

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
SECRETARÍA DE CIENCIA, TÉCNICA Y
POSGRADO

PROYECTOS BIENALES

2007 – 2009

SOCIEDAD, POLÍTICA Y AGUA POTABLE EN
MENDOZA.

Propuesta para la Organización y Gestión de una Instancia de
Participación de los Usuarios.

DIRECTOR: MARRE, Mirta Elena

Equipo:

BARBOSA, Ma. Cristina

MOHANDO, Agustina

LEBEDISNKY, Carina

RETA, José

FARO, Brenda

ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	4
PRIMERA PARTE	6
Capítulo 1	7
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	7
Introducción.....	7
¿Cómo evaluamos a las instituciones?	8
EL ROL DEL ESTADO LUEGO DE LAS PRIVATIZACIONES	12
Los Entes Reguladores.	14
¿Qué significa regular?.....	15
Prueba de actuación en los Entes Reguladores.....	19
Relaciones de intercambio en el Ente Regulador	21
LA PARTICIPACIÓN	25
Los beneficios de participar.....	26
Obstáculos en la participación.....	27
¿Por qué es tan difícil participar?	28
Principales trabas	32
¿Cómo estimular la participación?	35
Participación como elemento necesario para un control efectivo de los servicios.	38
Capítulo 2	44
INSTANCIAS FORMALES DE PARTICIPACIÓN	44
Legislación respecto de información pública y participación:	44
Participación de carácter consultiva	53
Audiencia pública	54
Aspectos fundamentales de las audiencias públicas.....	54
Medios de comunicación.....	56
SEGUNDA PARTE	58

Capítulo 3	59
LA PARTICIPACIÓN EN LA PRÁCTICA.....	59
Situación en Mendoza	61
Participación de carácter consultiva	61
Subcomité Comunitario.....	61
Audiencia pública.....	63
Una participación pobre.....	65
Obstáculos a la participación.....	67
Sobre la toma de decisiones.....	69
Quejas de usuarios	69
Análisis de los Operadores Comunitarios, en relación con problemas de participación y vinculación con el EPAS:.....	73
Medios de comunicación	80
Reclamos de usuarios	81
Información relativa a instancias de participación	85
Página Web.....	86
CONCLUSIONES	88
Desde el punto de vista de los entes reguladores creados por Ley.....	88
Desde el punto de vista de los ciudadanos que quieren o pueden participar y no lo hacen:.....	91
Propuestas.....	93
BIBLIOGRAFÍA	96
Páginas de Internet.....	97
ANEXO.....	98
Legislación	98
Provincial.....	98
Ente Provincial de Agua y Saneamiento	116
Texto Audiencia Pública	136

INTRODUCCIÓN

En la década de los noventa se privatizó la prestación de servicios públicos esenciales en Argentina, y también en Mendoza, se crearon como consecuencia Entes Reguladores que permitirían llenar el vacío que dejaba el cambio de rol del Estado en estos sectores estratégicos para la sociedad. Sin embargo, esos entes –por lo menos en la Provincia- presentan severos síntomas de debilidad institucional y vacíos y falencias en la gestión. No hay tampoco mecanismos claros e institucionalizados de intervención de los usuarios y entidades no gubernamentales en la toma de decisiones que involucran a todos.

En consecuencia, el control de los servicios públicos privatizados –como el caso del Agua Potable en Mendoza- y la defensa de los intereses de los usuarios revisten cada vez mayor importancia y constituyen una de las líneas de trabajo más necesarias y estratégicas por parte de los especialistas en la temática.

El presente Proyecto se inscribe en una Línea de investigación que el Equipo inició en el año 2005 y que se refiere a la evaluación institucional del Sector de la prestación de los Servicios de Agua Potable y en particular las competencias, funciones, atribuciones y tareas del Ente Regulador (EPAS) así como de las falencias que presenta la gestión. La focalización en el uso humano del recurso hídrico nos parece muy relevante para la Mendoza del presente y, sobre todo, para la del futuro. Las transformaciones de la sociedad, desde una de carácter netamente agrícola hasta una agrícola-urbano-industrial, muestra y plantea demandas crecientes de agua potable, lo que nos decidió a prestar más atención al Sistema provincial que atiende este uso del agua.

Entonces, la investigación abordó el problema de la participación de los Usuarios en el servicio del agua potable, en defensa de sus intereses.

Se da la particularidad de que en Mendoza existen, para otros usos del agua, mecanismos institucionalizados de participación contemplados en la legislación y que están efectivamente en funcionamiento -el caso por ejemplo de las Inspecciones de Cauces de Riego-. Sin embargo, en el sistema político-institucional y en la administración del sector que nos ocupa, los mecanismos que están previstos no están funcionando tal como lo han establecido las normas de creación del Ente Regulador. Ello implica que el Estado, en su rol de regulador del servicio, no cuente con la

legitimidad que le otorgaría el efectivo aporte de la sociedad civil representada en los usuarios y expertos tan reconocidos con que cuenta la Provincia.

Afirmamos en este Trabajo que en el correcto funcionamiento de estas instancias de participación podría efectivizarse el rol del Ente como canalizador de las demandas de la sociedad civil, lo cual garantizaría mayor consenso en la toma de decisiones, coadyuvando a la defensa de los intereses de la población.

Para poder identificar cuáles serían los mecanismos más idóneos para lograr esos objetivos se llevó a cabo, en primer lugar, un análisis y evaluación institucional de las competencias y capacidades reales que tiene el Ente Regulador del Agua Potable y el Saneamiento para canalizar las demandas y garantizar la participación de los mismos; las facultades que ejerce y las que no ejerce en este mismo sentido y las fortalezas y debilidades institucionales para relacionarse con el entorno.

Los objetivos puntuales que se plantearon en el Proyecto se han cumplido y se presentan en este Trabajo a lo largo de tres Capítulos que se refieren: el primero a los fundamentos y supuestos teóricos del tema de investigación; el segundo a la identificación y relevamiento de las instancias formales de participación contempladas en la legislación y el tercero a la evaluación de cómo están funcionando en la práctica dichos mecanismos.

PRIMERA PARTE

Capítulo 1

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Introducción

Douglas North define a las instituciones como “las reglas del juego en una sociedad o, más formalmente, las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana.” Esto quiere decir que, de alguna manera, actúan como reguladoras de las relaciones cotidianas, ya que “estructuran incentivos en el **intercambio humano**, sea político, social o económico.”¹

Pablo Miró R. nos dice que, si bien habitualmente se entiende por institución “cualquier organismo o grupo social que, con unos determinados medios, persigue la realización de unos fines o propósitos, dentro de la literatura económica, se utiliza el concepto "institución" como algo más genérico: **la forma en que se relacionan los seres humanos** de una determinada sociedad o colectivo, buscando el mayor beneficio para el grupo.”²

Otra definición de institución, nos viene dada por Pablo Lucas Verdú, “es la consolidación permanente, uniforme y sistemática de usos, conductas e ideas con medios e instrumentos que aseguran su control y el cumplimiento de su función social.”³

Como podemos ver, mas allá de las distintas definiciones, la idea común es que las instituciones ordenan y estructuran las relaciones, haciéndolas perdurables en el tiempo. Es así que Douglas North indica como función principal de las instituciones en la sociedad el hecho de *reducir la incertidumbre estableciendo una estructura estable (pero no necesariamente eficiente) de la interacción humana*.⁴ Ahora bien, la estabilidad de ningún modo contradice el hecho de que estén en cambio permanente.

¹ North, Douglas: “Instituciones, cambio institucional y desempeño económico”; Fondo de Cultura Económica, México, 2001, pág. 13.

² Miró Rocasolano, Pablo: “Manual Básico de Economía EMVI”, Eumed, Universidad de Málaga. www.eumed.net/cursecon/1/instconcepto.htm

³ Lucas Verdú, Pablo: “Principios de Ciencias Políticas”; Tecnos, Madrid, 1969, Tomo II, página 125.

⁴ Ídem, pág. 16. El autor hace la siguiente aclaración: “Las instituciones existen y reducen las incertidumbres propias de la interacción humana. Estas incertidumbres surgen como consecuencia de la

Todo lo contrario. Al dar forma a la interacción entre seres humanos, las instituciones deben necesariamente acompañar las transformaciones que en éstos se producen a medida que transcurre el tiempo. Es justamente por ello que el cambio institucional “*conforma el modo en que las sociedades evolucionan a lo largo del tiempo, por lo cual es la clave para entender el cambio histórico.*”⁵

Como vemos, el hecho de que las instituciones modelen las relaciones de intercambio entre los hombres las hace protagonistas del desarrollo de la vida en sociedad. Y es ese papel fundamental que éstas juegan lo que hace imprescindible evaluar su desempeño, no sólo porque nos permitirá obtener datos sobre la realidad de las interacciones humanas y el funcionamiento de servicios, programas y mecanismos de asignación de recursos, sino también debido a que en ocasiones “*puede ser un elemento de control o de transformación de la acción social.*”⁶

¿Cómo evaluamos a las instituciones?

Antes de referirnos a la manera de evaluar las instituciones, debemos precisar qué entendemos por evaluación institucional. Para Pedro Lafourcade, catedrático de la Universidad Nacional de Rosario, es un *examen crítico de referentes dados (propósitos, actuaciones, estructuras, situaciones, contextos, planes, productos, resultados, efectos, etc.) tendiente a precisar, con relación a algún marco de referencia explícito, su mayor o menor adecuación a los criterios implicados en el mismo y los factores que explican lo que esté aconteciendo.*⁷

Según Colomba, Chanes, Kern et al, la evaluación es “un proceso reflexivo, sistemático y riguroso de indagación sobre la realidad, que atiende al contexto,

complejidad de los problemas que deben resolverse y de los programas de solución de problemas poseídos por el individuo.” Ídem, pág. 41.

⁵ Ibídem.

⁶ Según el autor, esto dependerá de cuál sea el modelo de evaluación implementado y de la posición ideológica y ética del equipo evaluador. Gómez Serra, Miquel: “Evaluación de los servicios sociales”; Gedisa, Barcelona, 2004, pág. 211.

⁷ Según este autor, su principal función reside en “servir de base para apreciar e interpretar las magnitudes de las discrepancias que puedan observarse, entre lo actuado en la realidad y lo obtenido, frente a los criterios que hayan orientado los modos de llevar a cabo las acciones para la obtención de ciertos resultados, efectos y consecuencias. Complementariamente, para decidir el fortalecimiento de lo actuado o su reajuste o transformación, mediante nuevos cursos de acción.” Lafourcade Pedro: “Evaluación Institucional”; Facultad de Ciencias Exactas, Ingenierías y Agrimensura, Universidad Nacional de Rosario. www.fceia.unr.edu.ar

considera globalmente las situaciones, atiende tanto a lo explícito como lo implícito y se rige por principios de validez, participación y ética.”⁸

Desde la Universidad Nacional de Quilmes, se la define como “una herramienta para la transformación; (...) un proceso de carácter constructivo, participativo y consensuado; (...) una práctica permanente y sistemática que permite detectar los nudos problemáticos y los aspectos positivos.”⁹

Justamente, el hecho de considerar a la evaluación institucional como un proceso permanente, continuo y abierto a la participación, facilita la tarea de identificación de errores e implementación de medidas correctivas, coadyuvando a que dicho proceso cumpla con su función transformadora.

Ahora que ya hemos definido el concepto, ¿cómo procedemos a evaluar a las instituciones? Miquel Gómez Serra, nos dice que lo primero que debemos hacer es referirnos a la relación que hay entre los términos *valoración* y *evaluación*.

Según Rocío Fernández Ballesteros (1995b) éstos términos son sinónimos, aunque en la literatura especializada, debido a la especial influencia de los autores de lengua inglesa, se establece un uso diferenciado de ambos. Para esta autora, el término valoración (*assesment*) acostumbra a ser utilizado en referencia a personas, mientras que el término evaluación (*evaluation*) se utiliza en referencia a objetos. Por otra parte, el autor subraya que existe una importante diferencia respecto a la carga semántica que se les atribuye, ya que “socialmente a la evaluación se le asigna un carácter objetivo, mientras que a la valoración se le atribuye un carácter subjetivo.”¹⁰

⁸ Las autoras agregan lo siguiente: “Evaluar implica valorar y tomar decisiones que impactan directamente en la vida de los otros. En tal sentido, es una práctica que compromete una dimensión ética, no siempre tenida en cuenta y asumida como tal. Se requiere de un proceso reflexivo que asuma una posición de análisis crítico en torno a las acciones que se realizan conjuntamente con las intenciones que se persiguen. En decir, se hace necesario preguntarse qué se pretende, qué valores están involucrados, cómo se realiza, qué efectos tiene, qué papel asumen los evaluadores, etc.” Colomba, Nancy; Chanes, Griselda; Kern, Silvia et al: “Evaluación, nuevas concepciones” en www.momografias.com

⁹ Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. www.unq.edu.ar

¹⁰ El autor da otra definición de evaluación que también remarca algunas de las características apuntadas en el párrafo anterior es la facilitada por Justo Arnal, Delio del Rincón y Antonio Latorre (1994: 213) “[...] la *evaluación* puede considerarse como un proceso, o conjunto de procesos, para la obtención y análisis de información significativa en que apoyar *juicios de valor* sobre un objeto, fenómeno, proceso o acontecimiento, como soporte de una eventual decisión sobre el mismo. Esta *decisión* dependerá, en parte, del grado de adecuación a un *elemento referencial o criterio*”. Gómez Serra, Miquel: “Evaluación...”, op. cit. págs. 53 y 55. Por otro lado, el Diccionario de la Real Academia Española define a la Evaluación como acción y efecto de evaluar. Es un verbo cuya etimología se remonta al

En este sentido, la profesora Carmen Fernández Gavilán explica que el término evaluación, “está unido a otros que lo enmascaran o determinan, es así cuando nos referimos a medir, calificar, apreciar, estimar.”¹¹

De todas maneras, evaluar siempre significa formular un juicio sobre el valor que tiene aquello que es evaluado. No es únicamente medir o cuantificar, ya que añade un juicio de valor, que también puede ser de carácter cualitativo. Medir no siempre significa evaluar, ni la evaluación necesariamente ha de significar una medición previa.¹²

Medir consiste, pues, en “determinar la cuantía o la extensión de un determinado aspecto de la realidad, mientras que evaluar significa valorar este aspecto.” Así, Gómez Serra nos recuerda que una misma medida puede ser valorada de diferentes formas según cuáles sean los criterios de evaluación utilizados.”¹³

Volviendo a la pregunta de cómo evaluar, formulada en la página precedente, opinamos que para saber qué resultados se producen dentro de una institución, hacia dónde va la misma y qué cosas debe corregir, es necesario saber, en primer lugar, cómo funciona. Para esto sirve la *prueba de actuación*.

Karl Deutsch nos dice que *actuación* es el nombre que damos a cualquier resultado que deseamos, pero que no es probable que se produzca sin un esfuerzo

francés *évaluer* y que permite señalar, estimar, apreciar o calcular el valor de algo. www.rae.es y www.definicion.de

¹¹ La autora agrega el siguiente comentario: “nos identificamos con la evaluación como un proceso cíclico y continuo de delinear, obtener y proporcionar información útil para enjuiciar alternativas de decisión.” Fernández Gavilán, Carmen: “Organización y gestión de centros educativos”, enero de 2008. <http://carmenfernandezgavilan.blogspot.com>

¹² Aunque, de acuerdo al autor, es adecuado que en un proceso de evaluación siempre se incluya la medición de las variables consideradas significativas. Gómez Serra, Miquel: “Evaluación...”, op. cit. Págs. 53 y 55

¹³ Según Gómez Serra, los criterios de evaluación deben tener en cuenta las siguiente variables: pertinencia (adecuación del programa a las necesidad y/o problemas que pretender satisfacer y/o resolver); suficiencia (establecer si los recursos y los medios disponibles son suficientes); progreso (valorar si el programa se está desarrollando e implementando como estaba previsto); evaluabilidad (valorar si su formulación, si su diseño y su implementación hacen posible que sea evaluado); eficacia (evaluar si consigue los objetivos previamente definidos desde una perspectiva cuantitativa, cualitativa y temporal); efectividad (se refiere a la evaluación de los efectos reales, tanto si estaban previsto como si no lo estaban); eficiencia (relación entre los medios y los recursos utilizados y los efectos conseguidos); resultados e impacto (los primeros hacen referencia a los efectos conseguidos en los usuarios o destinatarios y los segundos a los efectos conseguidos en relación con el conjunto de la población). Ídem, pág. 54.

correspondiente, y que está determinada conjuntamente por los sistemas, los individuos que los operan y el ambiente en el que funcionan.

La misma, *se mide, ante todo, por valores específicos*. Si hay una sola meta preponderante, el interés primordial se encontrará en la eficacia para alcanzarla.¹⁴

Toda actuación, según el mismo autor, “se mide por el resultado obtenido en comparación con los costos y otras condiciones adversas que hacen improbable su realización.” A su vez, “implica dos dimensiones: la eficacia –hacer que un resultado improbable tengas mayores probabilidades de ocurrir- y la eficiencia –la razón entre el cambio de la probabilidad del resultado y los costos que ello implica.”¹⁵

Estas dos variables darán cuenta de la medida en que una institución está o no cumpliendo los objetivos para los que fue creada y, en consecuencia, cuál será el camino a tomar de acuerdo al resultado que obtengamos a partir de nuestro análisis.

¹⁴ Deutsch. Karl: “Política y Gobierno”; Fondo de Cultura económica, Madrid, 1974, pág. 231.

¹⁵ *Íbidem*.

EL ROL DEL ESTADO LUEGO DE LAS PRIVATIZACIONES

Durante la década de los '90 se produjo en nuestro país –así como en toda Latinoamérica- la llamada “reforma del Estado.” Este proceso, como todo cambio institucional, tuvo como consecuencia una profunda transformación en los mecanismos de intercambio, planteados en los términos del Estado de Bienestar, que se venían dando hasta ese momento en la sociedad.

Marty y Zanetti, indican que “hacia 1989, se podían distinguir dos procesos históricos que aquejaban a la Argentina, por un lado, uno de tipo ideológico encabezado por el llamado Consenso de Washington, y el otro, de tipo político – económico propio de la coyuntura interna del país.”¹⁶

Si bien, como menciona los autores anteriormente citado, esta reforma tuvo causas internas, propias de la realidad que se estaba viviendo en nuestro país,¹⁷ podríamos decir que el principal origen fue la influencia de la crisis económica y política a nivel mundial –que comenzaba a mostrar la fragilidad del modelo de Estado surgido luego de la crisis del 30-, y la presión por parte de los países industrializados para lograr la aplicación de medidas correctivas para enfrentarla.

