo bimestral de 30 m³. Si ASSA decide colocar un medidor a un usuario, éste no puede negarse, y el Cargo de Micro medición es abonado por la empresa. En todos los casos, el reemplazo del medidor defectuoso y/o los trabajos complementarios son ejecutados por ASSA sin costo alguno para el usuario.

9. Cargos por medidor (breve descripción)

Cargos de Micromedición vigentes. Resoluciones (ENRESS) N° 0910/10 y 0911/10

<u>Diámetro</u>	<u>Importe</u>
15 mm	384,34
20 mm	491,83
25 mm	962,74
40 mm	1.321,04
50 bridas	6.782,15
65 mm	7.427,42
80 mm	8.203,66
100 mm	8.861,18
150 mm	13,848,94

10. Indicadores cualitativos y cuantitativos:

1. Cantidad de Usuarios Totales: 677.042
2. Cantidad de Usuarios Medidos: 100.877

SANTIAGO DEL ESTERO



Colaboradores: Dr. Zurita, Eugenio N.
Franchisevich, Silvina

ERSAC – SANTIAGO DEL ESTERO

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

ENTE REGULADOR	
Denominación	Ente Regulador de los Servicios de Agua y Cloacas (ERSAC)
Web Site	www.ersac.com.ar
Teléfonos	0385 4226763/0743/1713
Dirección	Rivadavia (o) 602
Servicios Regulados	Agua y Cloacas
Composición del Ente	Presidente: Cdr. Juan Domingo Roitman, Vicepresidente Dr. Eugenio Zurita, Vocal: Ing. Jaime Berdaguer – 3 Gerencias
Normativa que rige al Ente	P.B.C., Contrata, Ley 6225, Reglamento de Usuario

EL E.R.S.A.C. (Ente Regulador de los Servicios de Aguas y Cloacas) es un organismo autárquico y descentralizado que ejerce el control del servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales de la provincia de Santiago del Estero. Fue creado el 16 de Junio de 1995 por ley Provincial N° 6225., cuyo Artículo 57 establece: *“El Ente Regulador tendrá a su cargo las siguientes*

facultades y obligaciones:

- a) Ejercer el control y supervisión del cumplimiento de parte de Concesionarios o Prestadores de las obligaciones asumidas, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de metas comprometidas, la fiscalización contable y económica de la Concesión o permiso, el contralor de proyectos y obras a su cargo, estado y presión de redes e instalaciones y control de los archivos técnicos y el Control de la Calidad del Agua de provisión y de los efluentes cloacales del área concesionada.
- b) Autorizar todo nuevo servicio de agua potable y/o Cloacas, cualquiera fuera el prestador, conforme a disposiciones legales vigentes. Esto se refiere al otorgamiento de la Factibilidad, que en el caso de estar en una zona concesionada, deberá ser asistido técnicamente por el Concesionario en los términos que establece el Artículo 33, Inciso f) del presente Marco Regulatorio.
- c) Proteger los intereses de los usuarios, exigiendo el estricto cumplimiento de las obligaciones a cargo de Concesionarios y Prestadores y organizando y aplicando los regímenes de protección al usuario.
- d) Resolver fundadamente todo reclamo de usuarios o de terceros relacionado con el servicio.

- e) Intervenir en las decisiones relacionadas con la rescisión, prórroga, o renovación del Contrato, así como en el rescate de la concesión, dictaminando y elevando sus conclusiones al Concedente.
- f) Disponer la aplicación de penalidades conforme al régimen sancionatorio vigente a Concesionario o prestadores que hubieran incurrido en incumplimiento a sus obligaciones legales o contractuales, previa constatación de las mismas mediante la emisión de Actas de Infracción.
- g) Prestar conformidad respecto a la afectación de terrenos o bienes que deban eventualmente expropiarse para extender y mejorar los servicios.
- h) Verificar que los Concesionarios o Prestadores estén inscriptos en todos los organismos recaudadores de impuestos, aportes y beneficios sociales que les correspondan y que el personal a su cargo esté debidamente registrado e inscripto.
- i) Atender los reclamos de los usuarios en lo atinente a la prestación del servicio. Ante la negativa o silencio por parte de los prestadores, proceder a intimarlos al cumplimiento de sus obligaciones en los plazos que fije la reglamentación de la presente.
- j) Vigilar y hacer cumplir las obligaciones asumidas por Concesionarios y prestadores referentes a las Metas y Plan de Inversiones conforme a lo estipulado en los pliegos y Contratos respectivos.
- k) Controlar en los períodos estipulados en los Pliegos o Contratos el cumplimiento de las rutinas de conservación o mantenimiento preventivo, de las solicitudes de reparaciones, control periódico de los medidores instalados y cumplimiento del Plan de Mejoras.
- l) Controlar los informes mensuales de estadísticas diarias de provisión de agua potable y efluentes cloacales que deberán ser confeccionados por los prestadores.
- m) Verificar que el equipamiento de los Concesionarios o Prestadores los procedimientos de trabajos empleados, los materiales que se incorporen a las obras y los ensayos que se efectúen cumplan con los requisitos y las especificaciones técnicas contenidas en la normativa vigente y en los Pliegos de Licitación o convenios respectivos.
- n) Verificar la realización del archivo técnico y del catastro de usuarios y organización del catastro de redes que deberán confeccionar y actualizar los Concesionarios y prestadores.
- o) Controlar el cumplimiento del régimen tarifario aprobado.
- p) Evaluar y decidir, a requerimiento del Concesionario o Prestador, cuestiones relacionada con la revisión y ajuste de las tarifas, de acuerdo a los mecanismos previstos en la normativa y documentación contractual vigente.
- q) Elevar, para aprobación del Poder Ejecutivo, dictamen sobre nuevos regímenes tarifarios en caso de que se modifiquen las condiciones del Contrato.
- r) Controlar la plena vigencia de las garantías contractuales y los seguros contratados por el Concesionario o Prestador, verificando que los pagos respectivos estén al día.
- s) El Ente Regulador tendrá personería para intervenir, como actor o demandado en sede judicial o administrativa, cualquiera sea el fuero o jurisdicción, a los efectos de asegurar *el cumplimiento del Pliego de Licitación o Contrato respectivo, en relación con Concesionarios, prestadores, usuarios o terceros.*

t) En los casos en que los usuarios deban hacer aportes especiales, el Ente Regulador deberá evaluar y autorizar su pago. Asimismo deberá autorizar previamente la realización de Encuestas de Adhesión.

u) Coordinar su acción con los Entes creados o a crearse encargados de la fiscalización y control de servicios públicos concesionados.”

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	896.461 (INDEC 2010)
Índice de Pobreza en la Provincia (aclarar la fuente)	23,7% Personas y 15,8% Hogares según Encuesta Permanente de Hogares (2009)
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente)	4,7 % Personas y 3,3 Hogares según Encuesta Permanente de Hogares (2009)
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	896.461 (jurisdicción en toda la Provincia)
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	23,7% Personas y 15,8% Hogares según Encuesta Permanente de Hogares (2009)
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	4,7 % Personas y 3,3 Hogares según Encuesta Permanente de Hogares (2009)
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	69156
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	1493
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	45718
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	-
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	-
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	-
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	116367
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	-
9. Cuentas con Tarifa Social	30908
10. Cuentas con otros subsidios directos	
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Cruzados

Los subsidios cruzados se instrumentan a través de coeficientes en la fórmula de calculo tarifario que tienen que ver con la capacidad de pago del usuario (existen también otros coeficientes indicadores del consumo del usuario).

A partir de la privatización del Servicio de Agua y Cloaca en el año 1997, se estableció que la Empresa Aguas de Santiago S.A. debía establecer coeficientes de Zonificación (Pliego de Bases y Condiciones Anexo IV Régimen Tarifario Artículo 32) “Los servicios de Agua Potable y Desagüe Cloacal correspondiente a la Categoría Residencial (R), No Residencial (NR) y Baldíos (B) serán facturados afectando al total de los conceptos correspondientes por la prestación del servicio por un Coeficiente de Zonificación (Z), según la descripción de áreas que se realiza en el anexo A del presente Régimen Tarifario.”

En dicho Anexo A se adjuntan mapas de las distintas localidades concesionadas y en el cual se pueden apreciar 5 tipos de Zonales: 1,50 – 1,35 – 1,20 – 1,00 y 0,90; dependiendo de características socio-económicas particulares.

Los subsidios cruzados implica que algunos usuarios paguen menos (los de los zonales más desfavorecidos) que el costo de provisión del servicio; mientras que otros usuarios (los de zonales más ricos) pagarían un precio superior al costo de provisión del servicio.

Lógicamente, esto puede verificarse en regímenes tarifarios de tipo catastral (como el de Santiago del Estero), ya que el mismo incorpora indicadores de la capacidad de pago de cada usuario en base a las características catastrales de las viviendas (Superficie de Terreno, Superficie total cubierta, edad de la edificación, tipo de Edificación, etc.)