De esta manera, surgió la necesidad de replantear la función del Estado en la sociedad. La “Crisis del Petróleo”, junto con algunas reformas culturales y sociales, hizo disparar un proceso inflacionario y recesivo en la economía mundial. En América Latina, y como consecuencia de la llamada “Crisis de la Deuda”, *“los países entraron en default llevando al derrumbe del sistema financiero y a una obligada reducción del gasto público, repercutiendo finalmente en el sector real con inflación y recesión.”* Por

¹⁶ Marty, Cristian y Zanetti, Jabes: “La Reforma del Estado Argentino durante los '90: Neoliberalismo y Justicia, Libertad e Igualdad”; Cátedra de Filosofía Social, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Católica de Córdoba, Argentina, 2008, pág. 16.

¹⁷ Según estos autores, el proceso histórico interno que marcaba el país en 1989, se caracterizaba por la inestabilidad política y social. “La vuelta a la democracia estuvo distinguida por un continuo de conflictividad en muchos sectores de la sociedad. Diversas organizaciones, tanto políticas como sindicales, presionaron constantemente al nuevo presidente Raúl Alfonsín. Estos levantamientos afectaban seriamente el proceso de recuperación económica que se había dispuesto desde poder central. En un intento por recuperar la industria nacional y el consumo, se dispusieron ciertos planes de estabilización en pro de la reducción de la inflación y del déficit fiscal. No obstante, los planes no dieron efecto ya que el gasto público no se pudo reducir y la inflación continuó en ascenso. Agregando más a la conflictividad general, antes mencionada, provocaba una situación de inestabilidad tal, que el crecimiento económico fue nulo; generando un ambiente de descontento general y de expectativa por un cambio. Ídem, págs. 16 y 17.

otro lado, las políticas de tipo neoliberal “*hacían su aparición en el escenario político mundial de la mano de Ronald Reagan y Margaret Thatcher, mostrando el lento recupero de la economía mundial hacia finales de los 80. Estas ideas se sintetizarían en lo que se dio a llamar el Consenso de Washington.*”¹⁸

El Consenso de Washington, que surge a partir de los escritos del economista norteamericano John Williamson, resumió en 10 puntos el conjunto de recomendaciones que grandes instituciones de Washington hacían tanto a Latinoamérica como al resto del mundo.

Organizaciones tales como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Reserva Federal y el Congreso norteamericano, entre otros, proponían: *disciplina fiscal* que permitiese reducir el déficit público; un *cambio en las prioridades del gasto público*, eliminando los subsidios y redirigiendo parte de esos recursos hacia la educación y la sanidad; una *reforma tributaria basada en aumentos de los impuestos*, sobre una base amplia y con tipos marginales moderados; la *determinación por el mercado de los tipos de interés y del tipo de cambio*; la *liberación del comercio* y su orientación hacia el exterior; la *atracción de inversiones extranjeras*, eliminando cualquier tipo de restricción; la *privatización de las empresas públicas*; la *desregulación de las actividades económicas*; y la firme *garantía del derecho de propiedad*.¹⁹

Este conjunto de “recetas” llegó a la Argentina durante el gobierno de Carlos Menem, período en el que se realiza la mencionada reforma del Estado. Dicho proceso, que se extendió por casi una década, originó grandes cambios no sólo en el modelo político-económico imperante hasta aquel momento, sino también en la relación Estado-sociedad.

Retomando a Douglas North, podríamos referirnos a esta reforma como un profundo *Cambio Institucional*, que se dio en los distintos niveles y estructuras estatales, y que trajo consigo una serie de transformaciones en las relaciones de intercambio de los miembros de la sociedad, tanto a nivel político como social y económico.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ El Consenso de Washington. Eumed. 25 de Febrero de 2000.
<http://www.eumed.net/tesis/alhc/21.htm>

Dentro de esta profunda reforma, uno de los cambios más grandes que se implementó en nuestro país fue la privatización de numerosas empresas estatales, muchas de las cuales prestaban servicios públicos esenciales. Tal es el caso del agua potable en la Provincia de Mendoza, donde tanto la mayoría del paquete accionario como la operación del servicio pasaron a estar en manos privadas –situación que actualmente continúa-.

Este nuevo escenario reconfigura el rol del Estado, que pasa de ser prestador y responsable del servicio a tener una función de contralor, regulación y garantía de prestación apropiada del servicio ante los usuarios. Es así que, a medida que se fueron privatizando las empresas estatales, fueron creándose los llamados “entes reguladores”, que cumplirían el nuevo rol estatal.

A este tema nos referiremos a continuación

Los Entes Reguladores.

Respecto del cambio institucional llevado a cabo durante la reforma del Estado - y en consonancia con lo que veníamos argumentado- Diego Poretti indica que, “*con nombres diversos y un rol diferente, el Estado se reservó un lugar en la actividad económica abandonando la producción y suministro de una serie de servicios públicos, desarrollados en adelante por la esfera privada*”.²⁰ Así, “*el Estado dejó de fiscalizar y regular en forma directa el desarrollo de tales actividades, encomendándolas a específicos entes descentralizados, que como estructuras separadas de la administración central, ejecutan la facultad de controlar el cumplimiento de los marcos regulatorios de las actividades privatizadas.*”²¹

En consonancia con estas ideas, Oscar Oszlak nos comenta que la manera típica de organizar las funciones reguladoras, sea en el nivel nacional o subnacional, fue

²⁰ Poretti, Diego Martín: “Entes Reguladores (Y a ellos, quién los controla)”; nota de opinión publicada en la página web del bloque de concejales Encuentro para Santa Fe, junio de 2004. www.simoniello-henn.com.ar

²¹ Ibídem.

“creando entidades de muy variada denominación: entes reguladores, superintendencias, institutos, comisiones u otras por el estilo.”²²

Más allá de las distinciones según el tipo institución, o respecto de la denominación correspondiente, se trata de “organizaciones que gozan de un grado relativamente alto de autonomía e incluso autarquía financiera, que asumen una serie de responsabilidades vinculadas con la problemática de la regulación, que mantienen distinto tipo de vinculaciones funcionales y jerárquicas con los niveles superiores de gobierno y que han alcanzado diferente grado de desarrollo institucional.”²³

En el caso particular de la Argentina, tal como mencionáramos previamente, los entes reguladores fueron creados por leyes del Congreso Nacional o decretos del Poder Ejecutivo Nacional, con un status jurídico diferenciado del de los Ministerios y demás dependencias del Poder Ejecutivo Nacional.²⁴

*¿Qué significa regular?*²⁵

La tarea de regular consiste primordialmente en establecer cómo se deben hacer determinadas actividades, qué está permitido y qué está prohibido. Es decir, establecer las reglas de juego que gobiernan a los actores de un sector.

²² Oszlak, Oscar: “Privatización y capacidad de regulación estatal: una aproximación teórico-metodológica” en “Política y y gestión pública”; Fondo de Cultura Económica de Argentina, Buenos Aires, 2004, pág. 140.

²³ El autor agrega la siguiente definición: “Los entes reguladores, como toda organización estatal, pueden caracterizarse como sistemas de producción que tienen como finalidad central satisfacer determinados objetivos, expectativas y demandas sociales. En función de un marco normativo que recoge este *deber ser*, estas organizaciones emplean recursos humanos y materiales y los combinan de manera diversa para producir una variedad de resultados o productos –expresados en forma de regulaciones y servicios- que deberían guardar relación con los fines y metas fijados. La naturaleza del marco normativo, las modalidades de estructuración de los recursos empleados y el volumen y la calidad de los mismos se manifiestan en ciertos patrones de comportamiento, que a su vez afectan la magnitud y la índole de los resultados obtenidos.” Ídem, págs. 140 y 153.

²⁴ La razón de esta independencia es la de asegurar la continuidad de los equipos técnicos más allá de la duración del gobierno, como forma de brindar mayor estabilidad e independencia a la hora de establecer y aplicar regulaciones. Fuente: Portal del Gobierno Nacional, sección de servicios públicos.

<http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=376>

²⁵ Para comenzar este apartado, tomaremos la información suministrada por el Gobierno Nacional en su pág. web, citada en la nota anterior.

En relación con sus capacidades y competencias, la mayoría de estas entidades goza de las siguientes misiones específicas que fueron establecidas en las normas de creación:

- Regulatorias: al dictar normas a las que deben someterse los sujetos de la ley;
- Administrativas: por controlar la prestación del servicio;
- Judiciales: debido a que algunos entes tienen ciertas capacidades de resolución de conflictos dentro de la industria.

Asimismo, tienen amplias atribuciones para obtener información sobre las empresas prestatarias y sus respectivas industrias.

Entrando más en detalle, Coelli y Estache opinan que el mandato particular de regulación les impone a los entes la obligación de asegurar que:²⁶

El interés de los usuarios sea tenido en cuenta en las decisiones de producción de los operadores. En la práctica, esto significa que los reguladores deben verificar que los operadores minimizan el costo de proveer sus servicios, al tiempo que cumplen con sus obligaciones contractuales. En términos más técnicos, significa que *el regulador debe controlar la eficiencia de costos.*

El sector sea competitivo, que la competencia intermodal funcione y que se trate de forma equitativa a todos los usuarios. En un sentido menos absoluto, el regulador tiene que verificar que a los usuarios no se les cobre en exceso, que los niveles de subsidio requeridos son los que exigen los operadores, y que no se utilizan subsidios cruzados ocultos con fines anticompetitivos o predatorios.

El sector crezca de forma apropiada, es decir, que las inversiones y la elección de la tecnología sean las adecuadas para satisfacer la demanda futura y evitar el racionamiento en los servicios prestados.

Asimismo, los reguladores necesitan controlar el progreso de los nuevos operadores de los servicios públicos recientemente privatizados, de manera que se

²⁶ En este punto, seguimos textualmente lo que plantean los citados autores. Coelli, Tim; Estache Antonio y otros: “Una introducción a las medidas de eficiencia”; Banco Mundial y Alfaomega, Colombia, 2003, págs. 1 y 2.

compruebe si, efectivamente, las mejoras anunciadas con el traspaso de manos públicas a privadas de los servicios se ha concretado.²⁷

Para dar un ejemplo concreto, podemos ver el caso de la Provincia de Mendoza, donde el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) tiene las siguiente competencias:²⁸

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

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

c) Organizar la participación de los Usuarios (...)

d) Requerir información puntual, periódica o permanente, de los Usuarios y Operadores (...) Analizar y expedirse sobre los informes anuales de los Operadores y adoptar las medidas que correspondan.

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

f) Aprobar los proyectos de Planes de Operación y Expansión (...)

g) Controlar que los Operadores cumplan con dichos planes (...)

h) Asistir a los Operadores cuyas condiciones técnicas y económicas así lo requieran.

i) Atender los reclamos de los Usuarios (...)

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

k) Someter las propuestas tarifarias para su aprobación por el Concedente (...)

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

²⁷ Ídem, pág. 2.

²⁸ Dichas competencias surgen del Artículo 13 del Decreto 911/95, que reglamenta la Ley N° 6044.

- l) Controlar la facturación y las liquidaciones de deuda relativas al Servicio (...)
- m) Intervenir en las decisiones relacionadas con la extinción del Contrato de Concesión elevando sus conclusiones fundamentadas al Concedente.
- n) Supervisar la adecuada capacidad técnico-económica de los Operadores para asegurar la prestación del Servicio en forma regular, constante y universal (...)
- ñ) Supervisar a los Operadores en todo lo que se refiera al mantenimiento de las instalaciones afectadas al Servicio (...)
- o) Aprobar los requerimientos de imposición de servidumbres administrativas, restricciones al dominio, ocupaciones temporáneas y expropiaciones.
- p) Controlar y eventualmente revisar, las autorizaciones y denegatorias otorgadas por los Operadores (...)
- q) Podrá requerir la cesación, de actividades de los Operadores y Usuarios del Servicio, que perjudiquen fuentes de agua potable, impliquen condiciones irregulares de prestación del Servicio, o provoquen la contaminación de las aguas de la Provincia (...) podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.
- r) En función de las normas de calidad vigentes, determinar si las fuentes, propiedades, equipos, instalaciones, estructuras, construcciones, etc, son adecuados, seguros, salubres y eficientes, y determinar, en función de las normas de calidad vigentes, las medidas necesarias para subsanar las causales de ineficiencias, inseguridad, insalubridad o inadecuación (...)
- s) Aprobará las garantías que se requerirán a los Operadores del Servicio.
- t) Convocar y disponer audiencias e investigaciones, citar testigos, tomar testimonios y designar peritos para la investigación y evaluación de materias de su competencia.
- u) Aplicar las sanciones (...)
- v) Fijar las tasas de inspección, control, sostenimiento (...)

Ahora bien, definidas -a muy grandes rasgos- las funciones que deben cumplir los entes reguladores, pasamos a ver de qué manera se evalúa institucionalmente su performance.

Prueba de actuación en los Entes Reguladores

Recordando la definición dada por Karl Deutsch, podríamos decir que una prueba de actuación realizada a un ente regulador debería medir el resultado obtenido por dicha institución, tanto en eficacia como en eficiencia, respecto de las relaciones que regula.

En otras palabras, debería revelarnos en qué medida y de qué manera se ha cumplido con los objetivos planteados en relación con los prestadores y usuarios. Respecto de la conveniencia de medir valores específicos, opinamos que la elección de los mismos dependerá del enfoque con el cual realizamos la evaluación.

Para Oszlak, la “capacidad de regulación estatal” comprende a “los recursos materiales y humanos que disponen y están en condiciones de asignar legítimamente aquellos entes estatales responsables de regular la prestación de servicios públicos por agentes privados u organismos del Estado.”²⁹

A su vez, siguiendo a Tobelem, consideraremos que existe “déficit de capacidad institucional” (DCI) cuando *se produce una brecha o hiato perceptible entre lo que una organización (en este caso, un ente regulador) se propone realizar en cumplimiento de su misión y lo que efectivamente consigue*. Este obstáculo o falencia impide y/o entorpece la realización plena de las distintas tareas requeridas. Su origen puede deberse a 1) *factores intraorganizacionales*, para cuya superación el ente debe emprender acciones de fortalecimiento institucional, o 2) a *factores contextuales*, que operan como restricciones que el ente no está en condiciones de controlar (por ejemplo, rigidez en la legislación vigente).³⁰

Según Oscar Oszlak, otro aspecto clave es la “insuficiente jerarquía de la normativa regulatoria vigente, resultante de la falta de participación parlamentaria en la definición de esquemas iniciales.” Rectificar este punto requeriría “la elaboración de proyectos de ley que establezcan las pautas de funcionamiento de los servicios y

²⁹ Oszlak, Oscar: “Privatización...”; op. cit., pág. 151.

³⁰ Tobelem, Alain: “Sistema de Análisis y Desarrollo de la Capacidad Institucional (SADCI)”; Manual de Procedimientos, Mimeo, 1992.

jerarquicen los organismos regulatorios. Esta opción podría constituir también una vía válida para homogeneizar algunos criterios por su especificidad técnica.”³¹

Tobelem a su vez identifica una serie de causales sumamente agregadas de estos déficit. Aplicados a la actividad regulatoria, estos DCI pueden originarse en : 1) las “reglas de juego” que rigen el proceso regulatorio, 2) las relaciones inter-institucionales que se establecen en torno a ese proceso, 3) las falencias de organización interna o asignación de responsabilidades, 4) las carencias de insumos físicos o recursos humanos, 5) las políticas de personal adoptadas o, 6) las capacidades individuales de las personas (empleados de los entes u otros actores comprometidos en el nivel gubernamental).³²

Es así que, de acuerdo a la opinión de Oszlak, decimos que los términos *productividad* o *nivel de desempeño* sirven, a todos los efectos prácticos, para referirse a la capacidad institucional de estos organismos estatales. Por lo tanto, “*se trata de la principal ‘variable dependiente’ que resulta afectada por las demás variables consideradas en el modelo.*”³³

Siguiendo al mismo autor, se supone que la fisonomía de los entes y sus niveles de desempeño se hallan íntimamente vinculados con las características del *contexto* social y político que enmarca su actividad. En este sentido, “*la regulación estatal reconoce la influencia contextual en varios planos (situación macroeconómica, distribución del ingreso, cultura y valores predominantes, grado de gobernabilidad).*” Probablemente, el más crítico es el plano político, visto desde un doble punto de vista: 1) desde los usuarios de los servicios públicos privatizados, que demandan una intervención estatal que resguarde sus intereses; y 2) desde las consecuencias político-electorales que una efectiva intervención regulatoria –o, alternativamente, una falta de respuesta adecuada- puede aparejar en el plano de la legitimidad de los responsables políticos y del conjunto de la gestión de gobierno.³⁴

Coincidimos con Oszlak en que la relación entre el ente y los usuarios de los servicios públicos resulta crítica, ya que “resguardar sus intereses” excede ampliamente

³¹ Oszlak, Oscar: “Privatización...”, op. cit, pág. 187.

³² Tobelem, Alain: “Sistema...”; op. cit.

³³ Oszlak, Oscar: “Privatización...”; op. cit., pág 152.

³⁴ Ídem, págs. 153 y 154.

el hecho de estar conectado al servicio y/o poder presentar quejas cuando existe algún inconveniente. En nuestra opinión, existe una gran dificultad en los entes cuando se trata de definir estructuras apropiadas para que la relación con los usuarios sea más fluida y enriquecedora, no sólo para los propios usuarios, sino para el ente –ya que del intercambio pueden obtener muy valiosa información, entre otras cosas-.

Debido a la importancia que para nosotros revisten las relaciones que se establecieron alrededor de la figura de los entes reguladores luego del cambio institucional que significó la Reforma del Estado, le dedicaremos a ese tópico el siguiente apartado.

De todos modos, antes de pasar al siguiente tema, nos parece pertinente agregar información respecto de quién tiene ejerce competencias de control sobre los entes reguladores en nuestro país. Al respecto, decimos que éstos Son auditados principalmente por el *Congreso Nacional*, a través de dos vías:³⁵

- La Comisión Bicameral de Seguimiento de la Reforma del Estado y las Privatizaciones: creada por la *Ley de Reforma del Estado (N° 23.696)*. Este organismo está compuesto por seis miembros provenientes de cada una de las Cámaras y su objetivo es seguir la aplicación de esta Ley e informar a los poderes del Estado.
- La Auditoría General de la Nación (AGN): es un órgano técnico, funcionalmente autónomo dentro del área del Congreso de la Nación, que tiene como competencia el control de las privatizaciones y de los entes reguladores. Desde la Gerencia General de Entes Reguladores, audita los estados contables y la gestión. Emite informes de auditoría y dictámenes de estados contables de los entes reguladores que son luego comunicados a los propios entes, a la Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas –órgano bicameral que controla la AGN– y a los Ministerios que tienen a su cargo el control de la privatización de que se trate.

Relaciones de intercambio en el Ente Regulador

Como decíamos previamente, a raíz de un cambio institucional, el rol del Estado en los servicios públicos cambió, pasando a ocuparse de la regulación. Así, se

³⁵ <http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=376>

reconfiguraron las relaciones de intercambio Estado-sociedad, pasando los entes reguladores a ser el eje de interacción entre el prestador y el usuario.

De ahí la importancia de delimitar y analizar dichas relaciones, ya que nos darán cuenta del cumplimiento o no de los objetivos planteados, de la capacidad de regulación estatal. En otras palabras, nos servirán para realizar la prueba de actuación.

Para comenzar, presentaremos el esquema realizado por Oscar Oszlak, que muestra claramente como se han configurado las relaciones a las que hacíamos referencia previamente.³⁶

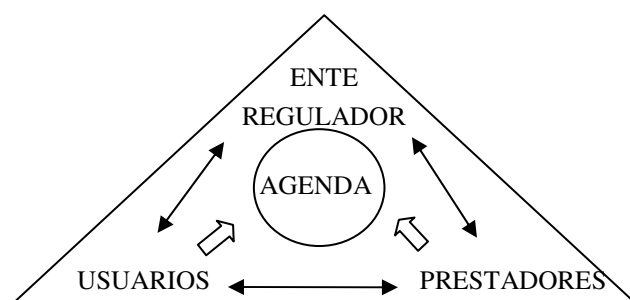


FIGURA 1. Prestación, consumo y regulación: actores y procesos

En el gráfico, podemos identificar tres actores: el Estado “regulador”, los “prestadores de servicios” y los “usuarios”. Siguiendo al mismo autor, cada uno de ellos tiene funciones, derechos y obligaciones diferenciadas:

En el vértice asignado al *Estado*, se deciden cuestiones relativas al ámbito de la regulación, los aspectos que abarca y sus alcances, los criterios de aplicación, los marcos jurídicos y los mecanismos institucionales a emplear para asegurar su vigencia.

En el vértice de la *producción*, los prestadores, dentro del marco regulatorio establecido, adoptan políticas relativas a los volúmenes de los servicios ofrecidos, los tipos de usuarios, las tecnologías a emplear, los costos y precios, las inversiones requeridas, la introducción de nuevos productos y las estrategias para maximizar los beneficios de la explotación y ganar nuevos mercados, extender las concesiones o contrarrestar la acción reguladora.

³⁶ En este punto tomaremos como guía y principal fuente a Oscar Oszlak, ya que posee abundantes elementos referidos a interacción en los entes reguladores. Ídem, pág. 144.

En el vértice del *consumo* se decide –siempre que sea posible- *la utilización o no de los servicios, los eventuales sustitutos a emplear* (por ejemplo, gas por electricidad; transporte ferroviario por automotor), *la frecuencia o alcance de la utilización de los servicios, las tácticas de free riders* (“enganches” a redes, viajes sin pasaje), *las estrategias* individuales, familiares o empresarias para afrontar el costo de los servicios.³⁷

Lógicamente, los actores mencionados poseen combinaciones diversas de recursos de poder (materiales, de información, de coerción y de legitimidad), que respaldan las decisiones que adoptan y que se ponen en juego en la relación con los otros actores. Considerando estos recursos, “*es posible analizar las relaciones que mantienen los actores ubicados en cada vértice del triángulo y el tipo de cuestiones que están en juego en ellas.*”³⁸

Así, las posibles combinaciones serían las siguientes:³⁹

En el vínculo *regulación-prestación*, los problemas centrales que se plantean son, por ejemplo, los de la capacidad institucional, legitimidad y poder coercitivo de los órganos reguladores para ejercer su rol. Esto incluye, entre otras cosas, conocer con precisión qué significa regular, cómo se define el rol estatal en este aspecto, con qué alcance, cómo salvaguardar el interés público en este sentido, qué problemas de “captura burocrática” se suscitan o cuál es la efectividad de los recursos de coerción y legitimidad que tiene el Estado frente a los de información y a los recursos materiales que manejan las empresas como base de su poder relativo.

En el vínculo *prestación-consumo*, las partes toman posición frente a cuestiones tales como el grado en que los servicios que se prestan satisfacen las necesidades de los usuarios; la medida en que la prestación discrimina según usuarios (por ejemplo, en cuanto al alcance geográfico); los criterios de rentabilidad frente a las inversiones requeridas para su suministro; la razonabilidad de los precios o tarifas y los patrones de comparación; la incidencia de las tarifas sobre el presupuesto de los usuarios y el impacto sobre los precios relativos, la equidad distributiva, etc.

³⁷ Ídem, págs. 142 y 143.

³⁸ Ibídem.

³⁹ Ibídem.

Finalmente, en la relación *regulación-consumo* se verifica en qué medida queda amparado el interés de los usuarios, qué canales abre la regulación a la participación ciudadana, cuál es la efectividad del rol estatal, cuánta legitimidad gana o pierde el Estado en el ejercicio de su función reguladora, qué transferencias de recusos se producen mediante los precios, y otras consecuencias derivadas de estos vínculos.

Esta última relación es la sobre la cuál basaremos nuestro análisis de campo, por lo cual sera retomada en el capítulo siguiente.

LA PARTICIPACIÓN

Para introducirnos al tema quisiéramos citar a Oscar Oszlak, quien comenta sobre una de las problemáticas que han tenido los entes reguladores desde su origen: “puede afirmarse que *“la organización de las funciones reguladoras no ha respondido, en general, a una demanda articulada y sostenida de la sociedad.”*”

Más bien, “fue el propio Estado el que, siguiendo la tradición impuesta por aquellos países desarrollados que se adelantaron en los procesos de privatización de empresas públicas de servicios, interpretó que el establecimiento de entes reguladores constituía una condición, cuando no un mal necesario, para resguardar las condiciones de competencia en los respectivos mercados y los intereses de los usuarios.”⁴⁰

Coincidimos plenamente con esta reflexión y opinamos que, probablemente, una de las causas resida en que, luego de las privatizaciones, no existió un período de reacomodamiento a las nuevas relaciones de intercambio entre los usuarios, los prestadores del servicio, y el Estado, en donde las demandas de la sociedad pudieran ser –como bien dice Oscar Oszlak- articuladas

Es lógico pensar que luego de todo proceso de transformación, en donde quienes intervienen deben acostumbrarse a las nuevas estructuras de intercambio, se hace necesario lograr un nuevo equilibrio que permita reacomodar todo el sistema.

En este sentido, Bresser Pereira opina que “las tres instancias políticas que actúan en las modernas sociedades capitalistas –la sociedad civil, el Estado (organizaciones e instituciones) y el gobierno- deben asumir nuevas formas, nuevos roles, nuevas maneras de relacionarse entre sí, y de esta manera dar origen a un nuevo tipo de ejercicio democrático del poder.”⁴¹

Justamente, la manera de discutir y consensuar nuevas formas de ejercer democráticamente el poder es, en primer lugar, fomentando la participación. En el caso particular de los servicios públicos privatizados, la importancia –y la necesidad- de que los usuarios participen es patente, ya que sólo a través del fortalecimiento de los mismos

⁴⁰ Ídem, pág. 161.

⁴¹ Bresser Pereira, Luis: “La restricción económica y la democrática”; en “Política y...”, op. cit., pág. 15.

se podrá lograr un fortalecimiento en las relaciones que Oszlack denominó como *prestación-consumo y regulación consumo*.⁴²

De acuerdo con esta idea, Robert Putnam dice lo siguiente: “cuanto más denso es el tejido social, mayor será la participación y la presión ciudadana por un funcionamiento eficiente de los servicios básicos”.⁴³

Esta reflexión cabe para todo tipo de relaciones de intercambio, ya que la participación resulta beneficiosa tanto como medio que como fin en sí misma.⁴⁴

Los beneficios de participar

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (1993) destaca que: “*la participación es un elemento esencial del desarrollo humano*” y que la gente “desea avances permanentes hacia una participación total.”⁴⁵

Para enfatizar la importancia de una sociedad civil activa, en un trabajo de 1995 Putnam señala; “Los investigadores en campos como educación, pobreza urbana, desempleo, la prevención del crimen y el abuso de drogas, e incluso la salud, han descubierto que es más posible obtener resultados exitosos en comunidades civilmente comprometidas.”⁴⁶

El cultivo de los valores a través de la cultura y la participación, desde los primeros años, en actividades voluntarias y en tareas comunitarias tiene un peso considerable en la adquisición de compromisos cívicos en las edades adultas, según indican Youniss, McLellan y Yates (1997), sobre la base de investigaciones recientes.

⁴² Ver página anterior.

⁴³ Putnam, Robert: “Para hacer que la democracia funcione: la experiencia italiana en descentralización administrativa.” Editorial Galac Caracas, Venezuela, 1994.

⁴⁴ Según Douglas North, “una consecuencia clave de las instituciones formales es que ciertos mecanismos, como los sistemas de votación en democracias o en estructuras organizacionales en jerarquías, permiten a individuos que son agentes expresar sus propias opiniones y tener un impacto muy diferente sobre los resultados que los que implica el simple modelamiento del grupo de interés, que ha caracterizado en gran medida la teoría económica y pública de elección.” North, Douglas: “Instituciones...”, op. cit., págs. 144 y 145.

⁴⁵ Kliksberg, Bernardo: “Más ética, más desarrollo”; Ed. Temas, Buenos Aires, 2006, pág. 151.

⁴⁶ Putnam, Robert: “Bowling Alone, Revisited,” *The Responsive Community* 5 (1995): 18-33. El autor llega a conclusiones como, entre muchas otras, la siguiente: “Cuánto más participan los ciudadanos en clubes deportivos y coros, más rápido es el gobierno en reembolsar los reclamos de salud.”

*Se observa una correlación estadística entre haber actuado en organizaciones en los años jóvenes y el involucramiento en la sociedad en épocas posteriores.*⁴⁷

Para Kliksberg, la participación tiene una legitimidad “*macroeconómica y gerencial*”. Es percibida como una alternativa con ventajas competitivas netas para producir resultados en relación con las vías tradicionalmente utilizadas en las políticas públicas. Ello ubica la discusión sobre la participación en un encuadre diferente al de décadas anteriores. No se trata de una discusión entre utópicos y antiutópicos, sino de poner al servicio de los severos problemas sociales que hoy agobian a buena parte de la población los instrumentos más efectivos y allí aparece la participación, no como imposición de algún sector sino como “oportunidad.”⁴⁸

El Informe sobre Desarrollo Humano de las Naciones Unidas centrado en participación (1993) señala: “Una participación mayor de la población no es más una vaga ideología basada en los buenos deseos de unos pocos idealistas. Se ha convertido en un imperativo, una condición de supervivencia”. La participación comunitaria es un instrumento potente, pero nunca debe perderse de vista que es, al mismo tiempo, un fin en sí mismo. Hace a la naturaleza del ser humano participar.”⁴⁹

Obstáculos en la participación

Más allá de que se perciba lo altamente beneficiosa que resulta la participación, puede advertirse la resistencia a que esta práctica se instale en ciertos sectores de la sociedad. Así Kliksberg no dice que “*dos instrumentos maestros de la política social necesaria para enfrentar la pobreza, la participación y la cooperación interorganizacional, son fuertemente resistidos en la región*”.⁵⁰

Un ejemplo concreto de esto es, según el mismo autor, el discurso latinoamericano que, si bien es cada vez más unánime respecto de la participación –con un “centimetraje” altísimo en las exposiciones públicas de líderes de todo orden de

⁴⁷ Kliksberg, Bernardo: “Más ética...”; op. cit., pág. 61.

⁴⁸ Agrega Kliksberg: “En el discurso el consenso parece total; y la voluntad de llevarla adelante, potente. En la realidad, el discurso no ha sido acompañado por procesos serios y sistemáticos de implementación. Esa distancia tiene entre sus causas principales la presencia silenciosa de bloqueos considerables al avance de la participación.” Ídem, pág. 151.

⁴⁹ Ídem, pág. 175.

⁵⁰ Ídem, pág. 105.

organizaciones públicas y privadas- en los hechos no ha producido resultados relevantes:

“Los indicadores muestran escasos progresos en cuanto al establecimiento de políticas concretas de participación, el apoyo sustantivo a las experiencias participatorias en marcha, la búsqueda de nuevos instrumentos jurídicos, institucionales y financieros para apoyarla. ¿Qué está sucediendo en la realidad? Pareciera que, por un lado, es tan fuerte la demanda pública por participación que resulta casi no viable darle la espalda. Por otro, como suele suceder, las resistencias profundas que hay hacia ella se refugian en el nivel de la gestión, que es aquel que da forma a las políticas reales. Allí la participación tiende a ser bloqueada.”⁵¹

Coincidimos con Kliksberg en la idea de que bloquear la participación afecta a la política social, y agregamos que no hace sino producir impactos negativos en el desempeño de las instituciones, especialmente cuando se presentan situaciones de cambio. “*Una vigorosa participación comunitaria ha sido la característica de la mayoría de los programas sociales exitosos de la región.*”⁵²

¿Por qué es tan difícil participar?

Sin embargo, más allá de la resistencia por parte de las autoridades para favorecer e impulsar mecanismos de participación, sabemos que existen limitantes de índole privada que hacen que las personas no tomen parte de los procesos de participación.

⁵¹ Ídem, pág. 80.

⁵² Ídem, pág. 80.

Según Douglas North, esto tiene que ver con la teoría de la elección racional.⁵³ El autor aduce que los individuos hacen sus elecciones basados en modelos derivados subjetivamente que divergen tanto entre los actores que, en la mayoría de los casos, no muestran tendencia alguna a converger. *“Únicamente cuando entendemos estas modificaciones en la conducta de los actores podemos encontrar sensatez en la existencia y estructura de las instituciones y explicar la dirección del cambio institucional.”*⁵⁴

Ahora bien, siguiendo al mismo autor, para explorar las deficiencias del enfoque de la elección racional en su relación con las instituciones, debemos sondear dos aspectos particulares de la conducta humana: 1) la motivación y 2) el desciframiento del medio. Al parecer, la conducta humana es más compleja que la está encarnada en la función utilitaria individual de los modelos de los economistas. *Muchos casos no simplemente maximizan la conducta de la riqueza, sino también del altruismo y de las limitaciones autoimpuestas, lo cual cambia radicalmente los resultados con respecto a las elecciones que de hecho hace la gente.*⁵⁵

En otras palabras, “cuando el precio es bajo para los individuos que pueden expresar sus propios valores e intereses, ellos lo apreciarán alto en cuanto a las elecciones hechas; pero cuando el precio que pagamos por expresar nuestra propia

⁵³ Según Elster, la teoría de la elección racional es una teoría que puede ser vista desde dos ángulos, como una teoría normativa y como una teoría descriptiva. Como teoría normativa, la teoría de la elección racional nos dice qué es lo que debemos de hacer para lograr ciertas metas lo mejor posible aún cuando no nos dice cuáles deben de ser esas metas. Como teoría descriptiva, su misión es la de ayudarnos a predecir ciertas acciones. Para justificar y explicar una conducta recurre a tres elementos necesarios para garantizar que se dé una situación de elección: 1) Un grupo de cursos de acción factibles que satisfagan ciertas restricciones lógicas, físicas y económicas; 2) Un grupo de creencias racionales sobre la estructura causal de la situación que va a determinar qué cursos de acción nos llevan a qué resultados y 3) Un ordenamiento subjetivo de las alternativas factibles que se derivan del ordenamiento de las consecuencias a las que se quiere llegar. Así, actuar racionalmente significa elegir la alternativa con la jerarquía más alta dentro de un grupo de alternativas factibles. Dieterlen, Paulette: “Teoría de la elección racional, un ejemplo del individualismo metodológico”; Instituto Tecnológico Autónomo de México, 1987.

⁵⁴ North, Douglas: “Instituciones...”, op. cit., pág. 31.

⁵⁵ Ídem, pág. 34. Un claro ejemplo es en el caso de los operadores comunitarios de agua potable que se encuentran alejados de la Capital de la Provincia, ya que el precio que deben pagar para llegar hasta ciertas las instancias de participación es tan alto que muchas veces desisten de presentar sus reclamos.

ideología o nuestras normas o preferencias es muy alto, entonces esto tendrá un significado mucho menor en cuanto a la conducta humana.”⁵⁶

El segundo elemento fundamental para entender la conducta humana es descifrar el medio [...] de acuerdo con lo anterior, “los supuestos de equilibrio y de conocimiento estables sobre alternativas son muy atractivos, por la sencilla razón de que nuestras vidas están compuestas de rutinas en las cuales la cuestión de las elecciones se presenta como algo regular, repetitivo, y claramente evidente, de modo que un 90 por ciento de nuestras acciones en un día no requieren mucha reflexión.” Pero, de hecho, “la existencia de un conjunto enclavado de instituciones es lo que nos ha permitido no tener que pensar en problemas como éste ni en hacer tales elecciones.” Las damos por sentadas, porque la estructura del cambio ha sido institucionalizada de modo tal que reduce la incertidumbre.⁵⁷

Así pues, “en cuanto nos alejamos de elecciones que signifiquen intercambios impersonales y no repetitivos aumenta la falta de certeza en cuanto a resultados. Mientras más complejos y únicos sean los problemas que confrontamos, mayor será la incertidumbre del resultado. Sucede que no contamos con teorías que nos ayuden a predecir con eficacia los resultados, amén de que la información que recibimos en tales circunstancias frecuentemente no nos permite actualizar nuestros modelos para mejorarlos.”⁵⁸

Argumenta el autor que, aún en el caso de que todos los individuos que intercambian tengan la misma función objetiva -por ejemplo que juntos maximicen la riqueza de la firma que los empleó-, seguirán habiendo costos de transacción al menos en la adquisición de la información necesaria sobre los niveles de los atributos de cada unidad de intercambio, de la ubicación de compradores y vendedores, etc. Pero, de hecho, hay asimetrías y la función conductual subyacente de los individuos produce consecuencias radicales que afectan la teoría económica y el estudio de las instituciones.

Parecería que esta dificultad deriva de la reticencia a compartir información considerada “valiosa”. Así lo afirma Douglas North cuando dice que “*no solamente una*

⁵⁶ North, Douglas: “Instituciones... op. cit, pág. 37.

⁵⁷ Ídem, pág. 37

⁵⁸ Ibídem.

*parte sabe más sobre el valor atribuido por la otra parte sino que probablemente le representa alguna utilidad ocultar esa información.*⁵⁹

Justamente. mientras mantengamos la ficción de un bien unidimensional comerciado instantáneamente, son triviales los problemas de vigilancia y de cumplimiento obligatorio. Pero, *“cuando agregamos los costos de adquisición de información y, específicamente de medición, los problemas se tornan mayores. Se presentan problemas de cumplimiento obligatorio por razón de no conocer los atributos de un bien o servicio o las características del desempeño de los agentes y también porque debemos dedicar recursos costosos a procurar medirlos y monitorearlos.”*⁶⁰

Es por eso que Kliksberg opina que quienes se han dedicado a investigar la práctica de la investigación han encontrado, con frecuencia, *“llamados a participar que no se plasman en apertura efectiva de puertas, experiencias iniciadas con amplias promesas pero que se quedan en el “título” inicial, frustraciones pronunciadas de numerosas comunidades.”*⁶¹

Coincidimos con Kliksberg en que esta brecha tiene explicaciones, dadas especialmente por aquello que en la Teoría de la Administración se ha dado en llamar “resistencia al cambio”: *“la participación comunitaria es, en definitiva, un proceso que implica profundos cambios sociales. Como tal es esperable que genere resistencias y que al vulnerar intereses instalados, éstos generen estrategias de obstaculización.”*⁶²

Un estudio del Banco Mundial sobre participación, producido en el año 2006, indica que “existen restricciones a nivel político que afectan los derechos de las personas a organizarse, acceder a información, comprometerse en contratos, poseer y administrar bienes y participar plenamente como miembros de la sociedad civil. Se necesitan esfuerzos, para crear un ambiente político que permita a todos los interesados –especialmente a los pobres y menos favorecidos- formar parte de la definición de las

⁵⁹ Ídem, pág. 46.