METODOLOGIA DE CÁLCULO PARA EL REGIMEN POR SUPERFICIE DEL PRESTADOR PRINCIPAL

Se parte de la obtención de la Tasa Básica Mensual (TBM) la cual surge de:

- A) m^2 de terreno x 0.004
- B) Sumatoria de (m^2 cubiertos x coeficiente de “e”) x 0.04
- C) TBM = A + B

a la TBM tenemos que adicionarle el **Coeficiente Zonal (Z)** con lo que obtenemos la tasa básica mensual Zonificada (TBMZ):

• $TBMZ = TBM \times Z$

Luego se determina a que rango de valores pertenece esta TBMZ para obtener el VSA o Valor del Servicio de Agua según:

Si $TBMZ \leq 4.74$	->	$VSA = 8.50$
Si $TBMZ > 4.74$ y Si $TBMZ \leq 6.60$	->	$VSA = 9.50$
Si $TBMZ > 6.60$ y Si $TBMZ \leq 7.11$	->	$VSA = 10.00$
Si $TBMZ > 7.11$ y Si $TBMZ \leq 8.93$	->	$VSA = 10.50$
Si $TBMZ > 8.93$	->	$VSA = TBMZ \times \text{Alícuota}$

Valor de la Alícuota = 1.17630

Coficiente "e": Tabla de doble entrada donde relaciona el año de construcción con el tipo de edificación.

Ejemplifiquemos una propiedad con una TBMZ ya determinada e igual a 7.41. Como este importe se encuentra dentro de 3º rango, el mismo nos conlleva a un Valor Servicio de Agua igual a 10.50.

Determinado este VSA se le aplica el descuento de Concesión:

$$VSA * 0.092$$

entonces: $10.50 * 0.092 = -0.97$

y restando este valor obtenemos el valor Base de Agua, VBA

$$VSA - \text{Dcto. de Conces.} \rightarrow VBA: 10.50 - 0.97 = 9.53[VBA]$$

Se introduce un ítem por publicidad e igual a \$0.50 (cincuenta ctvs.) y se le aplica el correspondiente Dcto. de Conces.:

$$0.50 * 0.092 = -0.046$$

A partir del VBA se deduce el 95% para Concesionaria y el 5% restante para el Ente Regulador:

$$(VBA * 0.95 * CIB) + \text{Dcto. de Conces.} \quad [AGUA TBM]$$

Donde CIB Coeficiente de Ingresos Brutos (=1.030927)

Reemplazando: $(9.53 \times 0.95 \times 1.030927) + 0.97 = 10.30$

Se deduce el ochenta por ciento (80%) del VSA para el cálculo de cloacas si correspondiere y se prosigue de manera similar, sin tener en cuenta el ítem por publicidad.

B. Subsidios Directos

Sistema de apoyo a familias en situación económica precaria a fin de facilitar el suministro de agua potable por red y/o cloacas, con aplicación en todo el ámbito de la provincia donde el servicio esté concesionado. Es un único subsidio, en el cual el Gobierno de la Provincia subsidia el 60% de la tarifa mensual y el 40% restante es abonado por el usuario. Se observa una paulatina disminución en el porcentaje de cobertura de la boleta. Así, desde el año 2006 hasta la fecha se cambió de un 80% a un 70%, y actualmente solo el 60%.

Este Organismo cuenta con un sistema informático de la empresa Aguas de Santiago S.A. denominado SISA, por medio del cual validamos la unidad de facturación, datos del inmueble, datos del destino, si posee más de una unidad, si posee plan de pagos, etc.

El relevamiento en Capital y ciudad de La Banda se realiza en casos en que la documentación presentada resulta dudosa, incompleta o se observen algunas irregularidades relacionadas a los ingresos declarados, etc. En las delegaciones del interior (Añatuya, Termas de Río Hondo, Quimili, Tintina) el relevamiento es efectuado por el encargado de cada oficina. En estos casos la población demográfica es menor y más accesible para realizar el relevamiento

El cupo se encuentra actualmente cubierto, por lo tanto para dar de alta a solicitudes mensuales se procede a depurar el padrón dando de baja aquellos beneficiarios con más de 12 periodos impagos.

B.1 Normativa

Acta acuerdo tripartita 18-05-09. Decreto serie "c" N° 0699 y N° 1,052. Decreto 1,333 ampl. 18-11-05. Decreto 1,076 02-08-06. Decreto 0.363/10. El Decreto 1923/10 establece el actual porcentaje de cobertura, o sea del 60% de la factura mensual.

B.2 Requisitos para acceder al subsidio

Trámite de recepción: El trámite es directo a pedido del titular o beneficiario del servicio del inmueble.

Para acceder al subsidio deberá presentar la siguiente documentación:

*Declaración jurada (policial o judicial).

*Recibo de sueldo / Plan Jefa y Jefes de Hogar (presentar tirilla del banco, tarjeta etc.).

- *Copia de la boleta de agua.
- *DNI del solicitante (1º y 2º hoja).
- *Certificado de residencia.
- *Otros (certificado medico, discapacidad etc.).

Importante:

Para todos los trámites presentados en el ERSAC casa central y delegaciones del interior (Añatuya, Termas de Río Hondo, Quimili, Tintina) deberá tener en cuenta lo siguiente:

*En el caso de que el solicitante no sea el titular de la factura deberá presentar cualquier documentación que certifique la condición del usuario respecto al inmueble.

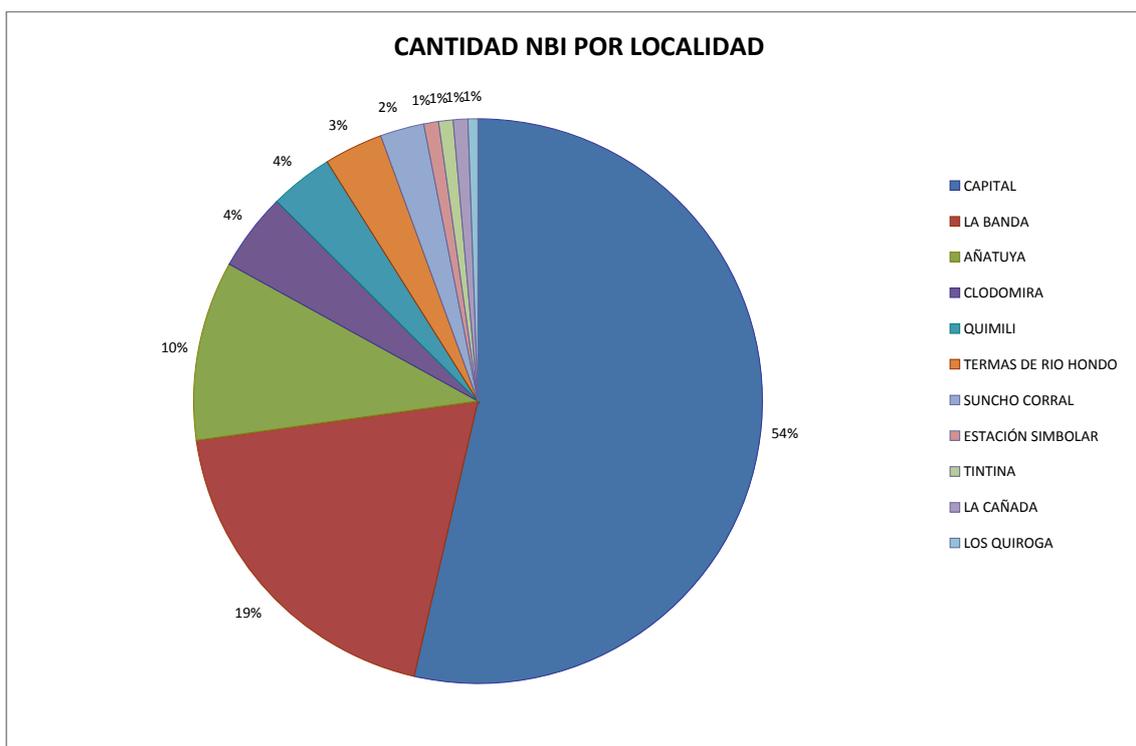
* En caso de que el titular del inmueble no pueda realizar el trámite en forma personal y el mismo sea efectuado por un tercero, este deberá presentar la autorización correspondiente.

Cursograma: 1) Los solicitantes presentan la documentación requerida a tal fin en la oficina del ERSAC y las delegaciones del interior, en los plazos del 1 al 10 de cada mes. 2) El agente encargado de atención a usuarios, procede a completar el formulario de solicitud y la declaración jurada. 3) Se remite la documentación de cada usuario a mesa de entrada y se transforma en un Expediente. Se envían los mismos al Departamento Asuntos Institucionales para su evaluación e informe. 4) Las solicitudes que reúnen las condiciones para ser beneficiados y las bajas mensuales que se detectan, se remiten al Dpto. Despacho y MESA las cuales son glosadas a un nuevo Expediente concluyendo con una resolución la que establece las altas y bajas mensuales. Aquellas solicitudes que no cumplen con los requisitos establecidos en los decretos son remitidas a la Gerencia Legal e Institucional en donde se dictamina la razón de rechazo de la solicitud, notificando al usuario de la decisión por medio de una resolución. 5) El ERSAC envía fotocopia de toda la documentación y la resolución de la misma a la empresa Aguas de Santiago S.A. a los fines de la modificación de la facturación. Variables inincluyentes y excluyentes: • Ingreso: entrada de dinero en el hogar, pensión, jubilación, subsidio, ayuda familiar, sueldo, asignación por hijo.