⁶⁰ Ídem, pág. 49.

⁶¹ Kliksberg, Bernardo: “Más ética..., op. cit, pág. 165.

⁶² Ídem, pág. 166.

políticas públicas.” Asimismo, “necesitan estar habilitados para participar y controlar iniciativas de desarrollo y todo tipo de decisiones que los afecten.”⁶³

Hemos visto que participar no es una actividad que pueda realizarse fácilmente y que, aunque en materia declarativa se la considera como algo deseable e importante de estimular, existen obstáculos que no han permitido grandes avances en los hechos. A continuación, exponemos argumentos que explican cuáles son estos obstáculos y de qué manera se producen.

*Principales trabas*⁶⁴

Según Bernardo Kliksberg, la participación se encuentra afectada por las “seis tesis” que presentamos a continuación:

- Eficientismo cortoplacista:

Una resistencia primaria a la participación es la de cuestionarla en términos de costos y tiempo. El razonamiento explícito plantea que montar un proyecto con componentes participativos implica toda una serie de operaciones adicionales a su mera ejecución directa, que significan costos económicos. Paralelamente, se resalta que los tiempos de implementación se extenderán inevitablemente por la intervención de los actores comunitarios: generará costos y alargará los plazos. Sin embargo, la evidencia ha demostrado sistemáticamente que los logros cortoplacistas tienen desventajas pronunciadas.

- Reduccionismo economicista:

Las evaluaciones desde este enfoque sólo perciben los productos medible con unidades económicas, no tomando en cuenta los avances en aspectos como cohesión social, clima de confianza y grado de organización. Al desconocer todos estos factores, el economicismo priva a la participación de “legitimidad”.

En este sentido, Amartya Sen hace la siguiente reflexión: “Es extraordinario que la economía haya evolucionado por una vía que caracteriza la motivación humana de un

⁶³ WORLD BANK: “Participation Sourcebook”; 2006, capítulo 1, pág. 8. La versión original está en inglés, la traducción es propia.

⁶⁴ En este punto seguiremos lo planteado por Kliksberg, quien presenta información clara y precisa sobre las trabas que sufre la participación. Kliksberg, Bernardo: “Más ética...”; op. cit.

modo tan estrecho. Es extraordinario porque se supone que la economía está preocupada por la gente real (...)"⁶⁵

- Predominio de la cultura organizacional formal:

Esto quiere significar, simplemente, el apego a las rutinas y procedimientos formales, que pasan de ser medios a considerarse fines. De acuerdo a la visión “*formalista*” -que ha dominado el pensamiento organizativo en la región-, el orden, la jerarquía, el mando, los procesos formalmente regulados, y una percepción verticalista y autoritaria de la organización son las claves de la eficiencia. “*El cumplimiento de la rutina está por encima de lo sustantivo.*”

- Subestimación de los pobres:

En diversas oportunidades, sectores directivos y profesionales de las organizaciones que deben llevar a cabo proyectos por vías participatorias tienen una concepción desvalorizante de las capacidades de las comunidades pobres. Creen que serán incapaces de integrarse a los procesos de diseño, gestión, control y evaluación.

“Los principales argumentos son que “no pueden aportar mayormente, por su debilidad educativa y cultural (...); que necesitamos períodos muy largos para salir de la pobreza; que sus liderazgos son primitivos; que sus tradiciones son atrasadas; que su saber acumulado es una carga.”⁶⁶

- Tendencia a la manipulación de la comunidad:

El clientelismo es una de las formas favoritas que adopta la manipulación. Allí el discurso ofrece promesas muy amplias de participación para ganar apoyos temporarios. Luego, las realidades son muy pobres en participación real.

Se procura asimismo crear “líderes a dedo” que puedan ser en definitiva un punto de apoyo para el proyecto manipulatorio. Cuando la comunidad percibe las intenciones reales, se produce un enorme efecto de frustración. Los efectos son graves. No sólo la comunidad resistiéndose dejará de participar, y la experiencia fracasará, sino

⁶⁵ Kliksberg, Bernardo: “Economía y pobreza”; nota publicada en Clarín Económico, 18 de Octubre de 1998.

⁶⁶ El autor agrega el siguiente comentario: “cuando se parte de una concepción de ese orden, se está poniendo en marcha la conocida ley sociológica de la ‘profecía que se auto realiza’.” Kliksberg, Bernardo: “Más ética..., op. cit, pág. 169.

que habrá quedado fuertemente predispuesta en contra de cualquier intento posterior aun cuando sea genuino.

- Problema del poder:

Mary Racelis indica que un eje central en participación es el “conferimiento de poder al pueblo en lugar de perpetuar las relaciones generadoras de dependencia tan características de los enfoques de la cima a la base”. La idea es compartir realmente el poder. “El requisito más importante y decisivo a tenerse en cuenta es que las autoridades locales deben tener la firme voluntad política de compartir partes de su poder con sus constituyentes.”⁶⁷

A estos seis puntos mencionados por Kliksberg, queremos agregar el importante obstáculo que representa la falta de información adecuada, que permita participar en forma libre y “equitativa” a quienes están involucrados en las relaciones de intercambio –particularmente aquellas entre el Estado y la sociedad-, sea dentro de la institución que sea.

En este sentido, Douglas North explica como desde la teoría de la racionalidad instrumental, se da por sentado que los actores poseen la información necesaria para evaluar correctamente las alternativas y en consecuencia hacer elecciones que alcanzarán los fines deseados. De hecho, “*este postulado ha supuesto implícitamente la existencia de un conjunto particular de instituciones y de información. [...] Saber qué hace imperfectos a los mercados [...] nos lleva a los ‘costos de negociación’.*”⁶⁸

Estos “costos de negociación” se deben a que “la información es costosa y está sostenida asimétricamente por las partes del intercambio y también porque cualquier cosa o modo en que los actores desarrollen instituciones para estructurar la interacción humana da por resultado cierto grado de imperfección de los mercados.”⁶⁹

Ahora bien, para equilibrar estas asimetrías y volver más equitativa la relación de intercambio, las instituciones sirven como estructura del intercambio que –en

⁶⁷ Racelis, Mary.; “Movilizando a la población para el desarrollo social”, en B. Kliksberg: “Más ética...”; pág. 170.

⁶⁸ El autor señala que “es muy común que los actores obren conforme a información incompleta y que procesen la información que reciben mediante elementos racionales de los que pueden resultar vías persistentemente ineficientes.” North, Douglas: “Instituciones...”; op. cit., pág. 140.

⁶⁹ Ídem, pág. 51.

conjunto con la tecnología empleada- *“determina el costo de la transacción y el costo de la transformación. “Qué tan bien resuelven las instituciones los problemas de coordinación y producción es algo que está determinado por la motivación de los jugadores para descifrar y ordenar el medio (medición y cumplimiento obligatorio).”*⁷⁰

Creemos que, para lograr avances significativos en materia de participación, creemos que es imprescindible lograr una adecuada relación de intercambio entre el Estado y la sociedad, fortaleciendo tanto a las instituciones –en nuestro caso los entes reguladores- y sus mecanismos de participación como a la ciudadanía –los usuarios-. Para esto, se deberá trabajar fuertemente sobre cada uno de los puntos anteriormente expuestos.

¿Cómo estimular la participación?

Tal como hemos expuesto -y de acuerdo con Douglas North-, el control -tanto estatal como social- sobre la gestión de ciertos organismos tuvo hasta ahora efectos limitados. De hecho, *“las recomendaciones realizadas por los organismos de auditoría y control no siempre se tradujeron en acciones para corregir los problemas señalados en sus informes. Por otra parte, “el control social que hipotéticamente podrían ejercer los usuarios, sus organizaciones y sus representantes resulta aún muy débil.”*⁷¹

Esta reflexión da cuenta de los déficit de participación que venimos señalando, los cuales hacen que las relaciones de intercambio no lleguen al equilibrio necesario para lograr lo que Bresser Pereira llama un *“ejercicio más democrático del poder.”*⁷²

Según Douglas North, en el caso de la regulación y prestación de los servicios públicos, *“revertir esta situación de desequilibrio entre los distintos actores del sistema requiere clarificar los alcances de las competencias de los organismos involucrados en la regulación, el fortalecimiento de los actores más débiles del sistema y la implementación de mecanismos de rendición de cuentas y de introducción de*

⁷⁰ Ibidem.

⁷¹ Ídem, pág. 188.

⁷² Ver nota pie n° 41

transparencia en la gestión.” Sólo de este modo “parece posible alcanzar un balance adecuado entre los intereses de los actores involucrados.”⁷³

En consonancia con estas ideas, Prats I Catalá (1998) ha indicado que *“la creación de soportes institucionales permanentes para las políticas de calidad de las regulaciones tiene como fundamento la constatación de la debilidad de la demanda espontánea por la mejora de dicha calidad. Por su propia estructura, el mercado político de las regulaciones es altamente imperfecto, dada la prevalencia en el mismo de los grupos de interés altamente concentrados sobre los grupos de intereses difusos.”*

Es así que, siguiendo al mismo autor, “a mayor concentración de los intereses, mayores son los costes o beneficios directamente derivables de la regulación y menores son los costes de organización y participación en la producción y administración de la misma”. Cuanto más difusos son los intereses, “más se diluyen los beneficios y cargas individuales y mayor resulta el coste de la organización y participación.” De ahí deriva otra observación: “la calidad del proceso político de un determinado país, apreciada en función de la capacidad del sistema político para representar equilibradamente todos los intereses implicados determinará en gran medida la calidad de las regulaciones.”⁷⁴

En síntesis, podemos decir que se requieren políticas y estrategias orgánicas y activas para hacer avanzar la participación. Así, estamos de acuerdo con Bernardo Kliksberg en que debemos aspirar a reemplazar la *“democracia pasiva”* por una *“democracia inteligente”*, *“donde el ciudadano esté ampliamente informado, tenga múltiples canales para hacer llegar continuamente sus puntos de vista –no sólo la elección cada tantos años de las autoridades máximas- y ejerza una influencia real constante sobre la gestión de los asuntos públicos.”*⁷⁵

De todas maneras -y como venimos argumentando desde el comienzo del capítulo- opinamos que una condición sine qua non para que el ciudadano ejerza esta “influencia real”, es el fortalecimiento de las estructuras de intercambio, vale decir, de las instituciones.

⁷³ North, Douglas: “Instituciones...”; op. cit., pág. 188.

⁷⁴ Ídem, pág. 168.

⁷⁵ Según el autor, se están desarrollando positivos y crecientes procesos de fortalecimiento de la sociedad civil. Aumenta a diario el número de organizaciones de base, mejora su capacidad de acción, se está enriqueciendo el tejido social. Kliksberg, Bernardo: “Más ética...”; op. cit., págs. 171 y 172.

En este sentido, según opina Douglas North, podrían dictarse reglas formales para modificar, revisar o sustituir limitaciones informales. *“Un cambio en la fuerza de negociación de las partes puede llevar a una demanda efectiva de un marco institucional diferente del intercambio, aunque las limitaciones informales se presentan en el camino del cumplimiento. Debido a la fuerza inicial de negociación de las partes de decisión, la función de las normas es facilitar el intercambio político o económico.”*⁷⁶

Siguiendo al mismo autor, las normas deben crearse y/o adaptarse teniendo en mente los costos de su cumplimiento. “Los participantes de un intercambio deben poder forzar el cumplimiento a un costo de transacción tal que el intercambio les resulte provechoso [...] la incapacidad de las sociedades para establecer el cumplimiento de contratos eficazmente y a bajo costo es la fuente más importante tanto de la estagnación (estancamiento) histórica como del subdesarrollo contemporáneo que priva en el Tercer Mundo.”⁷⁷

Un marco jurídico adecuado, facilitará el fortalecimiento de las relaciones de intercambio, y contribuirá al logro de un nuevo equilibrio que haga que los productos de dichas relaciones sean beneficiosos.

De acuerdo con Bernardo Kliksberg, para fomentar la participación es necesario trabajar sobre dos puntos estratégicos:

En primer lugar, debe realizarse una tarea continuada de “aprendizaje” de las experiencias exitosas de la región y aprobarse la realización de nuevas experiencias innovadoras en este campo. *“La participación significa una experimentación social compleja. Trabaja con variables multifacéticas culturales, ambientales, organizacionales, económicas, financieras, políticas, demográficas, etc.”*⁷⁸

⁷⁶ North, Douglas: “Instituciones..., op. cit., pág. 67.

⁷⁷ Es importante destacar una vez más que este conjunto de características de estabilidad de ningún modo asegura que las instituciones unidas por él sean eficientes (en el sentido que en este estudio se da a este término); aun cuando la estabilidad puede muy bien ser una condición necesaria de la interacción humana compleja, ciertamente no es una condición suficiente de la eficiencia. Ídem, págs. 68, 75-76 y 111. Asimismo, el autor remarca la importancia del establecimiento de normas adecuadas, ya que será “una jerarquía de normas –constitucionales, leyes estatutarias, derecho escrito (e inclusive reglamentos)- [la que] decidirá la estructura formal de derechos en el seno de un intercambio específico.” Ídem, pág. 85.

⁷⁸ Kliksberg, Bernardo: “Más ética..., op. cit. pág. 173.

En segundo lugar, es necesario forjar una gran alianza estratégica en torno de la participación ya que, a pesar de que diversos actores sociales tienen alto interés en su avance, sus esfuerzos son aislados. Así, *“la articulación en niveles sectoriales y nacionales puede dar fuerza renovada a la acción.”*⁷⁹

En este sentido, el trabajo conjunto de éstos y otros sectores para impulsar la participación, proteger experiencias en marcha, buscar el compromiso de sectores cada vez más amplios, obtener recursos en su apoyo, fortalecer la investigación y otros planos de acción puede mejorar significativamente las condiciones para su aplicabilidad. *“Un punto central por encarar es la generación de conciencia pública respecto de las ventajas de la participación.”*⁸⁰

Coincidimos en la centralidad que reviste la concienciación acerca de las bondades que reporta el hecho de participar. Mas aún en el caso de los servicios públicos, donde esta práctica adquiere mayor relevancia en lo que se refiere al control “desde abajo”. Sobre este tema versa el apartado siguiente.

Participación como elemento necesario para un control efectivo de los servicios.

Para Luis Bresser Pereira, no es necesario que los países latinoamericanos cuenten con un proceso completo de democratización para lograr una administración pública más eficiente y responsable. Lo que se requiere son *“esfuerzos para lograr que el propio servicio público sea más democrático.”* Si bien este objetivo puede lograrse a través de varios medios, *“el más adecuado es el control social y lo es porque transforma a los ciudadanos en efectivos actores políticos [...] dicha participación política presupone ciudadanos imbuidos de virtudes republicanas.”*⁸¹

Agregando más elementos al planteo del Bresser Pereira respecto de cómo lograr una administración pública más responsable y “accesible” para el ciudadano, tenemos a Nuria Cunill Grau, quien opina que más allá de otras reformas, es necesario el perfeccionamiento de los sistemas de control, de modo de evitar la privatización de

⁷⁹ Entre ellos aparecen actores como los municipios, las organizaciones no gubernamentales, universidades, asociaciones vecinales, comunidades religiosas que trabajan en el campo social, diversos organismos internacionales y, desde ya, las comunidades desfavorecidas. Ídem, pág. 174.

⁸⁰ Ibídem.

⁸¹ Bresser Pereira, Luis (comp) y otros: “Política y..., op. cit., pág. 8.

las decisiones públicas. De esta manera, introduce su planteo respecto de la importancia de fomentar y fortalecer las instancias de participación.

A tal efecto, comenta que indudablemente “son imprescindibles tanto una reforma política que democratice el sistema político, como una reforma administrativa que profesionalice (y flexibilice) la función pública. Para construirle mayor viabilidad a estos cambios y, a la vez, para propender a un reequilibrio de poderes, cabe adoptar como estrategia la democratización de la administración pública, convirtiendo a la ciudadanía en un sujeto directo de su control.”⁸²

Para esto, siguiendo con el planteo de Cunill Grau, es importante considerar que “no hay posibilidades de propender a una significativa democratización de la administración pública si la ciudadanía no puede constituirse como actor político que contrabalancee el poder de la burocracia y la controle efectivamente, tratando de fortalecer las consideraciones de equidad en sus decisiones.”⁸³

Como podemos advertir, se vuelve a enfatizar la necesidad de lograr que las interacciones humanas entre el Estado y la sociedad –en nuestro caso las que se dan en el área de la prestación del servicio de agua potable- lleguen a una situación de equilibrio, y así puedan producir resultados provechosos.

Particularmente en lo que se refiere a la prestación de servicios públicos, Leonardo Garnier hace la siguiente reflexión: “si bien se ha vuelto un lugar común hablar del ciudadano como consumidor o cliente, es importante entender que se trata de algo distinto: así como el gobierno no es una empresa privada, mercantil, cuyo objetivo es la rentabilidad, el ciudadano tampoco es su cliente o customer, es decir, alguien que compra o paga individualmente por los servicios que el gobierno debe entregarle, también individualmente.”⁸⁴

En este sentido, Cunill Grau argumenta que los “bienes, servicios y regulaciones públicas de baja calidad y, sobre todo, inequitativos -aunque se deban a distintas razones tales como ausencia de las consideraciones de equidad en la generación de los

⁸² Cunill Grau, Nuria: “La democratización...”, op. cit., pág. 84.

⁸³ Ídem, pág. 85.

⁸⁴ Según el autor, esto ha sido bien enfatizado por Mintzberg (1997), quien se pregunta: “¿Debemos llamar a la gente clientes para tratarlos decentemente?” Garnier, Leonardo: “El espacio...”, op. cit., pág. 132.

ingresos necesarios para financiarlos o a desviaciones de los recursos- suelen tener tras de sí un problema básico: un déficit de control de la sociedad sobre el Estado.” Justamente, la democratización de la administración pública significa “convertir a la ciudadanía en un sujeto directo de su control.”⁸⁵

La necesidad de democratizar procesos de control también se presenta en el caso de la evaluación de servicios y programas sociales ya que, para Miquel Gómez Serra, “no debe estar únicamente al servicio de los patrocinadores, sino también de los usuarios y del conjunto de la sociedad, siendo un elemento de control democrático de los servicios y programas sociales.”⁸⁶

Más aún, el autor nos indica que la participación de la ciudadanía en este tipo de procesos hace que mejoren los resultados en forma concreta, ya que “la posibilidad de que la democratización de la administración tenga un efecto directo sobre la eficiencia también es ahora admitida porque reduce las resistencias, porque permite que los resultados a alcanzar sean consensuados y porque se pasa de una organización jerárquica a una interactiva.” Asimismo, dentro de los argumentos de justificación de la participación, debemos tener en cuenta que “los problemas son cada vez más globales e interconectados, no existe la unanimidad teórica y hay que lograr factibilidad tanto teórica como social.”⁸⁷

De acuerdo con Gómez Serra, Bernardo Kliksberg opina que “en materia de control del buen funcionamiento de los programas y de prevención de la corrupción, el aporte de la participación comunitaria organizada puede ser insustituible (...) El control social obligará a la transparencia permanente, significará un seguro contra desvíos y permitirá tener idea a tiempo de desarrollos indeseables a efecto de actuar sobre ellos.”⁸⁸

⁸⁵ Cunill Grau, Nuria: “La democratización...”, op. cit, pág. 44.

⁸⁶ En este sentido, el autor agrega el siguiente comentario: “la evaluación debe tener un marcado acento social, ya que debe perseguir potenciar el bien común y la mejora de las condiciones generales de vida de la población, incrementando la calidad de vida del conjunto de la ciudadanía. Finalmente, la evaluación de servicios y programas sociales debe ser participativa, ya que ha de tener en cuenta la participación de todos los sectores implicados (evaluadores, patrocinadores, profesionales, usuarios, población en general) en todas las fases del proceso de evaluación.” Gómez Serra, Miquel: “Evaluación...”, op. cit., pág. 202.

⁸⁷ Ídem, pág. 56.

⁸⁸ Ídem, pág. 158.

Según el autor, no utilizar los modelos participativos significará “costos de oportunidad” en todos los aspectos organizativos planteados. Pero además favorecerá la generación de “costos directos” que atentarán contra el cumplimiento de las metas, como los siguientes, identificados por el Grupo de Desarrollo Participativo del Banco Mundial (1994):⁸⁹

En cuanto a la *sostenibilidad*, al crearse condiciones favorables para ello a través de la participación, la comunidad puede desarrollar el sentimiento de *ownership*, de propiedad del proyecto, hacerlo realmente suyo. Ello movilizará sus energías y esfuerzos para que avance y creará una conciencia de protección de sus concreciones. *“La participación, asimismo, posibilitará condiciones para que la comunidad aprenda, se ejercite en el planeamiento y la gestión y vea crecer sus capacidades. Se fortalecerá, entonces, su posibilidad de sostener el proyecto.”*

Al mismo tiempo, “la participación en sí como proceso social cambia a sus actores. Potencia a los grupos desfavorecidos, hace crecer la confianza en sus propias capacidades y contribuye a su articulación. Todos estos elementos los colocan en mejor situación para luchar por sus derechos e influir de modo efectivo.”

Volviendo al planteo que hacíamos respecto de los impactos positivos que ejerce la participación sobre la prestación de los servicios públicos, Bresser Pereira nos dice que: *“cuando los ciudadanos se nuclean en el ámbito de la sociedad civil -a través de organizaciones públicas no estatales de acción política (ONG), o en comités ciudadanos- con el fin de controlar a las agencias estatales, están haciendo efectiva una de las formas principales de responsabilización: el control social. Cuando se establecen contratos de gestión y se definen indicadores de rendimiento, hay control gerencial en el estricto sentido de la expresión. Cuando es posible la evaluación y la comparación, hay competencia administrada. Por último, cuando los evaluadores son los propios consumidores, podemos hablar de casi mercado. Cualquiera sea la forma de competencia, esta funciona para lograr mejor calidad y mayor eficiencia en los servicios.”*⁹⁰

⁸⁹ Tomaremos los siguientes dos párrafos textuales del libro. Ídem, pág. 158.

⁹⁰ Bresser Pereira, Luis: “La restricción...”, op. cit., pág. 30.

En este sentido, Cunill Grau nos indica que para que exista verdadero control social, caben tres prevenciones generales:⁹¹

En primer término, la transparencia requiere ser “inducida” y “reclamada” en forma, por demás, expedita, puesto que afecta los balances del poder. Por tanto, “*se requiere que el derecho a la información esté respaldado legalmente, pero que también lo esté el derecho de apelación y de reclamación cuando aquél es lesionado.*”

En segundo término, es necesario considerar que “la transparencia no es un simple sinónimo de apertura, sino que incluye la simplicidad, la comprensibilidad y la accesibilidad.” Por lo tanto, “es muy probable que no baste con hacer público el acceso a los documentos para lograrla, sino que se requieran medidas también activas para obtener la implicación de la ciudadanía.” En este sentido es que realzan su importancia dispositivos institucionales orientados a aumentar los canales de la participación ciudadana.

Por lo tanto, incluso en caso de tenerse prevenciones sobre este tipo de herramientas de participación [la autora mencional el presupuesto participativo], ellas y hasta las más tradicionales como las *audiencias públicas* y la *exposición pública de los proyectos de decisiones administrativas generales*, bien pueden ser válidas para aumentar la transparencia de la administración pública. También pueden servir a este propósito los *Comités de usuarios* que empiezan a ser utilizados en algunos servicios públicos en América Latina e, incluso, medios más institucionalizados de control social *ex post*, como las *Veedurías ciudadanas* en Colombia o los *Comités de vigilancia* en Bolivia, aunque las evidencias empíricas sugieren que la eficacia del control social puede variar significativamente según se adopte un modelo de alta formalización, un modelo de formalización media o un modelo de baja formalización.

En tercer término, es preciso tener en cuenta que la existencia de leyes que resguarden el derecho a la información, y de mecanismos múltiples que permitan ejercerlo, si bien son condiciones necesarias, no son suficientes para asegurarlo.⁹²

Para finalizar queremos citar una reflexión de Bernardo Kliksberg, quien da cuenta de la importancia de fortalecer las instancias y mecanismos de participación,

⁹¹ A continuación, tomaremos la información tal cual aparece en el libro. Cunill Grau, Nuria: “La democratización...”, op. cit., págs. 79, 81 y 82.

⁹² *Ibíd*em

como medio para re-equilibrar las relaciones de intercambio surgidas a partir del cambio institucional que significó la reforma del Estado.

“Una sociedad civil cada vez más articulada y activa está exigiendo real participación ciudadana en el diseño e implementación de las políticas públicas, transparencia, control social, profundizar la descentralización del Estado y metas semejantes.”⁹³

⁹³ Kliksberg, Bernardo: “Más ética..., op. cit., pág. 80.

Capítulo 2

INSTANCIAS FORMALES DE PARTICIPACIÓN

En este capítulo, queremos presentar las instancias de participación previstas formalmente para la participación de los usuarios del servicio de agua potable en Mendoza. En otras palabras, mostraremos los marcos o estructuras que regulan las relaciones de intercambio, tanto entre los usuarios y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) –como eje de canalización de las demandas y de los procesos de participación- como hacia adentro del propio Ente.

De esta manera, veremos la legislación que rige la participación de los usuarios –así como los distintos mecanismos que ella establece para cumplir con tal propósito- e incluiremos la referente al acceso a la información pública en temas de recursos hídricos.

Legislación respecto de información pública y participación.⁹⁴

La reforma constitucional de 1994 consagró dos instrumentos fundamentales para el ejercicio de la democracia semi-directa, tales como la iniciativa y la consulta popular, reconociendo asimismo, mediante tratados internacionales incorporados al Art. 75 inc. 22, el derecho de los ciudadanos a participar en la "discusión de los asuntos públicos" y "el gobierno de su país".

Sin embargo, para Di Paola et al, ello no permite afirmar que la participación ciudadana, se encuentre reconocida a nivel constitucional, en tanto no es posible encontrar en su texto herramientas específicamente destinadas a que los ciudadanos se involucren en los procesos de toma de decisiones de las acciones que afectan a la esfera pública.

De todas maneras, presentamos las normas referidas tanto a participación como a posibilidades de obtener información referida al agua potable.

⁹⁴ En este caso, seguiremos el planteo de la Fundación Ambiente y Recursos Naturales. Di Paola, Ma. Eugenia; García, Ma. del Carmen y Alonso, Ma. Esperanza: "Participación Pública y Autonomía Municipal –Provincia de Buenos Aires-"; Fundación Ambiente y Recursos Naturales, Buenos Aires, 2001.

a) Leyes de presupuestos mínimos

Ley General del Ambiente, N° 25.675

Esta ley, establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable, adecuada al ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del Desarrollo Sustentable. Para eso, busca implementar: el uso racional y sustentable de los recursos naturales y la implementación de políticas ambientales a escala nacional y regional. En el caso particular de las aguas, dispone su preservación, aprovechamiento y uso racional.

Sabsay y Di Paola sostienen que esta ley provee “*el andamiaje institucional básico sobre el cual deben sancionarse e interpretarse las leyes sectoriales de presupuestos mínimos*” al plantear “*los objetivos, principios e instrumentos de la política ambiental nacional, que se constituyen como criterios y herramientas fundamentales para que las autoridades de los diversos niveles de gobierno lleven a cabo el ejercicio del poder de policía ambiental, y para que la sociedad civil y la comunidad regulada participen en los procesos de toma de decisiones.*”⁹⁵

Respecto de los temas que nos interesan, podemos ver que ambos son considerados como objetivos a cumplir. Así lo establece el art. 2:

inc. c) “fomentar la participación social en los procesos de toma de decisión”⁹⁶

inc. i) se deberá “organizar e integrar la información ambiental y asegurar el libre acceso de la población a la misma.”⁹⁷

⁹⁵ Sabsay, Daniel Alberto y Di Paola, Ma. Eugenia: “La participación pública y la nueva Ley General del Ambiente”; publicado en “Anales de Legislación Ambiental”. Boletín informativo Año 2003 –No 14; Buenos Aires, La Ley.

⁹⁶ Se refieren más específicamente a ello los siguientes artículos: Art. 19- Toda persona tiene derecho a ser consultada y a opinar en procedimientos administrativos que se relacionen con la preservación y protección del ambiente, que sean de incidencia general o particular, y de alcance general. Art. 20- Las autoridades deberán institucionalizar procedimientos de consultas o audiencias públicas como instancias obligatorias para la autorización de aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente. La opinión u objeción de los participantes no será vinculante para las autoridades convocantes; pero en caso de que éstas presenten opinión contraria a los resultados alcanzados en la audiencia o consulta pública deberán fundamentarla y hacerla pública. Art. 21- La participación ciudadana deberá asegurarse, principalmente, en los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y en los planes y programas de ordenamiento ambiental del territorio, en particular, en las etapas de planificación y evaluación de resultados.

⁹⁷ Por su parte, los arts. 16, 17 y 18 establecen cómo se debe proceder para cumplir con lo que establece el art. 2. Art. 16: Las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, deberán proporcionar la información que esté relacionada con la calidad ambiental y referida a las actividades que desarrollan (...) Art. 17: La autoridad de aplicación deberá desarrollar un sistema nacional integrado de información que

Ley N° 25.831. Régimen de Acceso a la Información Pública Ambiental

El objeto de esta ley es establecer los presupuestos mínimos de protección ambiental para garantizar el derecho de acceso a la información ambiental que se encuentre en poder del Estado, tanto en el ámbito nacional como provincial, municipal y de la Ciudad de Buenos Aires, como así también de entes autárquicos y empresas prestadoras de servicios públicos, sean públicas, privadas o mixtas.

Así, en su art. 3, establece que “*el acceso a la información ambiental será libre y gratuito para toda persona física o jurídica*”, a excepción de aquellos gastos vinculados con los recursos utilizados para la entrega de la información solicitada.

La ley define a la información ambiental como “*toda aquella que se encuentre en cualquier forma de expresión o soporte relacionada con el ambiente, los recursos naturales o culturales y el desarrollo sustentable.*” En particular:

a) El *estado del ambiente o alguno de sus componentes naturales o culturales*, incluidas sus interacciones recíprocas, así como las actividades y obras que los afecten o puedan afectarlos significativamente;

b) Las *políticas, planes, programas y acciones* referidas a la gestión del ambiente.

Algo muy importante a destacar es que, para acceder a la información ambiental, la ley no exige acreditar razones ni interés determinado. Sólo bastará con presentar formal solicitud ante quien corresponda, debiendo constar en la misma la información requerida y la identificación del o los solicitantes residentes en el país.⁹⁸ Según el art. 8,

administre los datos significativos y relevantes del ambiente, y evalúe la información ambiental disponible; asimismo, deberá proyectar y mantener un sistema de toma de datos sobre los parámetros ambientales básicos, estableciendo los mecanismos necesarios para la instrumentación efectiva a través del Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA). Art. 18: Las autoridades serán responsables de informar sobre el estado del ambiente y los posibles efectos que sobre él puedan provocar las actividades antrópicas actuales y proyectadas. El Poder Ejecutivo, a través de los organismos competentes, elaborará un informe anual sobre la situación ambiental del país que presentará al Congreso de la Nación. El referido informe contendrá un análisis y evaluación sobre el estado de la sustentabilidad ambiental en lo ecológico, económico, social y cultural de todo el territorio nacional.

⁹⁸ La única excepción son los acuerdos con países u organismos internacionales sobre la base de la reciprocidad. Respecto de la denegación de información, el art. 7 establece los siguientes casos: a) Cuando pudiera afectarse la defensa nacional, la seguridad interior o las relaciones internacionales; b) Cuando la información solicitada se encuentre sujeta a consideración de autoridades judiciales, en cualquier estado del proceso, y su divulgación o uso por terceros pueda causar perjuicio al normal desarrollo del procedimiento judicial; c) Cuando pudiera afectarse el secreto comercial o industrial, o la propiedad intelectual; d) Cuando pudiera afectarse la confidencialidad de datos personales; e) Cuando la información solicitada corresponda a trabajos de investigación científica, mientras éstos no se encuentren

la resolución de solicitudes de información ambiental se llevará a cabo en un plazo máximo de 30 días hábiles.

b) Normas Nacionales:

Decreto N° 1172/03

En uso de las facultades de reglamentación que surgen del Art. 99° de la Constitución Nacional, el Poder Ejecutivo dictó el Dto. 1172/0355, por medio del cual se instituyen una serie de herramientas legales de participación pública tales como: las Audiencias Públicas, la Publicidad de la Gestión de Intereses, la Elaboración Participativa de Normas, las Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de Servicios Públicos, y también el Acceso a la información Pública.

El ámbito de aplicación de los mencionados instrumentos comprende a la administración pública nacional, las entidades, empresas, sociedades, dependencias y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional. En lo que hace al Acceso a Información Pública, el ámbito de aplicación se extiende también a las organizaciones privadas que obtengan subsidios o aportes provenientes del sector público nacional, así como a las instituciones o fondos cuya administración, guarda o conservación esté a cargo del Estado Nacional y a las empresas privadas a quienes se les hayan otorgado mediante permiso, licencia, concesión o cualquier otra forma contractual, la prestación de un servicio público o la explotación de un bien del dominio público.

El Anexo I del decreto N° 1172/03 establece el *Reglamento General de Audiencias Públicas*, definiéndolas como un ámbito de participación en el proceso de toma de decisión, mediante el cual la autoridad responsable habilita el espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión. La norma dispone que las audiencias públicas se rijan por una serie de principios destinados a garantizar la accesibilidad a la participación por

publicados; f) Cuando no pudiera determinarse el objeto de la solicitud por falta de datos suficientes o imprecisión; g) Cuando la información solicitada esté clasificada como secreta o confidencial por las leyes vigentes y sus respectivas reglamentaciones. La denegación total o parcial del acceso a la información deberá ser fundada y, en caso de autoridad administrativa, cumplimentar los requisitos de razonabilidad del acto administrativo previstos por las normas de las respectivas jurisdicciones.

parte de la ciudadanía, entre los que se destacan los de igualdad, publicidad, oralidad e informalidad.

En lo que hace a su funcionamiento, el reglamento establece que la misma podrá ser convocada por decisión propia de la autoridad o a pedido de cualquier persona que, mediante una presentación fundada, lo solicite. En este caso, se establece un plazo de 30 días para que la autoridad se pronuncie sobre su aceptación. Resulta importante destacar que el régimen establecido marca que la convocatoria por parte de la autoridad es facultativa.

Asimismo, el decreto establece los mecanismos, plazos y formalidades destinados a que la ciudadanía pueda ejercer su derecho a participar y expresar sus opiniones (entre los que se destacan la difusión de la convocatoria, el establecimiento de un registro de participantes, el plazo de inscripción para participar, el orden del día y su desarrollo, como así también el sistema de acceso a la información pública relacionada con el acto).

La audiencia pública deberá ser reproducida en forma taquigráfica dentro de los diez días de finalizada la misma y previo a la toma de la decisión. Al igual que lo que dispuesto por la LGA, la autoridad esta obligada a fundar en su resolución final todas las opiniones que hayan vertido a la audiencia y que no han sido tomadas en cuenta al momento de la decisión, como así también las razones de su rechazo.

c) Legislación Provincial

Ley N° 6.044

Tiene por objeto el reordenamiento institucional de la prestación de los servicios de provisión de agua potable y de saneamiento –que había sido puesto en concesión- , y la protección de la calidad de agua en el ámbito de la provincia de Mendoza.

Como principios generales para el cumplimiento de sus objetivos establece: a) la separación orgánica, entre las funciones de regulación, control y policía de los servicios de agua potable y saneamiento, correspondientes a la operación de los mismos, y b) la determinación de la autoridad responsable en la emisión de las normas de calidad del agua.

Dentro de los objetivos, mencionados en el art. 2, destacamos los que se refieren al tema que nos ocupa:

inc. 8) promover la participación de los usuarios y de los trabajadores del sector en la prestación de los servicios; e

inc. 10) proteger adecuadamente los derechos de los usuarios.⁹⁹

El art. 3 crea el Ente Provincial de Agua y Saneamiento, como Ente de control del servicio. Entre sus funciones, destacamos:

inc. 7) Resolver en única instancia los conflictos que surgiesen entre los usuarios, los operadores del servicio y terceros, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la ley;

inc. 8) Organizar y aplicar el régimen de audiencias públicas previsto en la ley;

inc. 14) Implementar un sitio web relativo al programa de información al usuario¹⁰⁰ –tomado de la ley 6839, del servicio eléctrico-

En el título III, capítulo 1, cuando define cómo deberá ser prestado el servicio de agua potable y saneamiento, establece que “en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la protección del ambiente.”