• Grupo familiar: menores, mayores con ingresos, mayores sin ingresos, personas a cargo, ancianos.

- Discapacidad: enfermos con largo tratamiento.

- Vivienda: hacinamiento, servicios públicos, instalaciones sanitarias, material de construcción. Modificaciones, ampliaciones, cable tv, cable teléfono, aire acondicionado. Autos motos.
- Voluntad de pago: valoración del servicio que recibe, posibilidad de acceder a un plan de pago (educar a la valoración del recurso de agua).
- Capacidad de pago: pago de impuestos y servicios.
- Egresos
- Impacto de aumentos en la canasta básica y en los otros servicios.



B.3 Plazo de vigencia y caducidad

Renovación/Vencimiento del beneficio: el beneficio se otorga por periodos anuales y prorrogables en forma automática de no mediar resolución fundada del ERSAC, disponiendo en cese del beneficio.

Si bien no se contemplan en forma taxativa las causales de extinción, el Directorio ha considerado como causal a las siguientes:

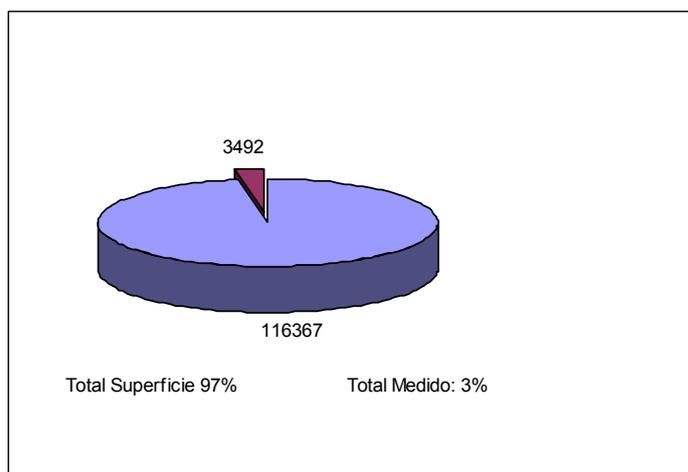
- Cuando deje de concurrir algunos de los requisitos establecidos para su otorgamiento de conformidad a lo establecido en el punto anterior.
- Cambio de beneficio del beneficiario

- Por renuncia voluntaria del beneficiario
- Cuando no se abone la factura y/o plan de pagos durante 12 meses consecutivos.
- Cuando concurren algunas de las causales de rechazo (cuando el hogar se encuentre por encima de la línea de pobreza o posea bienes o servicios que no correspondan con un hogar pobre o indigente, tales como TV por cable, escolaridad privada, más de una propiedad, vehículos o motos modelo igual o mayor año 2000, entre otros)

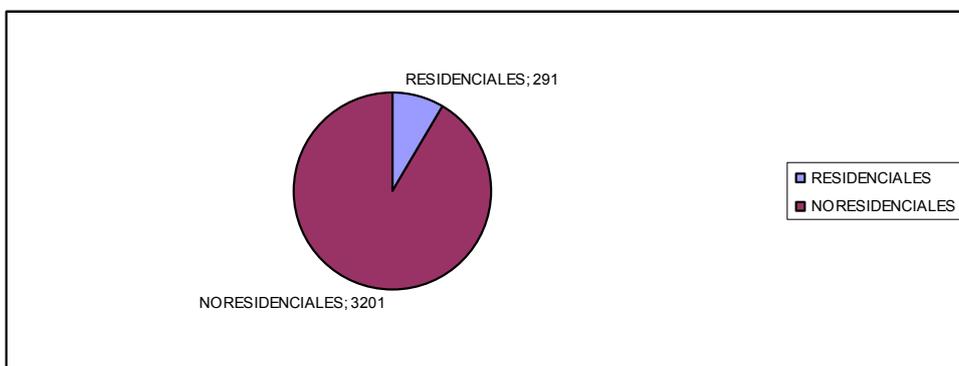
4. MICRO MEDICIÓN

A. Cantidad y porcentaje de Cuentas micromedidas

MICROMEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	291
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	3201
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	0,25%
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	2,75%
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	3%
6. Cuentas Residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	-
7. Cuentas No residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	-
8. Porcentaje de medición Residenciales (Prestadores Secundarios)	-
9. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestadores Secundarios)	-
10. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	-



Sobre un total de 3492 cuentas medidas, lo cual representa el 3 % del total de cuentas del Prestador Principal (Aguas de Santiago S.A.) podemos discriminar la totalidad de cuentas Residenciales Medidas y las No Residenciales Medidas:



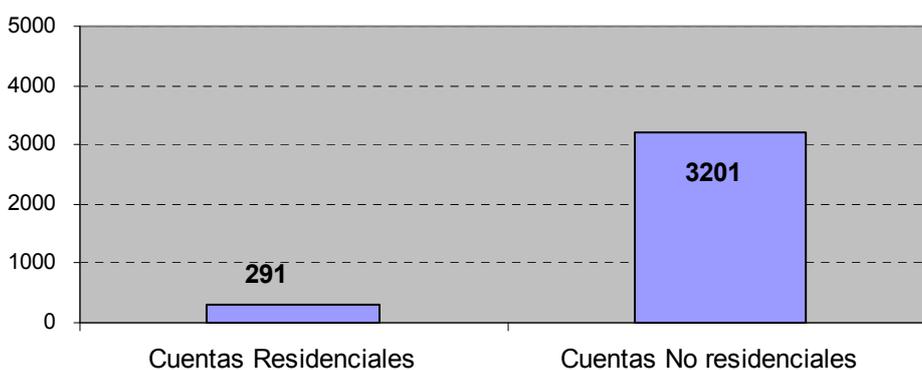
Dentro de la categoría No residenciales se incluyen:

Clase 10: Inmuebles Comerciales y de Servicios, sean estos privados o públicos.

Clase 11: Inmuebles Industriales, privados o públicos.

Clase 12: Corresponde a los Usos Especiales, no incluidos en las Clases precedentes (agua para construcción, riego etc.)

Cantidad de Cuentas Medidas (prestador principal)



B. Consumos Promedios

CONSUMO MENSUALES (m3)	
1. Consumo Promedio Total (Prestador Principal)	45,49 m3
2. Consumo promedio Residenciales (Prestador Principal)	28,80 m3
2. Consumo promedio No Residenciales (Prestador Principal)	46,94 m3

C. Régimen Tarifario Medido

El régimen tarifario establece para los usuarios medidos la siguiente estructura tarifaria: un cargo fijo más un cargo variable según el consumo.

El cargo fijo surge del cálculo de una polinómica relacionada a los datos catastrales del inmueble y el cargo variable está establecido por contrato con los escalones de consumo y un valor asignado a cada metro cúbico creciente por cada escalón. Además es diferente para los usuarios residenciales de los no residenciales.

CARGO FIJO MENSUAL Y FACTORES DE USO				
CATEGORÍA	CLASE	SERVICIO	C	FU
Residencial – R	1	Agua	15,91	1.00
Residencial – R	1	Agua y cloaca	28,63	1.80
No Residencial - NR	10	Agua	29,75	1.50
No Residencial - NR	10	Agua y cloaca	53,55	2.70
No Residencial - NR	11	Agua	39,01	1.85
No Residencial - NR	11	Agua y cloaca	70,20	3.33
No Residencial - NR	12	Agua	48,23	2.25
No Residencial - NR	12	Agua y cloaca	86,81	4.05
Baldíos – B	20	Agua	7,44	0.00
Baldíos – B	20	Agua y cloaca	13,39	0.00
RANGOS Y COEFICIENTES DE EXCEDENCIA				
RANGOS DE EXCEDENCIA				CE
Primeros 15m ³				1.00
(Entre 15 y 35 m ³)				1.20
(Entre 35 y 70 m ³)				1.30
(Entre 70 y 100 m ³)				1.40
(Entre 100 y 150 m ³)				1.60
(Entre 150 y 300 m ³)				2.00
Excedentes de 300 m ³ de consumo total				
DESARROLLO PARA EL CALCULO DE LA FACTURA (*)				
CONSUMIDORES FINALES			RESPONS. INSCRIPTOS Y NO INSCRIPTOS	
A) CFM= C x Z x 0,95 x 1,21			A) CFM= C x Z x 0,95	
TARIFA=0,588 x FU x Z x CE x 0,95 x 1,21			TARIFA=0,818 x FU x Z x CE x 0,95	
B)CV= Consumo (m ³)x TARIFA (\$ por rango)			B)CV=Consumo (m ³)x TARIFA (\$ por rango)	
D= (A+B) x 0,092			D=(A+B) x 0,092	
IB=((A+B-D)/1,21)x0,03			IB=(A+B-D)x0,03	
ER=(((A+B-D)/1,21)x0,05)/0,95			ER=((A+B-D) x0,05)/0,95	
Total de Factura = A + B – D + IB + ER			Total de Factura = A + B – D + IB + ER + IVA	