Sobre el acceso a la información y participación de los usuarios, la ley establece lo siguiente:

⁹⁹ Los objetivos propuestos por la ley son: 1) Garantizar el mantenimiento y promover la expansión del sistema de provisión de agua potable y desagües cloacales e industriales; 2) lograr que la operación de los servicios se ajuste a los niveles de calidad y de eficiencia, que se fijen al efecto; 3) incentivar el uso racional y eficiente del recurso hídrico, velando por la adecuada protección de la salud pública y del medio ambiente; 4) establecer un sistema normativo que garantice la calidad y continuidad de los servicios de saneamiento; 5) fomentar el incremento de las inversiones y asegurar un régimen comercial y tarifario razonable y equitativo; 6) disminuir el impacto ecológico y económico de la contaminación hídrica 7) perfeccionar la función de control de los servicios de saneamiento; 8) promover la participación de los usuarios y de los trabajadores del sector en la prestación de los servicios; 9) fomentar la incorporación y desarrollo de tecnologías apropiadas, flexibles y accesibles para mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios; y 10) proteger adecuadamente los derechos de los usuarios.

¹⁰⁰ En el mismo debe constar, como mínimo, la siguiente información: marco normativo del servicio; ley de creación del EPAS; identidad de los miembros del directorio; resoluciones emanadas del EPAS; informes anuales de gestión; información actualizada de las empresas operadoras en la provincia de Mendoza; índices de cumplimiento de los planes de inversiones y expansión del servicio; fecha, lugar y hora de las audiencias públicas programadas y un espacio para reclamos y/o sugerencias de los usuarios. Esta información puede ser ampliada por el EPAS cuando, por la envergadura de la información, considere necesaria su inclusión.

Art. 11: Cuando sea necesario promover mejoras en la calidad de la prestación de los servicios regulados por la presente, el EPAS convocará a audiencia pública a las partes interesadas y a la población en general.¹⁰¹

Art. 34: Que los usuarios actuales gozan, entre otros, del *derecho a ser informado* por el operador y el EPAS sobre todos aquellos aspectos vinculados al servicio para el adecuado ejercicio de sus derechos (inc 5) y a *denunciar ante el EPAS, cualquier acción u omisión* cometida por el operador o terceras personas que pudieran afectar sus derechos (inc 6).

Asimismo, se prevé un mecanismo de participación intra ente regulador a través de la conformación de comités de asesoramiento. Así, el capítulo III del título II establece:

La creación de un *comité de coordinación municipal*, integrado por los representantes de los municipios de la provincia -en la forma que determine la reglamentación- que tendrá por función coordinar las actividades del EPAS con los municipios (art. 12).

Que el EPAS será asesorado técnicamente por un *comité consultor*, integrado por los representantes de universidades, colegios profesionales, centros de investigación, provinciales o nacionales, públicos o privados, sindicatos y gremios del sector y por especialistas -en la forma que determine la reglamentación- (art. 13).

Decreto 911/95

Esta norma, reglamentaria de la ley N° 6044, regula todos los aspectos referidos a la organización y prestación del Servicio en el territorio provincial. Respecto de lo previamente dispuesto por dicha ley, en el tema información y participación, el presente Marco Regulatorio establece:

Art. 9. Que el *Comité Consultor* estará integrado por un **Subcomité Científico-Técnico**, con representantes de las organizaciones científicas de la Provincia; y un **Subcomité Comunitario**, con representantes de las asociaciones o entidades ligadas a

¹⁰¹ La convocatoria indicara el tema, el día y el lugar de la reunión y se efectuará mediante edictos publicados en el boletín oficial y en un diario de circulación general del lugar.

temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios, como uniones vecinales, cooperativas de Usuarios y organizaciones ambientalistas.¹⁰²

Art. 13. Que el Ente debe: Organizar la participación de los usuarios, regulando su relación con los operadores conforme a los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, a través del Reglamento del Usuario -previsto en el Art. 33- y de otros instrumentos que puedan establecerse en el futuro (inc. c); Dar publicidad general de los Planes de Operación y Expansión y de los cuadros tarifarios aprobados (inc. e) y Atender los reclamos de los Usuarios por deficiente prestación del Servicio o excesos en la facturación -en los términos del Art. 34 de la Ley N° 6.044- (inc. i)

Art. 35. Que, además de los establecidos en el art. 34 de la ley N° 6044, los usuarios gozan, entre otros, de los siguientes derechos: *recurrir ante el Ente Regulador*, cuando el nivel del Servicio sea inferior al establecido y el Operador no hubiera atendido el reclamo que se refiere el inciso anterior, para que le ordene a éste la adecuación del mismo a los términos contractuales; *recibir información general sobre el Servicio* que el Operador preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios; *ser informados con antelación suficiente de los cortes del Servicio* programados por razones operativas; *reclamar ante el Operador*, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el Régimen Tarifario publicado y *Solicitar al Ente Regulador a que convoque a audiencia pública* a fin de promover una mejora en la prestación del Servicio (incs. f a j).

Reglamento del Usuario¹⁰³

Tiene por objeto establecer las normas que regulen las relaciones entre los Usuarios, los Operadores y el Ente Regulador respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en su art. 1.2¹⁰⁴ y en el marco de lo establecido por la Ley Provincial N° 6.044, sus Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95, y demás normas aplicables -según se establece en su art. 1.4-.

¹⁰² El Ente Regulador solicitará al Consejo Provincial del Ambiente la organización del referido Subcomité Consultor Comunitario.

¹⁰³ Resolución del Directorio del EPAS N° 115/99 y modificatorias N° 119/00 y N° 64/01.

¹⁰⁴ El citado artículo establece las definiciones básicas de los términos tratados por el Reglamento: Asociación de Consumidores y Usuarios; Conexión domiciliaria; Ente Regulador; Inmueble; Operador, entre otros.

En cuanto al acceso a información e instancias de participación, el Reglamento dispone:

Art. 2.2- Dentro de los derechos particulares del usuario en relación con el operador: recepción de información gratuita (2.2.1); respuesta a sugerencias e inquietudes (2.2.3); petición y/o reclamos respecto a aspectos determinados del servicio (2.2.4); información acerca de cortes en el servicio (2.2.6); documentación para trámites relacionados con el servicio (2.2.8); información referente a la facturación (2.2.11) y todas las acciones previstas en leyes de defensa del consumidor¹⁰⁵ (2.2.18)

Art. 2.3- En cuanto a los derechos particulares del usuario en relación con el Ente Regulador: interposición de reclamos (2.3.1); recurso de queja por niveles de servicio no adecuados (2.3.2) y denuncia por conducta irregular, daño u omisión imputables al operador (2.3.3).

Art. 4.1- El Operador instrumentará y mantendrá un sistema de atención del Usuario tendiente a poder recepcionar, registrar, responder y satisfacer consultas, pedidos de información, solicitudes de trámites o servicios diversos, inquietudes, quejas y reclamos, bajo los principios generales de celeridad, simplicidad y trato personalizado, y tendiente a garantizar: a) Trato equitativo y digno; b) Especialización del personal afectado a la atención del Usuario y público; c) Capacitación del personal afectado a la atención del Usuario y público y d) Diligencia y seguimiento permanente.

Art. 4.2- Se tipifican los trámites y gestiones de los usuarios, así como los plazos asignados a los mismos. En el artículo siguiente, si bien se establece el principio de informalismo en las actuaciones de los usuarios, se presentan las diferentes vías de contacto con el operador, a fin de realizar trámites y gestiones. Asimismo, se dispone la debida registración de cada trámite iniciado por el usuario ante al operador.

Art. 4.5- Establece que el operador deberá poner a disposición del usuario, folletos informativos acerca de los temas de interés, en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición del usuario.

¹⁰⁵ Dichas normas son: las leyes Nacionales N° 24.240 y 24.568 y las Provinciales N° 5.547,5.966 y 5.961.

El capítulo 5, se refiere al régimen de requerimientos y presentaciones de usuarios ante el Ente Regulador.

Art. 6.1.1- Establece que las propuestas de modificaciones al Régimen Tarifario y cuadro Tarifario vigentes serán debatidas previa remisión por parte del Ente Regulador al Subcomité Comunitario para su toma de conocimiento.

Art. 6.1.2- Se refiere a la publicidad de las modificaciones realizadas al Régimen Tarifario y Cuadro Tarifario: dicha información, se difundirá dentro de los diez (10) primeros días de aprobadas, en los medios escritos, radiales y televisivos de difusión masiva; con la exposición visible en las oficinas comerciales del Operador y mediante asesoramiento personal al Usuario en las oficinas de atención pública del Operador.

Art. 6.2- Respecto de las audiencias públicas: serán convocadas por el EPAS y deberán ser informadas a los Usuarios y a terceros por medios masivos de comunicación; asimismo deberá poner a disposición de quien lo requiera toda la información relacionada con la Audiencia con una anticipación no menor de quince (15) días de la fecha en que la misma se realizará.

Como hemos visto, la participación en el servicio de agua potable, puede ser canalizada a través de las siguientes vías:

Participación de carácter consultiva

Se han instrumentado asimismo otros espacios de participación, de carácter consultivo, y /o asesor en diferentes ámbitos de la administración, con el objeto de integrar las opiniones de los expertos y representantes de diferentes sectores de la sociedad a los procesos de toma de decisiones. Dichos órganos pueden estar formados por especialistas, miembros del sector privado con vinculación directa sobre el tema específico de incumbencia u organizaciones de la sociedad civil, e intervienen en determinadas instancias de un proceso de toma de decisión o de formación de la voluntad de la administración, con el objeto de brindar una opinión o hacer conocer el interés de un grupo o sector determinado.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Nápoli, Andrés (comp.) y otros: “Acceso a la información y participación pública en materia ambiental: actualidad del principio 10 en la Argentina”; Fundación Ambiente y Recursos Naturales, Buenos Aires, 2006, pág. 90.

*Audiencia pública*¹⁰⁷

La audiencia pública es uno de los instrumentos principales de los regímenes democráticos participativos. Por dicha razón, a los fines de la gestión pública (por ejemplo, sobre temas ambientales, sociales, educativos), la audiencia pública pasa a ser un excelente espacio de encuentro entre vecinos, organizaciones sociales especializadas en las distintas temáticas de preocupación de la comunidad, el sector privado, las instituciones técnicas y las autoridades gubernamentales. Es ahí donde pueden presentarse, con absoluta libertad, las perspectivas tanto individuales como grupales o colectivas sobre los problemas comunes y sobre las soluciones que deban encararse.

La audiencia pública es una instancia de participación en el proceso de toma de decisión, en el cual la autoridad responsable habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto de ella. La misma puede ser:

- facultativa: la autoridad decide si la realiza o no,
- obligatoria: la autoridad debe realizarla y si no la realiza el acto administrativo es nulo por falta de causa suficiente,
- a petición de la ciudadanía: algunas normas consideran la posibilidad de que la ciudadanía pueda solicitar a las autoridades la realización de una audiencia pública cumpliendo con ciertos requisitos.¹⁰⁸

De hecho, la audiencia pública puede configurar la oportunidad institucional más importante para garantizar el máximo flujo informativo posible entre actores de la sociedad y sus propias autoridades en relación a una decisión determinada.

Aspectos fundamentales de las audiencias públicas

Las audiencias públicas son oportunidades de consulta para que el conocimiento teórico y la experiencia práctica y vivencial del conjunto de la población puedan ser

¹⁰⁷ En este apartado, seguimos textualmente el planteo propuesto por la Fundación Ambiente y Recursos Naturales. Di Paola et al: "Participación..." op. cit.

¹⁰⁸ Este el caso de Mendoza, según lo establecido en el art. 35 inc. j del Decreto 911/95.

capitalizados y reflejados por las autoridades en los procesos de toma de decisiones cotidianas de alcance general, comunitario o colectivo. De este modo, la participación en las audiencias públicas tiene por objeto contribuir al mejoramiento de la calidad y a la razonabilidad de las decisiones que se adopten.¹⁰⁹

La audiencia pública es una reunión formal que crea obligaciones y genera responsabilidades. Es un encuentro circunscripto dentro de un procedimiento de toma de decisiones públicas. Una vez institucionalizado, su convocatoria puede ser obligatoria bajo determinadas circunstancias y la falta de celebración de éstas puede ser causa de nulidad de la decisión aprobada.

Este mecanismo no es un instrumento para reemplazar a las autoridades gubernamentales debidamente constituidas. Más bien se trata de un mecanismo que permita a los habitantes contribuir a la calidad de las decisiones públicas gracias a la presentación simultánea de perspectivas y conocimientos provenientes de un amplio y diverso espectro de actores.

El propósito de una audiencia pública no es generar un espacio para el debate entre los distintos actores de la sociedad. Así, no facilita el diálogo entre los participantes. Claro está que la convocatoria de audiencias públicas estimula la celebración previa, coetánea y posterior de múltiples debates informales que alimentan su proceso preparatorio y contribuyen a una mejor calidad de participación cívica de los distintos participantes.

Las audiencias públicas pueden ser legislativas o administrativas.

- Legislativas: son las convocadas por las comisiones de los cuerpos parlamentarios en ocasión de los distintos proyectos legislativos. En general, las normas que regulan su convocatoria, organización y celebración, son los estatutos o reglamentos internos que regulan su propio funcionamiento.
- Administrativas: son aquellas convocadas por los distintos organismos públicos que actúan bajo la órbita del poder ejecutivo, en los distintos niveles, con facultad para aprobar decisiones de alcance general.

Las normas de procedimiento que las regulan son establecidas por legislación general administrativa sobre regímenes participativos, por ejemplo, una ley sobre

¹⁰⁹ Di Paola: “Participación...”; op. cit.

participación pública, legislación sobre aspectos especiales de la gestión pública como la evaluación del impacto ambiental de obras hidráulicas, o normativa reglamentaria adoptada por las mismas autoridades administrativas como por ejemplo un reglamento sobre audiencias públicas en el marco de un ente regulador.

Medios de comunicación

Los medios de comunicación han sido, desde siempre, una vía accesible para que las personas se expresen libremente acerca de las más diversas temáticas. Es así que constituyen un modo válido de participación, que los usuarios de servicios públicos generalmente utilizan para hacer oír su opinión o presentar quejas respecto de la prestación del mismo.

Si bien existen mecanismos específicos -contemplados en la legislación vigente- para el caso particular de las quejas, puede suceder que el usuario desconozca dicho mecanismo o, que a pesar de haberlo utilizado, no haya obtenido respuesta y por ello deba recurrir a una vía alternativa.

En el caso del agua potable, es muy frecuente en Mendoza –por las características de sus veranos cálidos, y el consecuente aumento de la demanda de agua- que, comunidades y vecinos de localidades situadas en los más diversos lugares, realicen cortes de calles, protestas y todo tipo de manifestaciones frente a los medios, porque entienden que de este modo serán escuchados.

Asimismo, su rol como transmisores de información pública es esencial a la participación, hecho que los transforma en un elemento necesario para que la relación de intercambio entre Estado y sociedad –respecto del servicio de agua potable- funcione adecuadamente.

Otra función que cumplen los medios de comunicación respecto de los servicios públicos, tiene que ver principalmente con la educación y concienciación acerca de ciertas conductas consideradas beneficiosas respecto del mismo.

Finalmente, en la relación *regulación-consumo* se verifica en qué medida queda amparado el interés de los usuarios, qué canales abre la regulación a la participación ciudadana, cuál es la efectividad del rol estatal, cuánta legitimidad gana o pierde el Estado en el ejercicio de su función reguladora, qué transferencias de recusos se producen mediante los precios, y otras consecuencias derivadas de estos vínculos.

Esta última relación es la sobre la cuál basaremos nuestro análisis de campo, por lo cual sera retomada en el capítulo siguiente.

SEGUNDA PARTE

Capítulo 3

LA PARTICIPACIÓN EN LA PRÁCTICA

La legislación asociada a los marcos regulatorios consagra diversas instituciones, normas, organizaciones, procedimientos y procesos, instancias de información y de intervención, etc. que permitan sentar unas bases para la gestión y la relación -razonable y equilibrada entre los actores que forman parte del área o sector de la prestación de un servicio público, cualquiera este sea.

En primer lugar, en todos los esquemas regulatorios puede encontrarse que se intentó poner en marcha formas de participación “real”, no simulaciones de participación”. La apelación no fue, como se ha dado con tanta frecuencia, a consultas erráticas o coyunturales, o a recibir opiniones después no tenidas en cuenta, sino que efectivamente se diseñaron modalidades organizacionales que facilitaron y estimularon la participación activa y continua. En segundo término, en todos los casos ha habido un respecto por aspectos como la historia, cultura e idiosincrasia de la población. No se “impusieron” formas de participación de laboratorio, sino que se intentó construir modalidades que fueran coherentes con esos aspectos. En tercer término, todas estas experiencias, que son de largo aliento, tuvieron como un marco subyacente un proyecto en términos de valores, de perfil de sociedad por lograr, de formas de convivencia diaria por las que se estaba optando.¹¹⁰

La obligación (que existe en España y Australia) de hacer informes públicos anuales sobre el desarrollo del programa por parte de las propias agencias contribuye a hacer de las Cartas reales instrumentos de la transparencia. Este es un aspecto clave si se tiene en cuenta que las Cartas de Servicios pueden introducir mecanismos de competencia al crear la oportunidad de medir la calidad de los servicios por medio de un sistema de indicadores confrontados y publicados periódicamente y que, en cualquier caso, contribuyen a disminuir las asimetrías de información (Espósito, 2000). Las Cartas belga, francesa y la española asumen expresamente la transparencia como un

¹¹⁰ Kliksberg, Bernardo: “Más ética...”, op. cit., págs. 155 y 156.

compromiso (Olías, 2002) y la Carta española adopta la consulta y la participación como uno de sus principios.¹¹¹

En América Latina hay avances en esta dirección,. Brasil tiene un programa de establecimiento y divulgación de patrones de calidad de atención por parte de las organizaciones federales y un Sistema Nacional de Evaluación de Satisfacción del Usuario del Servicio Público (véase Angelim, 2002). En Chile, hay una norma que dispone la creación de un instrumento similar para garantizar estándares mínimos en la prestación de los servicios. En la Argentina, el 8 de marzo de 2000, durante el gobierno de De la Rúa, se crea el Programa Carta de Compromiso con el Ciudadano para impulsar a que cada organismo prestador de servicios determine estándares de calidad. A pesar de que sus alcances parecen ser limitados, esta propuesta y la chilena (a diferencia de la mayoría de las europeas) asumen como principios rectores de las Cartas de Servicios tanto la transparencia como la participación.¹¹²

Distintos institutos y herramientas de la democracia participativa, incluyendo a la audiencia pública, el libre acceso a la información, el presupuesto participativo, la iniciativa popular, el acceso a la justicia y el defensor del pueblo.¹¹³

Karl Deutsch nos dice que *actuación* es el nombre que damos a cualquier resultado que deseamos, pero que no es probable que se produzca sin un esfuerzo correspondiente, y que está determinada conjuntamente por los sistemas, los individuos que los operan y el ambiente en el que funcionan. La misma, se mide, ante todo, por valores específicos. Si hay una sola meta preponderante, el interés primordial se encontrará en la eficacia para alcanzarla.¹¹⁴

Siguiendo al mismo autor, toda actuación se mide por el resultado obtenido en comparación con los costos y otras condiciones adversas que hacen improbable su realización. Implica dos dimensiones: la eficacia –hacer que un resultado improbable tengas mayores probabilidades de ocurrir- y la eficiencia –la razón entre el cambio de la probabilidad del resultado y los costos que ello implica.¹¹⁵

¹¹¹ Cunill Grau, Nuria: “La democratización...”, op. cit., pág. 79.