(*) Este desarrollo, no debe interpretarse para inmuebles baldíos (clase 20)

REFERENCIAS
C= cargo fijo mensual
C.F.M.= cargo fijo mensual ajustado
C.V.= Consumo variable
\$0,588 =Precio del m ³ de agua potable para R y \$0,818 para NR
F.U.= Factor de uso
C.E. Coeficiente de excedencia
Z= Coeficiente de zonificación
D= Descuento de concesión
E.R.= Ente Regulador
I.B.= Ingresos Brutos
I.V.A. Impuesto al Valor Agregado

D. Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores

	OBLIGACIONES	DERECHOS
USUARIOS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Abonar obligatoriamente la disponibilidad del servicio de agua potable y cloacas a cargo del Concesionario o Prestador. 2) Pagar puntualmente los servicios concesionados y los cargos aprobados por el Ente Regulador correspondiente a provisión e instalación de medidores y accesorios y los demás previstos en este Reglamento. 3) Permitir el acceso de inspecciones del Concesionario a las instalaciones internas de su inmueble. 4) Está a cargo del Usuario el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones en que deba incurrir el Concesionario por dicha causa. 5) Abstenerse de manipular los medidores instalados alterando los registros de los mismos, conectarse sin intervención del Concesionario, e intervenir la red externa a su predio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Previo a la incorporación de un Usuario al sistema medido, el mismo tiene derecho a que el Concesionario efectúe una inspección con cargo al Usuario de las instalaciones internas del inmueble, con el objeto de que el Usuario elimine posibles pérdidas. 2) Exigir al Concesionario el control del micromedidor o corrección de la Facturación y rehabilitación del servicio si correspondiere. 3) Reclamar ante el Concesionario cuando no cumpla con los planes de expansión y metas fijadas en la Concesión (Instal. de micromedidor).
PRESTADOR	<ol style="list-style-type: none"> 1) Es obligación del Concesionario comunicar al Usuario FECHA y HORA de inspección y las condiciones necesarias para llevarla a cabo cuando se procede a LA INST. MED. 2) Asistir y asesorar a los Usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar, para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo. 2) Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en el pbc.

E. Cargos por instalación y renovación de medidores

a) Determinación del Costo.

CONCEPTO	13-19mm	25mm	38mm
Medidor de agua domiciliario LATYN TRADE	90,75	125,76	156,00
Soporte para medidor	9,81	9,81	9,81
Empalmes (2 por medidor)	14,64	14,64	14,64
Válvula de retención	10,50	13,62	18,97
Adaptador de bronce para rosca macho	48,80	52,80	56,80
Buje de reducción de PP	0,60	0,80	1,00
Espiga	1,00	1,20	1,50
Tubo de PP	9,45	12,80	21,30
Codo de PP	1,00	1,57	4,51
Abrazadera	1,30	2,00	2,80
Caja para vereda inyectada de copolimetro.	35,20	86,22	86,22
Mano de obra y gastos generales	159,95	174,78	182,45
TOTAL GENERAL	383,00	496,00	556,00

b) Determinación del precio de
venta:

CONCEPTO	COSTO	%	MARGEN
13-19mm	383,00	90,91	38,30
25mm	496,00	90,91	49,60
38mm	556,01	90,91	55,59

F. Estrategias de Promoción y Fomento

Con respecto al Régimen Medido en la Provincia de Santiago del Estero, se establecieron al momento de la Concesión, metas de cobertura de servicio Micromedido de Agua Potable expresadas como relación porcentual entre los Usuarios de Agua potable con micromedidor y el total de usuarios de Agua Potable, considerando en forma separada los Usuarios Residenciales y No Residenciales y excluyendo los terrenos baldíos.

Así, conforme al cuadro de Metas del Concesionario, en la generalidad de las localidades concesionadas, se estableció la obligación de llegar al 100% de micromedición de usuarios Residenciales, en el 13vo año de concesión, y tratándose de Usuarios No Residenciales, en el primer año de la Concesión.

Ante el airado reclamo por parte de los usuarios de la aplicación de este nuevo sistema, el mismo se suspendió, mediante Acta Acuerdo entre el ERSAC y la Concesionaria, hasta el 10 de Octubre del año 2002.

El reclamo tuvo su fundamento principal en la circunstancia de que según los Informes de Niveles de Servicio (dotación media de consumo de agua por habitante) y el promedio de habitantes por vivienda (3.53 según datos Indec) resultaría un aumento desproporcionado en la Tarifa mensual de aproximadamente un 60%.

Poco tiempo después de la primera suspensión de la obligación de colocar los medidores, se efectuó una nueva suspensión hasta el 31 de Diciembre de 2004, la cual tácitamente, continua vigente hasta nuestros días.

Si bien, el Régimen medido no es utilizado en la Provincia como una herramienta para evitar el derroche del agua, se efectúan desde el Ente Regulador, diversas campañas de concientización a través de folletería y Programas que se implementan en las escuelas primarias.

G. Análisis FODA de su modelo de control de Micro Medición como garantía de uso racional

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNAS	<ol style="list-style-type: none">1. Control efectivo de los Prestadores regulados.2. Banco de prueba de medidores.3. Trabajo coordinado con la Prestadora principal.	<ol style="list-style-type: none">1. Escasa cantidad de medidores.2. Alto porcentaje de reclamos en relación a la cantidad de medidores instalados.3. Escasa información.4. Falta de conciencia colectiva sobre los costos a cargo de los usuarios.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNAS	<ol style="list-style-type: none">1. Principal prestador con alta capacitación en los sistemas de micromedición.2. Reparto equitativo del agua.3. Mejora del sistema de Macromedición.	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de cultura del ahorro del agua.2. Alto crecimiento poblacional.3. Profundo rechazo de la población en general a la colocación de medidores.



- Santiago del Estero-

TRELEW



ORGANO MUNICIPAL REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
-O M R E S P-

Colaboradores: Ing. Juan C. Walker
Ing. Héctor E. Agüero

OMRESP – Trelew

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

TRELEW	
Denominación	Órgano Municipal Regulador de los Servicios Públicos (OMRESP)
Web site	http://www.trelew.gov.ar/web/omresp.php
Teléfonos	02965 - 42 3361 / 42 8599
Dirección	Avda. H. Yrigoyen 1.339 – 1º Piso
Servicios regulados	Servicios Sanitarios / Distribución de Energía Eléctrica / Residuos Sólidos Domiciliarios / Transporte Urbano (Costos y Tarifa)
Composición del Ente	Directorio (3 miembros profesionales con acuerdo del Concejo Deliberante), Coordinador General, 5 Áreas y 1 Sub-área
Normativa que rige al Ente	Ordenanza Municipal Nº 6.517 – Carta Orgánica Municipal

El OMRESP es un organismo administrativo del D.E.M, con dependencia directa, funcional y jerárquica del Intendente. Su finalidad es la aplicación de los Marcos Regulatorios de Servicios Sanitarios y de Energía Eléctrica, como así también los de otros servicios que en el futuro se le incorporen. (Ord. Nº 6.517)

En ese marco, en el año 2005 se le incorporó el Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros (Ord. Nº 9.599) la función de determinar los Costos y proponer la Tarifa Media. Posteriormente en el año 2007 el municipio le transfiere al ámbito de su competencia el Servicios de Residuos Sólidos Urbanos (Ord. Nº 9.901), que fiscaliza el mismo y determina Costos. Por otra parte, en el Servicio de Recolección e Incineración de Residuos Patológicos (Ord. Nº 9.844), interviene a solicitud del DEM y/o CD en la determinación de los Costos y Tarifa Media.

Por ordenanza de creación, el OMRESP además ejerce el Poder de Policía de los Servicios por delegación de la Titular (Municipalidad de Trelew) en los Servicios Sanitarios, Distribución de Energía Eléctrica y Recolección de Residuos Urbanos. Interviene en las decisiones relacionadas con la selección del Prestador, renegociación, rescisión, prórroga o rescate de los Contratos de Concesión. Resuelve todo reclamo interpuesto relacionado con el servicio y los derechos de los Usuarios. Los actos administrativos que produzca el OMRESP dentro de los límites de su competencia tienen carácter de definitivos en sede administrativa.