¹¹² Ídem, págs. 79 y 80.

¹¹³ Di Paola, etc. Libro farn

¹¹⁴ Deutsch. Karl: “Política y Gobierno”; Fondo de Cultura económica, Madrid, 1974, pág. 231.

¹¹⁵ Ídem, pág. 231.

Situación en Mendoza

La participación en Mendoza puede analizarse a través de ver cómo funcionan en la práctica los siguientes mecanismos:

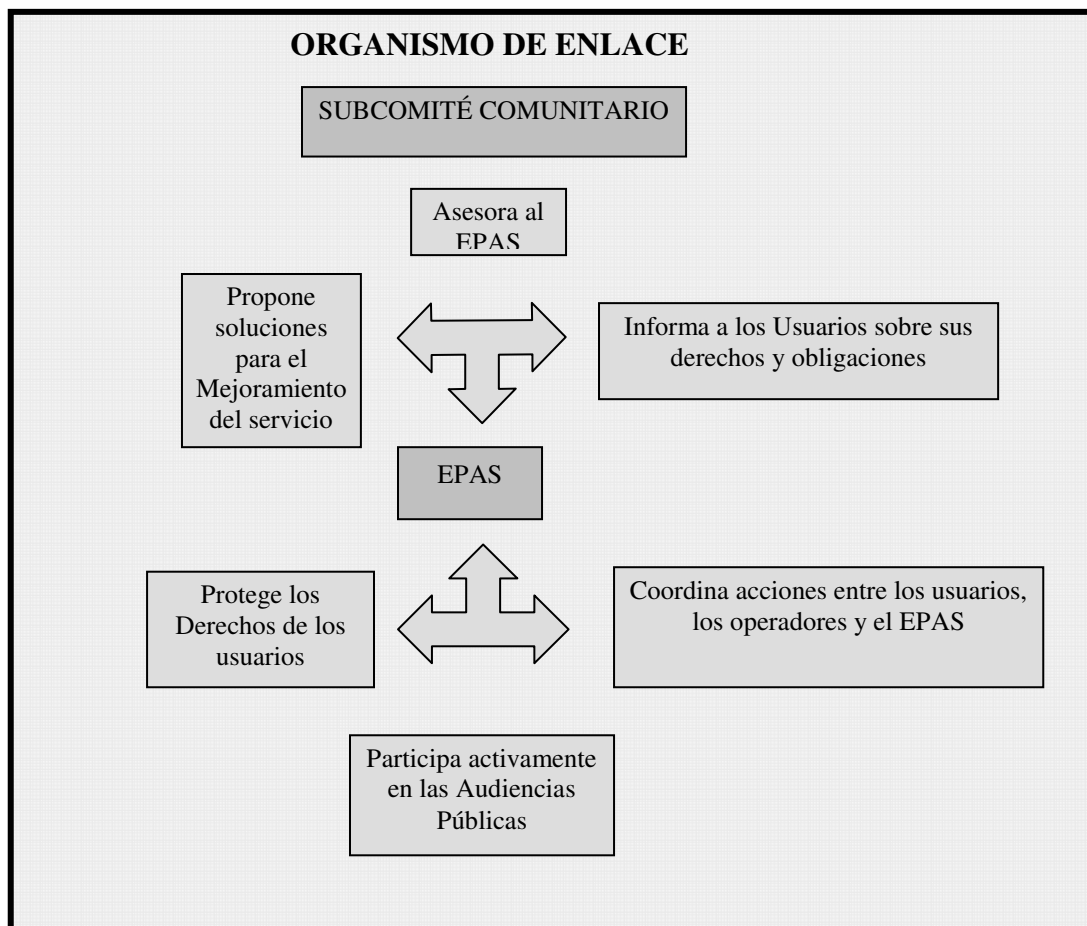
Participación de carácter consultiva

Subcomité Comunitario

El art. 9 del Decreto 911/95 establece la conformación de un *Comité Consultor* el cual “estará integrado por un Subcomité Científico-Técnico, con representantes de las organizaciones científicas de la Provincia; y un Subcomité Comunitario, con representantes de las asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios, como uniones vecinales, cooperativas de Usuarios y organizaciones ambientalistas.¹¹⁶

Como puede observarse desde la creación misma del EPAS, en el año 1995, se crea el Subcomité Comunitario, quien debe actuar como un organismo de enlace entre el EPAS, los operadores y los usuarios. Entre sus funciones se le fijaron metas como la promoción de acciones para la educación ambiental y la participación ciudadana. Pero luego de su primer año de funcionamiento, y ante la ola creciente de reclamos, el EPAS, decidió paralizar este órgano no convocando más a reuniones hasta la fecha, por lo menos no se ha encontrado ningún registro institucional que denote su existencia. Su estructura de funcionamiento era la siguiente:

¹¹⁶ El Ente Regulador solicitará al Consejo Provincial del Ambiente la organización del referido Subcomité Consultor Comunitario.



A pesar de no encontrarse en funcionamiento el Subcomité Comunitario, quien fomentaba la información a los usuarios y participación; los usuarios de los Modelos de Empresa Privada y Empresa Pública de Concesión Privada, son más críticos y disconformes con el servicio. Esto puede indicar que fue un desacierto la decisión del EPAS de neutralizar el funcionamiento del Subcomité Comunitario por el alto número de reclamos, ya que se sospechaba alentaba la disconformidad al brindar demasiada información ambiental y técnica a los usuarios. En cambio, el modelo de prestación del servicio municipal que abarca tres departamentos: Luján, Maipú y Tupungato, pudo suplir el rol del Subcomité Comunitario, mediante la implementación de instancias de participación directa e indirecta, que han redundado en una mayor aceptación y conformidad del usuario por el servicio esto se refleja en la escasísima o inexistente presentación de reclamos de parte de usuarios de esas jurisdicciones.

Es lamentable, desde el punto de vista institucional y desde la perspectiva de los mecanismos que garantizan una participación real de los usuarios, que este Subcomité no esté en funcionamiento, entendiéndose por funcionamiento la posibilidad de influir en las decisiones regulatorias.

Audiencia pública

Como decíamos en la primera parte de este trabajo, las audiencias públicas constituyen la institucionalización de un procedimiento de democratización de la toma de decisiones públicas. Ahora bien, coincidimos con Douglas North en que, el sólo hecho de que -como toda institución- tenga por función reducir la incertidumbre y establecer una estructura estable de intercambio, no hace que resulten eficientes.¹¹⁷

Ya que nuestro objeto es analizar la real participación que se da en la prestación del servicio en Mendoza, veremos cómo se ha dado el proceso de audiencias públicas relativas a la temática. Es así que realizaremos una prueba de actuación a la Audiencia Pública, como mecanismo de “estabilización” de la relación entre el Estado -Ente Regulador- y la sociedad -usuarios del servicio de agua potable¹¹⁸- para la toma de decisiones públicas que, en este caso –por tratarse el agua de un recurso de poder- llamaremos “*decisiones políticas*.”¹¹⁹

Los resultados obtenidos en las audiencias públicas, nos darán cuenta de la medida en que una institución está o no cumpliendo los objetivos para los que fue creada¹²⁰ y, en consecuencia, cuál será el camino a tomar de acuerdo al resultado que obtengamos a partir de nuestro análisis.

¹¹⁷ Ver nota pie N° 4

¹¹⁸ Cabe aclarar que en las audiencias públicas intervienen usuarios y cualquier otra parte que manifieste un interés fundado en la temática a tratar.

¹¹⁹ Hacemos una analogía con lo expuesto por la Lic. Agustina Mohando en la temática del agua como recurso de poder y sus repercusiones respecto del Estado. Al ser el agua un recurso de poder o, lo que es lo mismo, un recurso político, los conflictos que se originen en torno a ella serán políticos también. Esta afirmación se basa en cuatro características que a la vez son causa y consecuencia: “En primer lugar ya dijimos que, debido a su naturaleza pública, toda disputa referida al agua remitirá al Estado y, por ende, tendrá como escenario al ámbito político institucional. Luego, tenemos la aparición de “encrucijadas” debido a diferencias en la interpretación de las normas -cuando éstas no resultan del todo claras. Este es el tema de la definición de las reglas de juego en el manejo y distribución del recurso hídrico, del que tanto hemos hablado en páginas anteriores. Como sabemos, que el Estado no ejerza correctamente su papel de regulador puede traer graves consecuencias. A su vez, los conflictos serán resueltos a través de nuevas normas, las cuales implican acatamiento por parte de los ciudadanos. Esta es la tercer característica, que se refiere al carácter general que reviste la solución a los conflictos políticos y que se da justamente en el caso del agua, porque cualquier decisión afecta a todos los habitantes y no sólo a las partes intervinientes. Por último dijimos que se presentan como una lucha por la distribución de los espacios de poder.” Mohando, Agustina: “Agua y Poder en Mendoza”; Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, 2006, pág. 79.

¹²⁰ En el caso específico de nuestra Provincia, opinamos que no se están cumpliendo -o al menos no completamente.

Para comenzar decimos que en Mendoza, durante el período de estudio, se realizó sólo una audiencia pública sobre la temática del agua potable. La misma se llevó a cabo el 6 de noviembre de 2007, en Salón CICUNC Sur de la Universidad Nacional de Cuyo, y tuvo por objetivo el tratamiento de un aumento en la tarifa del servicio – previa presentación de estudios económicos realizados por sectores académicos-.

El marco legal en el que se inscribe dicha Audiencia, está representado por la Ley Provincial N° 7187¹²¹ y las Resoluciones de Directorio del EPAS N° 007/07 y N° 118/07.¹²² En dicho marco legal, particularmente en las resoluciones, se reglamentan todas las cuestiones formales referidas a la preparación y ejecución de las audiencias públicas para el servicio de agua potable en Mendoza.

Recordando a Karl Deutsch, la actuación de una institución se mide “*por valores específicos*”, es así que tomaremos los principales puntos de la Resolución 007/07 como marco y centraremos el interés primordial en la eficacia para alcanzar la meta de “participación equitativa” por parte de los usuarios e integrantes de los comités asesores que asistieron a la Audiencia.¹²³

Según lo establece dicha Resolución, las audiencias públicas tienen como objetivo alcanzar el derecho programático de “participación e información de los usuarios”, consagrado por el Art. 42 de la Constitución Nacional.

De acuerdo al art. 3, el procedimiento administrativo de las audiencias públicas del EPAS se rige fundamentalmente por los principios de: debido proceso; publicidad; oralidad; informalismo; contradicción; participación; instrucción e impulsión de oficio y economía procesal. Dichos principios generales, se aplicarán tanto a la etapa preparatoria de las audiencias como a la ejecución propiamente dicha –las cuales son tratadas en los capítulo II y III respectivamente-.

¹²¹ Dicha ley trata sobre: adhesión leyes nacionales 25790 25820 25561 leyes provinciales 6976 7022, sobre vigencia, plazos, renegociaciones de contratos de obras y servicios públicos, contrataciones y programa de propiedad participada

¹²² Dichas resoluciones se encuentran en el “Anexo”.

¹²³ Ver nota pie N° 14.

Luego de definir la parte formal, pasamos a analizar la Audiencia Pública en diferentes puntos –que siguen, aunque no estrictamente, a lo expuesto en el marco teórico del trabajo- pero teniendo como norte siempre a la variable “participación”.

Una participación pobre

Lo primero que queremos expresar con este título es la escasa cantidad de personas que acudieron a la Audiencia aquel 6 de noviembre. Durante toda la jornada, hubieron 18 oradores –sin contar con la exposición del Presidente de la Audiencia y la de las universidades- de los cuales sólo 6 eran usuarios y 3 miembros del Subcomité Científico Técnico, siendo el resto partes interesadas de OSM SA, ex empleados o funcionarios de dicha empresa o representantes de organismos del agua vinculados a los intereses de la misma.¹²⁴

En este sentido, creemos que la problemática tiene dos caras a analizar: usuarios y autoridades. La primera, representada por los usuarios, nos muestra que evidentemente la motivación a participar no es la que se necesita para tratar un caso tan importante como es la tarifa del servicio de agua potable. Eventos como éste deberían estar en la agenda de todos los usuarios del servicio, lo cual nos habla del descreimiento que en general reina cuando se trata de asuntos públicos.

Como dijimos en la primera parte, cuando hablábamos de las motivaciones individuales que llevan a participar o no de ciertos procesos, el enfoque de la teoría de la elección racional tiene ciertas deficiencias que se explican, según Oszlak, en el hecho de que los criterios de maximización de beneficios no siempre son los mismos y, por ende, la percepción acerca de los resultados tampoco lo es. Asimismo, que mientras nos alejábamos de elecciones repetitivas, “automáticas”, aumentaba la incertidumbre respecto de los resultados.

¹²⁴ La escasa participación fue reflejada luego en los medios de comunicación, que expresaron en sus artículos cosas como: “los presentes criticaron a OSM y al convenio firmado con el Gobierno. Además se lamentaron de la supuesta escasa difusión que tuvo la audiencia pública, algo que fue compartido por Queiro (vicepresidente de OSM)” o “la convocatoria no fue la esperada ya que sólo unas 70 personas se acercaron esta mañana al Centro de Información y Comunicación de la UNCuyo, en la Ciudad Universitaria, para escuchar los fundamentos a favor y en contra de esta actualización tarifaria”. Fuentes: “El aumento del agua llegaría a la Legislatura la semana próxima” en Diario El Sol, 7/11/2007 y “Pobre convocatoria en la audiencia pública por la renegociación del contrato con OSM” en Diario Los Andes online, 6/11/2007

Para nosotros, si bien las percepciones varían de un individuo a otro, lo que hace que se considere a la participación como una opción es el hecho de “percibir un resultado”, cualquiera sea. En otras palabras, el individuo participará si considera que su aporte va a ser tomado en cuenta, o que de alguna manera puede contribuir en el proceso. En el caso de esta audiencia, se pudo percibir la sensación de frustración de los usuarios que se manifestaron contrarios al aumento de las tarifas y/o a la política de la empresa, ya que sus argumentos no tenían aceptación.

En este sentido, y con miras a fomentar el proceso de participación, debe hacerse una lectura amplia del art. 18 de la Resolución 007/07, que no muestre parcialidad, no sólo respecto de las pretensiones que las partes presentan en la etapa preparatoria, sino durante el desarrollo de la Audiencia, no pudiéndose descalificar a los oradores por sus opiniones.¹²⁵

A la situación descrita, se suma el hecho de que la audiencia parece estar preparada para que no produzca resultados más allá de “informar” a los interesados respecto del aumento en la tarifa. En este sentido, pudimos notar la falta de interés, por parte de las autoridades presentes, en las opiniones contrarias a la empresa o al aumento de las tarifas, así como la alta motivación en escuchar a aquellos que venían en apoyo de OSM.¹²⁶ Asimismo, el desequilibrio entre la cantidad de oradores cercanos a la empresa y el resto fue abrumadora.¹²⁷

Respecto de las autoridades, la pobre convocatoria puede explicarse, en gran medida, en la escasa difusión que tuvo la Audiencia Pública, así como en las dificultades “burocráticas” que se le presentan al ciudadano a la hora de participar activamente. Tal como decíamos páginas anteriores, la publicidad del evento no parece

¹²⁵ Este es el caso de un vecino de Las Heras que expuso su opinión respecto de la empresa y sus constantes incumplimientos, presentando además documentación al respecto. Más allá del hecho de haber sido interrumpido por quienes conducían la Audiencia, tuvo que soportar la descalificación por parte de uno de los Secretarios designados por el EPAS, quien se manifestó diciendo textualmente: “las opiniones son producto de la desinformación”.

¹²⁶ “No queremos polemizar”, fue lo que dijo uno de los Secretarios cuando un usuario presentó una nota periodística en la que el entonces Presidente del EPAS hablaba de que no iba a ser necesario subir la tarifa. La nota en cuestión se titula “No hay necesidad de aumentar las tarifas de agua”, y fue publicada por Diario Los Andes, el 7 de abril de 2004.

¹²⁷ No nos parece correcto que se permitan las opiniones de proveedores de la empresa, así como tampoco el hecho de que a algunos se les permita hablar sin haberse anotado y a otros no, especialmente si se trata de un funcionario público favorable a la empresa.

reflejar el objetivo de la resolución 007/07, ni cumplir con su art. 9, sino más bien todo lo contrario.¹²⁸

Por otro lado, en lo que se refiere a los “costos” de participar, podemos decir que los términos establecidos en el marco regulatorio respecto de la etapa preparatoria de la Audiencia no hacen sino dificultar el proceso de participación. Considerando que una audiencia constituye casi la única posibilidad para que el usuario se haga oír, no podemos establecer requisitos que lo desalienten. Por ejemplo, el hecho de exigir que se presenten con anterioridad los fundamentos y pruebas que sustentarán la opinión que se va a expresar durante la audiencia, puede llegar a intimidar al simple usuario que sólo quiere manifestar una idea (art. 19 res. 007/07). Si a eso le sumamos que el horario para realizar los trámites es sólo durante la mañana, del período preparatorio de la Audiencia, vemos que las posibilidades de participar se limitan mucho (art. 7 res. 118/07).

Obstáculos a la participación

En el caso específico de la Audiencia Pública realizada en Mendoza, creemos que se dieron tres de los que fueron expuestos en la primera parte. Dentro de los señalados por Kliksberg, los llamados “*problema del poder*” y “*subestimación de los pobres*” estuvieron presentes tanto en la etapa preparatoria como en el desarrollo de la misma. Asimismo, pudimos notar una traba importante en lo que se refiere a información, en varios sentidos.

Respecto del problema del poder. Tanto el hecho de dificultar la participación en la audiencia, a través de procesos burocráticos o falta de publicidad de la misma, como el de restarle importancia a las opiniones y argumentos de algunos oradores, hace que estemos muy lejos de la idea de Mary Racelis de “*compartir el poder*”.¹²⁹

Por un lado, se presenta la situación recientemente descripta respecto de los costos derivados de involucrarse en un proceso de participación, que no han sido tenidos en cuenta en el “diseño” de la audiencia. Por otro, pudimos notar la falta de interés por parte del Presidente y secretarios de la Audiencia hacia ciertos usuarios y

¹²⁸ Un miembro del equipo revisó la sección principal de todos los ejemplares del periódico de mayor difusión en la Provincia, publicados entre el 6/10/2007 y el 6/11/2007, y no pudo encontrar un solo aviso referido a la Audiencia Pública. Ver artículos periodísticos en nota pie n°124.

¹²⁹ Ver nota pie N° 66

miembros del Subcomité Científico Técnico, particularmente aquellos que se manifestaron contrarios a la política seguida por la empresa.