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

POBLACIÓN Y USUARIOS	
Población total de la Provincia	506.668 (Censo Nacional de Pob. y Viv 2010)
Índice de Pobreza en la Provincia (aclarar la fuente)	4,8% (Dir. Est. y Censos Chubut)
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente)	2% (Dir. Est. y Censos Chubut)
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	99.201 (Censo Nacional de Pob. y Viv 2010)
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	4,7% (Dir. Est. y Censos Chubut)
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	1,2% (Dir. Est. y Censos Chubut)
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	32.353 (Junio 2010)
2. Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	30.297 (Junio 2010)
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	32.353 (Junio 2010)
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir)	
9. Cuentas con Tarifa Social	
10. Cuentas con otros subsidios directos	681 (Junio 2010)
11. Cuentas con Otro tipo de beneficios	

3. TARIFA SOCIAL Y SUBSIDIOS

A. Subsidios Cruzados

El Régimen Tarifario posee subsidios cruzados en que algunos usuarios pagan más que el costo real, para permitir que otros paguen menos, sin necesidad que el Estado participe del costo del subsidio.

En el Servicio de Energía Eléctrica los usuarios de las categorías residenciales con consumos mayores a 150 kwh/mes, y la categoría generales (comerciales) y entes oficiales subsidian a usuarios residenciales con consumos menores o iguales a 150 kwh/mes. A su vez el Servicio de Energía Eléctrica subsidia al Servicio de Agua y Cloacas.

Fórmula de cálculo tarifario (Prestador principal)

$$T = C_f + \text{Sum } S_c * C_v / 2$$

La tarifa T (servicio sanitario) se calcula como la suma de un cargo fijo C_f , según la Categoría más el Cargo variable C_v multiplicado por la mitad de la superficie cubierta S_c , en que ambos cargos se encuentran definidos en el Cuadro de Precios aprobados por el Concejo Deliberante.

B. Subsidios Directos

A partir del año 2004, el municipio crea el Fondo Compensador Tarifario de los Servicios Sanitarios y de Distribución de Energía Eléctrica, para atender las necesidades que padecen sectores de la población; identificar a individuos en situación de carencia y/o indigencia; contar con un instrumento valedero para la inclusión social y brindar un subsidio focalizado para los consumos esenciales. Actualmente se encuentra vigente.

B.1 Normativa

Ordenanza N° 9.060 y modificatorias.

B.2 Requisitos para acceder al subsidio

- Poseer vivienda única
- Ser desocupado o poseer un ingreso familiar menor a \$ 500
- No ser beneficiario del Subsidio Provincial de energía eléctrica
- Otras circunstancias sociales que deben ser debidamente constatadas por la Municipalidad
- Inscripción voluntaria de los aspirantes
- El Beneficiario debe pagar el Servicio Solidario de Sepelios, en caso de encontrarse adherido

La recaudación la realiza la Cooperativa Eléctrica de Trelew, a través de la factura de los servicios e emite Informes mensuales al municipio. En caso de excedente en los fondos, se depositan en cuenta especial el monto recaudado y se pueden utilizar para mejorar instalaciones internas de electricidad, agua y cloacas; se prevé ejecutar obras de electricidad, agua y cloacas en loteos sociales. Menos del DOS (2) es el porcentaje de usuarios subsidiados mensualmente promedio desde el 2004.

B.3 Plazo de vigencia y caducidad

La ordenanza prevé un (1) año, renovable mediante ordenanza especial.

B.4 Características de los subsidios

Se subsidia los primeros 25 metros cúbicos de consumo de agua para los Usuarios residenciales y hasta los primeros 120 kwh/mes para el consumo de energía eléctrica.

4. MICRO MEDICIÓN

No posee.

TUCUMÁN



Colaboradores: Cr. Ricardo A. Zappella
Sra. Liliana Núñez

ERSACT - TUCUMÁN

1. Información Institucional

TUCUMAN	
Denominación	Ente Regulador de Servicios de Agua y Cloacas Tucumán
Web site	http://ersact.gov.ar
Teléfonos	0381-4320160/4320054/4236358
Dirección	San Martín N° 3351
Servicios regulados	Agua y Cloaca
Composición del Ente	Gerente General y 2 Gerencias
Normativa que rige al Ente	Ley 6445 y 6529)

El ERSACT posee tanto Autarquía, ADMINISTRATIVA como FINANCIERA lo que le da autonomía en sus funciones específicas.

Su función es regular y controlar los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales en el ámbito de toda la provincia sean servicios concesionados o privados, municipales o comunales, etc.

La función reguladora del ERSACT comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores

2. POBLACIÓN Y CUENTAS

Población total de la Provincia	1.338.523
Índice de Pobreza en la provincia (aclarar la fuente)	29.1 %
Índice de Indigencia en la Provincia (aclarar la fuente)	0,08
Población regulada (según la jurisdicción del Ente)	1.338.523
Índice de Pobreza en la jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	29.1 %
Índice de Indigencia en la Jurisdicción del Ente (aclarar la fuente)	0,08
1. Cuentas Agua (Prestador Principal)	92.136
Cuentas Cloaca (Prestador Principal)	795
3. Cuentas Agua y Cloaca (Prestador Principal)	162.561
4. Cuentas Agua (Prestadores Secundarios)	52.150
5. Cuentas Cloaca (Prestadores Secundarios)	
6. Cuentas Agua y Cloaca (Prestadores Secundarios)	850
7. Cuentas totales (Igual a 1+2+3+4+5+6)	299.982
8. Cuentas Rurales (en caso de que corresponda, definir las)	
9. Cuentas con Tarifa Social	1.381
10. Cuentas con otros subsidios directos	5.119
11. Cuentas con Otro tipo de beneficio	

Normativa Aplicable

Leyes Provinciales: 6445

Contrato de Concesión: Decreto de Tenencia Precaria del Servicio

Marco Regulador: 6529

Otros: Resoluciones N° 1138/98 y 218/00

Régimen Tarifario Medido

Recién a partir del corriente año se empezó con la colocación masiva de medidores domiciliarios los colocados a la fecha eran todos comerciales y por su numero en el total de cuentas no era significativo los reclamos como su análisis.-

Infraestructura afectada al servicio (Sedes, Tecnología, Banco de Prueba, RRHH)

El organismo cuenta con un medidor patrón para el control de los reclamos de los usuarios y a su vez se realizan verificaciones conjuntas con la empresa en el banco de prueba de la misma

B.1 – Subsidios cruzados

Es la aplicación del régimen tarifario del Decreto 90/22 aplicado por O.S.N basado en la formula del TBMZ y que se sigue aplicando en la actualidad con algunas modificaciones introducidas por Resolución N° 1138/98 del ERSACT

Normativa Aplicable (Régimen Tarifario):

Ley N° 6529, Decreto 90/22 Ex-OSN, Resolución N° 1138/98

REGIMEN DE RENTA FIJA

Coefficientes por medio de los cuales se implementan:

Concepto Coeficiente

Superficie Terreno ST

Superficie Cubierta Sci

Coeficiente de Edificación (1)E

Coeficiente Zonal (2)Z

Coeficiente de Actualización (3)K

Fórmula de cálculo F =

$((0,002*ST+0,02*Sci*E)*Z*K+0,7*Imín)$

Coeficiente “E”

Edad de la Edificación

Tipo de Edificación	1932	Anterior 1933 a 1941	1942 a 1952	1953 a 1962	1963 a 1970	1971 a 1974	1975	1976 a 1980	1981 a la fecha
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Lujo	1.62	1.68	1.75	1.82	1.90	1.97	2.04	2.35	2.65
2 Muy Buena	1.47	1.52	1.58	1.65	1.72	1.78	1.85	2.13	2.40
3 Buena	1.25	1.29	1.34	1.40	1.46	1.51	1.57	1.81	2.04
4 Buena Econ	1.07	1.10	1.15	1.20	1.25	1.30	1.34	1.54	1.74
5 Económica	0.89	0.92	0.96	1.00	1.04	1.08	1.12	1.29	1.45
6 Muy Econó	0.64	0.66	0.66	0.72	0.75	0.78	0.81	0.93	1.05

Coeficiente "Z"

Localidades	Tipo de Zona			
	1	2	3	4
San Miguel de Tucumán	1.40	1.20	1.00	0.90
Aguilares	1.10	0.90	0.80	
Juan Bautista Alberdi	1.00	0.90	0.80	
Concepción	1.10	1.00	0.90	
Monteros	1.00	0.90	0.80	
Tafí Viejo	1.10	0.90	0.80	
Yerba Buena	1.10			
El Cadillal	1.00			
San Pablo	1.00			
El Manantial	1.00			

Subsidios Directos

Tarifa Social:

El mismo se basa en un importe fijo de pago que no esta relacionado con la tarifa del inmueble actualmente los valores son los siguientes:

Se establece la nueva Tarifa Social Mínima Mensual correspondiente al artículo 1° del Decreto N° 103/3 (MDP) modificado por el Decreto N° 1254/3 del 23/5/05 con los siguientes importes, según sea el servicio que se presta:

-Tarifa Social Mínima Mensual-Servicio sanitario de agua potable únicamente \$ 3.45 (Pesos Tres c/45/100)

-Tarifa Social Mínima Mensual-Servicio sanitario de agua potable y desagües cloacales la suma de \$ 6,04 (Pesos Seis c/04/1 00)

- Tarifa Social Mínima Mensual-Servicio sanitario de desagües cloacales unicamente \$ 2.59 (Pesos Dos c/59/ 100} ..-

Otros subsidios directos:

Este sistema consiste en el subsidio un porcentaje de la tarifa de acuerdo a la situación del beneficiario y la diferencia es afrontada por el gobierno para lo cual existe un monto tope de afectación.-

Normativa aplicable y reglamentos

Tarifa Social:

Se basa en el Decreto N° 103/3 y 1254/3 (MDP del 2005.-

Otros subsidios directos:

Ley N° 6.894/98 (Gerenciamiento ENOSHA)

Metodología de otorgamiento (variables incluyentes y excluyentes)

Tarifa Social:

Qué es la Tarifa Social Mínima Mensual?

La Tarifa Social es un beneficio establecido por el Gobierno de la Provincia de Tucumán, a través de los Decretos N° 103/3 (MDP) Y 1254/3 (MDP).-

A quiénes alcanza?

Los propietarios o poseedores de inmuebles destinados a vivienda familiar única quienes, por sus condiciones socioeconómicas de pobreza, no puedan cumplir con el pago de la tarifa normal por los servicios de Agua Potable, como así también a aquellos donde funcionen comedores gratuitos para personas indigentes, durante al menos tres días a la semana, con certificación de la Secretaría de Estado de Políticas Sociales o de aquel organismo que la reemplace en el futuro.-

En qué consiste?

En el pago de una tarifa mensual de \$ 3,00 para los usuarios del Servicio de Agua, \$ 5,25 para usuarios de Agua y Cloacas y \$ 2.25 para los usuarios de Cloacas sola. Estos importes no incluyen IVA, tasas y canon.-

Cómo se obtiene?

Los interesados deberán realizar personalmente el trámite en la . Agencia de la SAT SAPEM que corresponda a la jurisdicción de su domicilio.-

Cuáles son los requisitos?

A los fines de considerar su otorgamiento, se tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

Propietario o poseedor a título de dueño de vivienda única. En caso de no coincidir con el nombre del titular de la cuenta, presentar título de propiedad (Original y fotocopia).-

El consumo de energía eléctrica en el inmueble no podrá ser mayor de 300 Kwh/bimestral (consumo promedio de los últimos seis períodos). Presentar original y fotocopia de la última factura-

Los ingresos del grupo familiar conviviente no deberá superar la Asignación Mínima Previsional Obligatoria, dispuesta por Régimen Previsional Nacional (a la fecha \$ 308).-

El inmueble no deberá contar con telefonía fija o móvil, o televisión satelital o por cable.-

La vivienda deberá estar calificada con una TBMZ (exOSN) menor o igual a 2.3 para Agua y 3.5 para Agua y Cloaca, o Cuota exSPAP 50 para Agua y 55 para Agua y Cloaca. Estos datos figuran en la factura.-

Escolaridad: En el caso de hijos convivientes en edad escolar, presentar constancia de alumno regular. En el corriente año se exigirá la acreditación hasta el grado de la educación obligatoria.-

Presentar junto con la solicitud el documento nacional de identidad del titular y su cónyuge (original y fotocopia), debiendo completar todos los datos insertos en la misma los que tendrán carácter de declaración jurada: A) Grupo Familiar conviviente y sus ingresos (Traer información detallada de: Apellido y Nombre, W de DNI, Edad, Fecha de Nacimiento, original y fotocopia del Recibo de Haberes); B) Datos del inmueble (Traer información de superficie del terreno y cubierta edificada, cantidad de habitaciones, W de Padrón Inmobiliario). C) En caso de enfermedades graves, crónicas y/o terminales de cualquier miembro del grupo familiar, presentar certificación médica de organismos oficiales.-

IMPORTANTE: SAT verificará la exactitud de los datos consignados en la Solicitud mediante inspección y a través de los medios de consulta públicos o privados y reclamará por la vía que corresponda el resarcimiento económico en caso de falseamiento de datos. La vigencia del beneficio será por un (1) año a partir de la fecha de su otorgamiento y podrá ser renovado mientras se mantengan las condiciones exigidas.-

Otros subsidios directos:

ABONO SOCIAL. los usuarios jubilados y pensionados que acrediten la condición de Único sostén del grupo familiar conviviente, la titularidad de un solo Inmueble y perciban la Asignación Mínima Previsional Obligatoria dispuesta por el Régimen Previsional Nacional. gozarán de un descuento del 50% sobre el monto que le corresponda abonar de acuerdo a los valores tarifarios utilizados por la .Compañía de Aguas del Aconquija S.A..desde el 2do. Bimestre de 1998 Y hasta la fecha de recepción provisoria de los servicios por parte del Concedente incluidas las modificaciones establecidas en Cláusula anterior los usuarios jubilados y pensionados. para acceder al Abono Social. deberán presentar en las oficinas del mandatario o del ERSACT. la siguiente documentación:

- a) la solicitud para acceder al beneficio.
- b) Acreditar su personería.
- c) Título de propiedad del Inmueble a su nombre o en caso que corresponda contrato de alquiler.
- d) Último recibo de haberes de la caja a la que pertenece.
- e) Última factura de los servicios sanitarios de la vivienda para la que solicita el beneficio.

- f) Manifestación en carácter de declaración jurada de cumplimiento de las condiciones exigidas.
- g) Compromiso expreso de comunicar de inmediato cualquier circunstancia que haga variar el dominio, ocupación y/o destino del Inmueble asumiendo la responsabilidad por los perjuicios económicos que dicha omisión podría causar al Prestador.
- h) Certificado de residencia emitido por la Policía Provincial

Registro y Formularios aplicables

**Solicitud
Tarifa Social Mínima Mensual**



DECLARACIÓN JURADA (Sujeta a verificación).

Fecha: / /

Datos del Titular del Inmueble			
Apellido y Nombres	Fecha Nacimiento	Tipo	Docto. de identidad

Datos del Inmueble						
Distrito	Cuenta	Sub	C.Cliente	Padrón Catastral	Padrón Municipal	
Domicilio			Nº puerta	Piso	Depto.	
Manzana	Block	Casa	Lote	Sección	Manz. Catastral	Barrio
Localidad			Observaciones			

Características del inmueble								
Sup. Terreno (mts ²)	Medidas	Sup. Cubierta (mts ²)	TBMZ	Cod. Servicio				
Materiales:		Vivienda:						
Muros:		Terminada (SI - NO)						
Cubierta (techo):		Servicios:	Agua					
Pisos:			Agua y Cloaca					
Aberturas:			Cloaca					
Cantidad de:		Otros Servicios:						
Habitaciones:		Luz eléctrica:	Si	No				
Barrios:		Gas Natural:	Si	No				
Televisión por cable	Si	No	Telefono (fijo):	Si	No	Celular:	Si	No

Integración del grupo familiar						
Apellido y Nombre	Edad	Vínculo	Doc. Identidad		Ocupación	Ingresos \$ x mes
			Tipo	Número		

Escolaridad del grupo familiar							
Primaria		Secundaria		Terciaria		Universitaria	
Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada
Actividad e Ingresos del titular del inmueble							
Actividad				Ingresos (\$)			
Principal:							
Accidental:							
Documentación presentada							
Titulo de la propiedad (Original y copia)						<input type="checkbox"/>	
Fotocopia 3 (tres) primeras páginas del Docto. Nacional Identidad						<input type="checkbox"/>	
Último recibo sueldo, haber jubilatorio o pensión (Original y copia)						<input type="checkbox"/>	
Constancia del ANSES (Certificación positiva o negativa)						<input type="checkbox"/>	
Fotocopia factura de la SAT						<input type="checkbox"/>	
Boletas 2 (dos) últimas Boletas del consumo de energía eléctrica (Original y copia)						<input type="checkbox"/>	
Constancia/s de estudio/s como alumno/s regular/es hasta 7° grado (Original y copia)						<input type="checkbox"/>	
<p>El suscrito, en carácter de Propietario o Poseedor a título de dueño, DECLARA BAJO JURAMENTO que se encuentra comprendido en las condiciones exigidas por el decreto n° 103/3 del 26/01/2.005 y su reglamentación para acceder al beneficio otorgatorio de la TARIFA SOCIAL MÍNIMA MENSUAL, así también que destina la propiedad únicamente como vivienda, que posee otros ingresos de ninguna naturaleza de acuerdo a lo declarado, que todos los datos aquí consignados son correctos y completos y que no se omitió o falseó ninguno de ellos.</p> <p>Asimismo, DECLARA conocer que en caso de producirse cualquier modificación de dominio, ocupación y/o destino del inmueble debe comunicar de inmediato, ya que su omisión o si se verificase cualquier falsedad o incumplimiento de algunos de los requisitos que establece esta norma, hará CADUCAR de pleno derecho y sin necesidad de notificación alguna los beneficios otorgados, quedando inhabilitado de acceder nuevamente a los mismos y que además se hará responsable de los perjuicios económicos ocasionados y se hará pasible de las acciones legales que corresponda. En estos casos SAT-SAPEM refacturará la totalidad de los servicios conforme al régimen tarifario vigente, que indebidamente se incluyera en la Tarifa Social Mínima Mensual.</p> <p>Asimismo toma conocimiento que:</p> <p>La falta de pago de 2 (dos) facturas del servicio sanitario, consecutivas o no, hará caer automáticamente el beneficio.</p> <p>La recepción de la presente solicitud no implica aceptación de su contenido ni el otorgamiento del beneficio.</p> <p>Si la misma hubiese sido acordada y el inmueble registra deuda, el beneficiario podrá suscribir un plan de financiación, en caso de que no pueda afrontar la financiación ofrecida, deberá solicitar el formulario de "Reconocimiento de la Imposibilidad de Pago".</p> <p>El beneficio de la Tarifa Social Mínima Mensual deberá ser revalidada anualmente.</p>							
Declaración de firma:				Firma del cliente			
Firma del receptor				Firma del Jefe Administrativo o del Sector			
Legajo:				Legajo:			
Resolución:				Resolución:			
Firma y Sello				Firma y Sello			

- Cuentas con Tarifa Social 1381
- Cuentas otros subsidios directos 5119

3. MICRO MEDICIÓN

▪ REGIMEN SERVICIO MEDIDO

MF: Monto neto del período a facturar, en pesos, sin incluir la Tasa Retributiva de Servicios de Regulación y Control ni el impuesto al valor agregado (I.Y.A.), ni los importes de tasas y/o contribuciones que graven al beneficiario del servicio y respecto de los cuales el prestador actúe como agente de percepción.

CF:: Cargo Fijo (\$ por período) determinado según lo indicado en este Artículo.

Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m³) para cada banda de consumo determinado según lo indicado en este Artículo.

Pq: Volumen total de Agua Potable a facturar (m' por período)

Q : : Volumen de Agua Potable a facturar en cada banda (en m' por período).

Qi: Volumen de Agua Potable a facturar en cada banda (en m' por período). El volumen total de agua a facturar (Q) se subdividirá en cinco volúmenes parciales según el valor que asuma en el período. de acuerdo a la siguiente tabla:

Cuando:	Qi será:	Q2 será:	Q3 será:	Q4^{ser}á:	Qs será:
$Q \sim Nx Dx$ $10 m^3$ $Nx Dx 10$ $m^3 < Q$ y $Q \sim Nx Dx$ $30 m^3$	$Q_i = Q$ $Q_i = Nx D$ $\times 10 m^3$	$Q_2 = 0$ (cero) $Q_2 = Q - Q_i$	$Q_3 = 0$ (cero) $Q_3 = 0$ (cero)	$Q_4 = 0$ (cero) $Q_4 = 0$ (cero)	$Q_s = 0$ (cero) $Q_s = 0$ (cero)
$Nx Dx 30$ $m^3 < Q$ y $Q < ; ; , Nx Dx$ $75 m^3$	$Q_i = Nx D$ $\times 10 m^3$	$Q_2 = Nx D$ $\times 20 m^3$	$Q_3 = Q - Q_i -$ Q_2	$Q_4 = 0$ (cero)	$Q_s = 0$ (cero)
$Nx Dx 75$ $m^3 < Q$ y $Q < ; ; , Nx Dx$ 120 m^3	$Q_i = Nx D$ $\times 10 m'$	$Q_2 = Nx D$ $\times 20 m^3$	$Q_3 = Nx Dx$ $45 m^3$	$Q_4 = Q - Q_i$ $- Q_2 - Q_3$	$Q_s = 0$ (cero)
$Nx Dx 120$ $m^3 < Q$	$Q_i = 'Nx D$ $\times 10 m^3$	$Q_2 = Nx D$ $\times 20 m^3$	$Q_3 = Nx D \times$ $45 m^3$	$Q_4 = Nx Dx$ $45 m^3$	$Q_s = Q - Q_i -$ $Q_2 - Q_3 - Q_4$

a suma de los volúmenes correspondientes a las cinco bandas será equivalente al Volumen total de agua a facturar ($Q_i + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_s = Q$)

FS: Factor de Servicio determinado según lo indicado en este Artículo, que afecta tanto al Cargo Fijo (CF) como al cargo por el consumo de agua potable

D : Factor de corrección del período de medición, igual al cociente entre el lapso de dos lecturas expresado en días, dividido por 30 días

N: Cantidad de Unidades Funcionales del inmueble servido por cada conexión

▪ **Cargo Fijo**

El Prestador tendrá derecho a la facturación Y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF) por cada período de facturación de la suma obtenida según la siguiente expresión

$$CF = \$2,50 \times M \times Tl \times K$$

▪ **Factor de Servicio**

Factor de Servicio (FS) se establecerá para cada Usuario en particular en función de la disponibilidad de los Servicios individuales prestados por el Prestador, según se indica a continuación:

$$FS = S1 + S2 + S3$$

- FS: Factor de servicio.
- SI: Término correspondiente al abastecimiento de agua potable. En los casos que corresponda su aplicación su valor será igual a 1 (uno).
- S2: Término correspondiente al servicio de desagüe cloacal. En los casos que corresponda su aplicación su valor será igual a 0,75 (setenta y cinco centésimos).
- S3: Término correspondiente al servicio de tratamiento de desagües cloacales o asimilables. En los casos que corresponda su aplicación su valor será igual a 0,15 (quince centésimos). Corresponderá la aplicación de éste término solo a los usuarios conectados a alguna planta de tratamiento y en tanto los efluentes cloacales tratados cumplan con las normas de volcamiento establecidas.

Este factor es aplicado en los dos regímenes tarifarios

Fórmula de cálculo tarifario (diferenciar por categorías en caso que corresponda):

▪ **RÉGIMEN DE COBRO POR MEDIDOR**

▪ **Fórmula de cálculo** $MF = (CF + Pq1 \times Q1 + Pq2 \times Q2 + Pq3 \times Q3 + Pq4 \times Q4 + Pq5 \times Q5) \times FS$

a suma de los volúmenes correspondientes a las cinco bandas será equivalente al

Volumen total de agua a facturar ($Q_1 + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_5 = Q$)

FS: Factor de Servicio determinado según lo indicado en este Artículo, que afecta tanto al Cargo Fijo (CF) como al cargo por el consumo de agua potable

D : Factor de corrección del período de medición, igual al cociente entre el lapso de dos lecturas expresado en días, dividido por 30 días

N: Cantidad de Unidades Funcionales del inmueble servido por cada conexión

Cargo Fijo

El Prestador tendrá derecho a la facturación Y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF) por cada período de facturación de la suma obtenida según la siguiente expresión

$$CF = \$2,50 \times M \times Tl \times K$$

Factor de Servicio

Factor de Servicio (FS) se establecerá para cada Usuario en particular en función de la disponibilidad de los Servicios individuales prestados por el Prestador, según se indica a continuación:

$$FS = S1 + S2 + S3$$

- FS: Factor de servicio.
- SI: Término correspondiente al abastecimiento de agua potable. En los casos que corresponda su aplicación su valor será igual a 1 (uno).

- S2: Término correspondiente al servicio de desagüe cloacal. En los casos que corresponda su aplicación su valor será igual a 0,75 (setenta y cinco centésimos).
- S3: Término correspondiente al servicio de tratamiento de desagües cloacales o asimilables. En los casos que corresponda su aplicación su valor será igual a 0,15 (quince centésimos). Corresponderá la aplicación de éste término solo a los usuarios conectados a alguna planta de tratamiento y en tanto los efluentes cloacales tratados cumplan con las normas de volcamiento establecidas.

Este factor es aplicado en los dos regimenes tarifarios

Fórmula de cálculo tarifario (diferenciar por categorías en caso que corresponda):

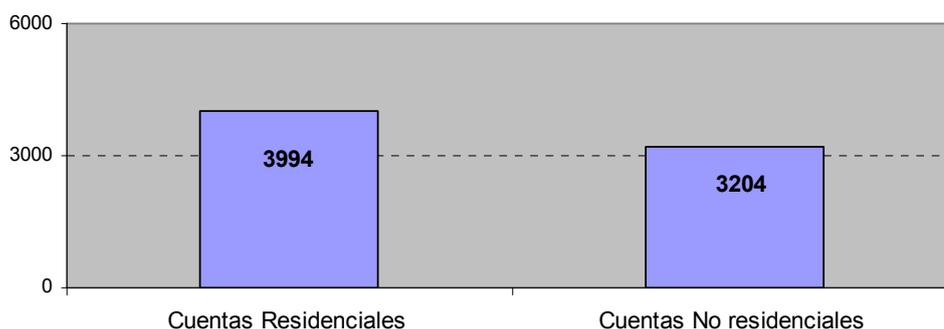
RÉGIMEN DE COBRO POR MEDIDOR

Fórmula de cálculo MF = (CF + Pq1 x Q1 + Pq2 x Q2 + Pq3 x Q3 + Pq4 x Q4 + Pq5 x Q5) x FS

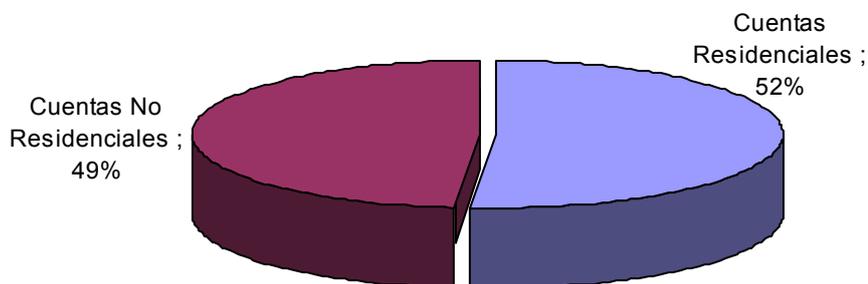
Cantidad y porcentaje de Cuentas micromedidas

MICRO MEDICIÓN	
1. Cuentas Residenciales medidas (Prestador Principal)	3994
2. Cuentas No residenciales medidas (Prestador Principal)	3204
3. Porcentaje de medición Residenciales (Prestador Principal)	52 %
4. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestador Principal)	49 %
5. Porcentaje de medición Total (Prestadores Principal)	2.3 %
6. Cuentas Residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	0
7. Cuentas No residenciales medidas (Prestadores Secundarios)	0
8. Porcentaje de medición Residenciales (Prestadores Secundarios)	
9. Porcentaje de medición No Residenciales (Prestadores Secundarios)	
10. Porcentaje de medición Total (Prestadores Secundarios)	

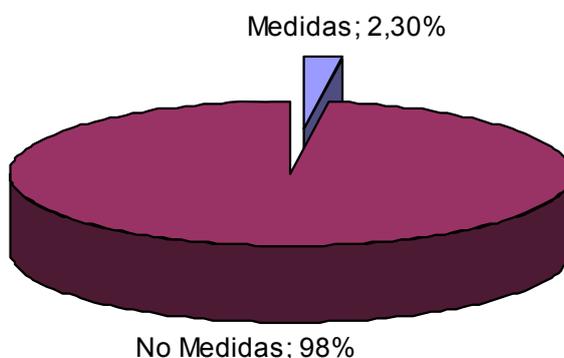
Cantidad de Cuentas Medidas (prestador principal)



Cuentas Medidas



Cuentas Medidas y No Medidas



- 1 **Normativa Aplicable** (citar los fragmentos importantes)
 - **Leyes Provinciales: 6445**
 - **Contrato de Concesión: Decreto de Tenencia Precaria del Servicio**
 - **Marco Regulador: 6529**

Otros: Resoluciones N° 1138/98 y 218/00

Régimen Tarifario Medido

Recién a partir del corriente año se empezó con la colocación masiva de medidores domiciliarios los colocados a la fecha eran todos comerciales y por su numero en el total de cuentas no era significativo los reclamos como su análisis.-

Infraestructura afectada al servicio (Sedes, Tecnología, Banco de Prueba, RRHH)

El organismo cuenta con un medidor patrón para el control de los reclamos de los usuarios y a su vez se realizan verificaciones conjuntas con la empresa en el banco de prueba de la misma

1 Metodología de controles (breve descripción de cada sistema)

Descripción de los diferentes mecanismos de control de los aparatos de medición.

Controles y Verificaciones iniciales: Cuando la empresa va hacer la colocación de un medidor realiza la comunicación al usuario del inmueble, entregándole a posteriori la orden de la colocación y con la primera factura a la instalación se le muestra el consumo que tuvo y de no ser un bimestre completo se le realiza una proyección para tenga idea de lo que consumió y de lo que pagaría; cobrándole en esa factura el importe de renta fija pero mostrándole la diferencia entre los dos sistemas

Controles y Verificaciones periódicas:

Controles y Verificaciones por reclamos: En el caso de que un usuario realice un reclamo por mal funcionamiento del medidor se hace presente personal del Dpto. Servicios con el medidor patrón y realiza una muestra con el usuario de estar conforme el mismo con la inspección realizada se da por concluido el reclamo en caso de que no esta de acuerdo e insista en el mal funcionamiento, se solicita a la empresa el control del aparato para lo cual la empresa Retira el medidor y cita al usuario para que asista al control en el banco de prueba

Otros controles:

1 Obligaciones y derechos de la empresa y de los usuarios en relación a la instalación y/o renovación de los medidores (breve descripción)

- Mencionar aquellas incluidas en el Marco Regulador y/o el Contrato. Básicamente, se busca conocer quién debe pagar por la instalación de medidores, quién debe pagar por la renovación del mismo, sobre los derechos a solicitar inspecciones al prestador, etc.
- I) Para el Usuario:
 - a) Solicitar al Prestador, por escrito y antes del vencimiento de la factura correspondiente, que se proceda a una nueva verificación del funcionamiento del medidor por terceros y acatando las disposiciones que se establecen.
 - b) Recibir del Prestador la comunicación, con 48 (cuarenta y ocho) hs. de anticipación, de la fecha y hora en que se procederá a retirar el medidor cuestionado y el reemplazo por otro.
 - c) Presenciar o quien él disponga, el cambio de medidor que cuestiona y su reemplazo por otro, recibirá un comprobante del acto, el que deberá conformar de estar presente. La no presencia en el momento del cambio del medidor, debidamente comunicado, no invalidará dicho procedimiento.
- II) Para el Prestador:
 - a) Realizar la verificaciones solicitadas por los Usuarios en las condiciones dispuestas en éste procedimiento, cargando con los costos de las mismas y, comunicando al E.R S.A.C.T. dentro de las 48 (cuarenta y ocho) hs. hábiles siguientes de recibida la solicitud.

- b) Comunicar al Usuario y al E R S.A.C.T. con mínimo de 48 (cuarenta Y ocho) hs, de anticipación, el día y hora en que procederá a retirar el medidor cuestionado que será desmontado por personal autorizado. En el caso de no estar sellado será precintado en presencia del reclamante o de quién él disponga, extendiendo un comprobante del acto que llevará: fecha, N° del medidor y lectura indicativa del consumo.
- c) En el mismo acto se procederá a reconectar el servicio colocando un nuevo medidor de correcto funcionamiento verificado, que deberá estar sellado, e incluyendo en el comprobante precitado los datos de identificación del mismo y la lectura del consumo que indique.
- II!). Para el ERSACT:

Recibirá la comunicación del Prestador donde informa que ha recibido la insistencia del Usuario pidiendo la verificación del funcionamiento del medidor cuestionado. La Gerencia de Tarifas y Usuarios llevará el control de los casos que se presenten elevando un informe mensual a la Gerencia General. Controlará el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los Prestadores. Todos los pasos establecidos para las partes podrán ser auditados por el Ente Regulador.

Cargos por medidor

- a) Para el costo de remoción, cambio y verificación del medidor cuestionado establecer en un máximo de 25 (veinticinco) veces el Cargo Fijo para la Facturación por el Régimen Medido.
- b) Se considerará un mal funcionamiento de los medidores cuando el error indicado supere una variación, en más o en menos, del dos y medio por ciento (2,5%) del caudal medio medido en el control y verificación.
- c) Para el caso que el medidor indique en exceso, el Prestador deberá corregir la facturación, modificando los valores de lectura en el porcentaje de error resultante de la verificación. Además deberá refacturar los seis (6) últimos bimestres o, desde la fecha de colocación del medidor, con un descuento proporcional al error para cada bimestre, acreditando al Usuario el excedente en las facturaciones siguientes hasta cubrir dicho monto, con más los intereses por mora y cargos punitivos idénticos a los que se cobra por pago fuera de término del servicio prestado.
- d) En caso de ratificarse un correcto funcionamiento o una medición en menos del medidor cuestionado, el Usuario deberá abonar el costo de la verificación solicitada y dispondrá de 5 (cinco) días hábiles corridos, desde su notificación, para abonar la primera factura que observó, la factura del bimestre siguiente llevará adicionado el costo por remoción, colocación de un nuevo medidor y por el control y la verificación solicitada

Medidas adoptadas para ampliar la cobertura del sistema medido

- a. Se prevé una licitación de 50.000 medidores para el mes de Setiembre/10 para la zona del Gran San Miguel de Tucumán
- b. Incremento del valor de cargo fijo equiparándola al valor de la factura promedio de renta fija
- c. Eliminación de la 1° franja de consumo para las conexiones domiciliaria por considerársela libre la misma