En cuanto al segundo obstáculo, tiene la particularidad de presentarse “al revés” de cómo lo menciona el autor. En este caso también se subestiman las capacidades del usuario pobre, pero no en el sentido de no poder integrarse al proceso de participación, sino justamente a través de su misma presencia en la Audiencia. La manipulación consiste entonces, en lograr que sus opiniones aporten al discurso de la empresa, aún en contra de los propios intereses.¹³⁰

Finalmente, respecto del tercer obstáculo, nuestra apreciación es la siguiente. Como hemos visto, la información es un elemento imprescindible para que las partes de la relación de intercambio puedan participar en forma “libre y equitativa.” En el caso de la Audiencia Pública, pudimos observar lo que Douglas North explicaba respecto de la teoría de la racionalidad instrumental, *dándose por sentado que los actores poseen la información necesaria para hacer correctamente sus elecciones.*

Este presupuesto, afecta a la participación de los usuarios en dos sentidos. En primer lugar, porque ya desde el comienzo se parte de una base asimétrica, en la que la relación no producirá resultados eficientes. En segundo lugar, el hecho de considerar que todos poseen la misma información, o que el acceso a la misma es sencillo y poco costoso, hace que las autoridades no realicen el esfuerzo necesario para que los usuarios se informen adecuadamente para poder participar. Se produce así, un círculo vicioso de “desinformación.”

Paradójicamente, advertimos que la observación de Douglas North puede darse a la inversa: *suponer que ciertos actores están invariablemente desinformados*, aunque de hecho no lo estén. Casualmente, esto ocurre cuando lo que el actor en cuestión dice,

¹³⁰ Caso de una vecina del B° La Favorita que “agradeció a OSM por llevarle agua a 4800 familias.” Asimismo, se dieron casos sospechosos de manipulación entre usuarios de alto poder adquisitivo, cuyos entusiastas argumentos en favor de la empresa eran difíciles de creer. Esta situación, fue corroborada por los periodistas del diario Los Andes, quienes escribieron el siguiente comentario: “distintos grupos relacionados al servicio de potabilización y distribución de agua en la provincia aprovecharon para exponer sus puntos de vista sobre este tema. En este sentido, hubo opiniones encontradas entre los asesores técnicos del EPAS y un grupo de ‘usuarios felices’ que se manifestaron más que satisfechos con el servicio actual. Fuente: “Pobre convocatoria en la audiencia pública por la renegociación del contrato con OSM”; en Diario Los Andes, 6 de noviembre de 2007.

resulta inconveniente para el actor con mayor poder en la relación.¹³¹ En este caso, al tratarse del Estado, la situación se agrava aún más, ya que además de debilitarse las estructuras de intercambio, se pierde terreno en lo que hace al control social.

Por otro lado, sabemos que siempre existe cierta reticencia a compartir información que se considera “valiosa”. No sólo resulta beneficioso ocultar cierta información relativa al servicio sino que, como vimos anteriormente, quienes la revelan –aún en el ámbito concebido para ello- pueden llegar a ser descalificados, aún cuando su posición y conocimiento del tema los autorice para expresarse en tal sentido.¹³²

Sobre la toma de decisiones

Tal como lo expresáramos en la primera parte, estamos de acuerdo con Di Paola en que al ser las audiencias públicas oportunidades de consulta para que las ideas y experiencias del conjunto de la población puedan ser capitalizadas y reflejadas por las autoridades en los procesos de toma de decisiones públicas, ciertamente contribuyen al mejoramiento de la calidad y a la razonabilidad de las decisiones que luego se toman.¹³³

Justamente el hecho de que estemos tratando con decisiones políticas, hace que el papel de las audiencias públicas tome aún mayor relevancia, dado que la participación de la ciudadanía contribuirá no sólo a la legitimación de las decisiones adoptadas, sino a la futura aceptación e implementación de las medidas en las que tales decisiones se vean traducidas.

Quejas de usuarios

Anteriormente expusimos, coincidiendo con Oszlack, que la relación entre el Ente y los usuarios de los servicios públicos resulta crítica, ya que “resguardar sus intereses” excede ampliamente el hecho de estar conectado al servicio y/o poder presentar quejas cuando existe algún inconveniente. Sin embargo atender los reclamos

¹³¹ Por ejemplo, tenemos el caso de uno de los miembros del Subcomité Científico Técnico que cuando dio datos muy desfavorables a la empresa y al accionar del Ente, generó malestar en las autoridades de la Audiencia.

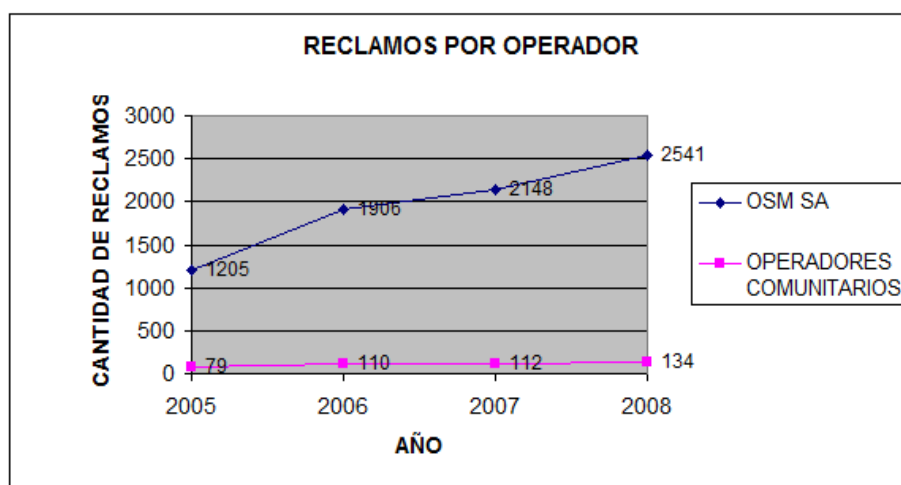
¹³² Idem que la nota anterior.

¹³³ Ver nota pie N° 109.

de los usuarios es una de las competencias que surge del artículo 13 del Decreto 911/95, que reglamenta la Ley N° 6044.

El tratamiento de los reclamos, es tan importante como el número de ellos, ya que la insatisfacción se expresa en nuevos reclamos. El tratamiento que se hace de los mismos refleja la importancia que tiene para los operadores la satisfacción de sus usuarios. **Juran**, define la satisfacción del usuario, como la ausencia de reclamos o inconformidades. Los usuarios de los Modelos de Empresa Privada y Empresa Público de Concesión Privada, son más críticos y disconformes con el servicio.

A continuación, y como resultado del relevamiento realizado en el Ente regulador se obtuvo la siguiente información; los reclamos ingresaron al EPAS a través de la línea telefónica habilitada para tal fin.



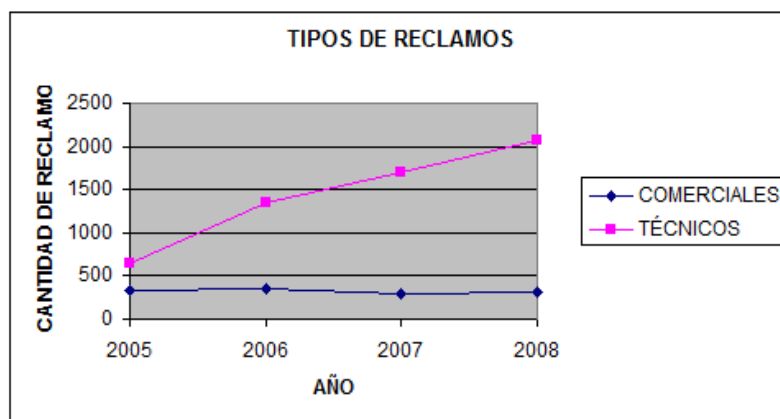
Fuente: Elaboración propia EPAS 2009

En el gráfico anterior podemos analizar que:

Desde el año 2005 hasta el 2008 el 94,6% de los reclamos de los usuarios se refieren al servicio que presta el operador OSM SA (operador mayoritario con el 76 % de la cobertura del territorio provincial). El 5,4% restante representa a los usuarios de los operadores comunitarios. Si bien hay que tener en cuenta que el porcentaje de cobertura de OSM SA y del resto de los operadores es muy diferente, puede inferirse que como el prestador con mayor cobertura presta su servicio en áreas urbanas (en particular el Gran Mendoza) los usuarios están más informados acerca de cómo efectuar su reclamo, primero ante el operador y al no tener una respuesta satisfactoria, posteriormente en el EPAS. Los usuarios de operadores comunitarios se encuentran, en general, en zonas rurales lo cual dificulta la posibilidad de reclamar en un doble sentido: por un lado, la mayoría de los operadores comunitarios no poseen canales formales para

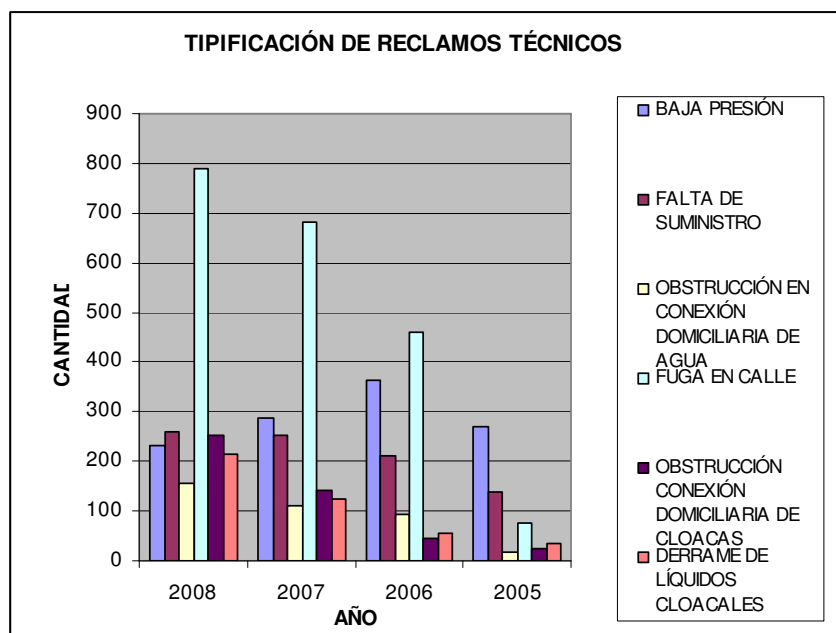
recepcionar las quejas (generalmente son uniones vecinales) y por otro, o bien los usuarios desconocen la existencia del EPAS o ignoran la vía de comunicación con el mismo.

Desde el año 2005 hasta el 2008 se ha incrementado significativamente la cantidad de quejas ingresadas al EPAS. Tomando comparativamente el año 2005 con respecto al año 2008 la cantidad de reclamos de este último supera en un 108% al valor del 2005. Diversas interpretaciones podemos realizar con respecto a este incremento: mayor concienciación con respecto a la defensa de los intereses y derechos de los usuarios-consumidores, problemas con obras de infraestructura (nulas o deficitarias) lo cual denota inconvenientes en la prestación del servicio, aumento en la cantidad de conexiones como consecuencia de la construcción de barrios sin prever ordenamiento territorial, entre otros.



Fuente: Elaboración propia en base a datos del EPAS, 2009.

En este gráfico mostramos una tipificación de los reclamos en dos grandes dimensiones: comercial y técnica. Lo que podemos observar es que el 67,5 % de los reclamos ingresados (valor promedio de los cuatro años 2005, 2006, 2007 y 2008) corresponden a dificultades en el servicio en lo referente a problemas técnicos. Como dijimos anteriormente esto puede interpretarse teniendo en cuenta: problemas con obras de infraestructura (nulas o deficitarias), aumento en la cantidad de conexiones como consecuencia de la construcción de barrios sin prever ordenamiento territorial, calidad del agua, entre otras (ver gráfico siguiente)



Fuente: Elaboración propia en base a datos del EPAS, 2009

En este gráfico, y como complemento de lo descrito anteriormente podemos observar una desagregación de los reclamos técnicos ingresados al EPAS en los años 2005 hasta el 2008:

Es significativo el incremento de quejas por fugas en las calles. De este dato puede inferirse que los usuarios son cada vez más concientes de la necesidad e importancia del cuidado y uso racional del recurso agua. Pero también algo que ya hemos mencionado reiteradas veces y que tiene ver con problemas en las obras de infraestructura (nulas o deficitarias) que sostienen el abastecimiento en vastas zonas de la provincia.

También hay un considerable incremento en los reclamos por derrame de líquidos cloacales. Las condiciones de saneamiento también se ven seriamente afectadas al no realizarse obras de infraestructura que guarden correspondencia con el crecimiento demográfico de la provincia.

Por último nos resulta interesante mencionar que existe una disminución de quejas con respecto a la baja de presión del agua. Todos sabemos que es un gran problema que tenemos los habitantes de la provincia, al menos en el Gran Mendoza; por lo cual inferimos que es probable que lo que esté sucediendo sea que los usuarios estén “acostumbrándose” a recibir menos agua y pagar por un servicio deficitario.

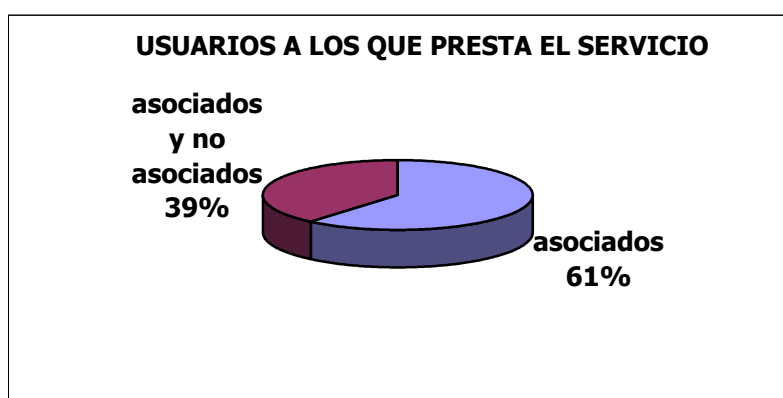
Nos parece menester mencionar que el EPAS no posee ningún mecanismo ni herramienta que permita un seguimiento de los reclamos o quejas ingresadas al sistema.

Es decir no puede medirse el desempeño del Ente en cuanto a la resolución de los reclamos de los usuarios ni el grado de satisfacción por la atención y gestión del Ente Regulador. Siguiendo a Tobelem, consideraremos que existe “déficit de capacidad institucional” (DCI) porque *se produce una brecha o hiato perceptible entre lo que una organización* (en este caso, un ente regulador) *se propone realizar en cumplimiento de su misión y lo que efectivamente consigue.*

Análisis de los Operadores Comunitarios, en relación con problemas de participación y vinculación con el EPAS:

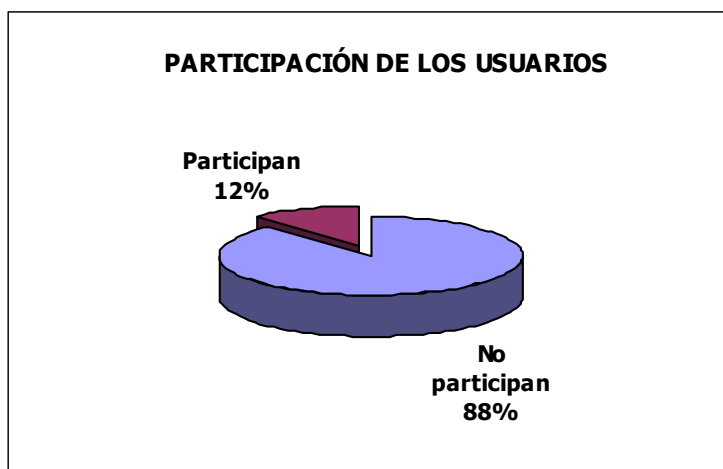
La mayoría de los operadores comunitarios que brindan el servicio de agua potable son vecinos organizados que gestionan todo lo relacionado con dicha prestación. Es decir, que cumplen una función que, en principio, le pertenece al Estado (aparato institucional: gobierno). Por ello es fundamental que si el Gobierno no lo realiza directamente, apoye con recursos a los operadores comunitarios, planificadamente y bajo un marco legal e institucional pertinente. Asimismo, es importante aclarar que las asociaciones civiles no constituyen una empresa.

Existe una desventaja respecto del operador principal, ya que más de la mitad de los operadores comunitarios poseen hasta 500 usuarios distribuidos a lo largo de 21 Km. o más. Esto denota una relación usuario/ long. de red muy alta, con los elevados costos que implica.



Si bien el 61% de los operadores presta el servicio a los asociados, un significativo número de ellos, 39% lo hace a asociados y no asociados. La causa principal de ello es que al ser la provisión de agua potable un bien fundamental para la

vida de la personas imposibilita una clasificación taxativa al momento de brindar el servicio, ya sea por proximidad geográfica, por relaciones parentales o amistades, etc.



Como podemos apreciar, y en consonancia con la tendencia general de escasa participación y compromiso que vivimos actualmente, la gran mayoría de los usuarios no participa.¹³⁴ Esto muchas veces dificulta la tarea de las entidades, ya que se da la particularidad de que la mayoría son Asociaciones Civiles y necesitan contar con la participación efectiva de sus miembros para poder cumplir con sus obligaciones y tener sus papeles en regla.¹³⁵

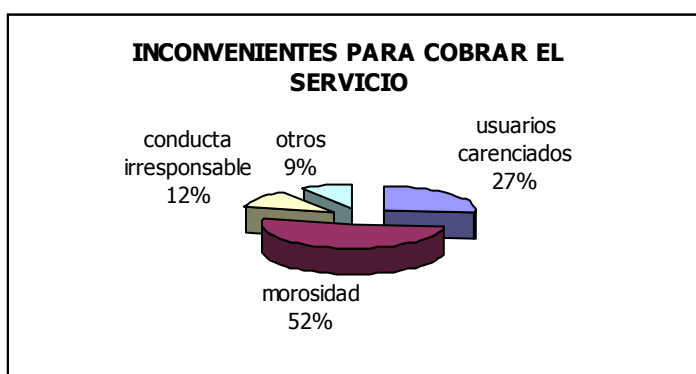
Un caso que se repitió mucho fue el de entidades cuyas comisiones directivas estaban formadas, cuando mucho, por tres personas. La prestación del servicio en condiciones tan desfavorables, hace que la gente no quiera involucrarse para evitar problemas y quejas de parte de sus propios vecinos.

¹³⁴ Según nos fue manifestado, es raro que los vecinos hagan otra cosa más que plantear quejas

¹³⁵ Tan escasa es la participación, que muchos encuestados nos dijeron que no tenían sus papeles en regla por no poder realizar ni siquiera las asambleas obligatorias debido a la falta de quórum.



Puede observarse que el 67% de los operadores respondió que no pueden cobrar el servicio de provisión de agua potable en tiempo y forma. Es decir se encuentran con dos problemas esenciales: el no -pago de los usuarios en el tiempo establecido en las boletas de pago y por otro lado con los importes tarifarios que en la mayoría de los casos fueron establecidos muchos años atrás y que por lo tanto resultan insuficientes en la actualidad.¹³⁶



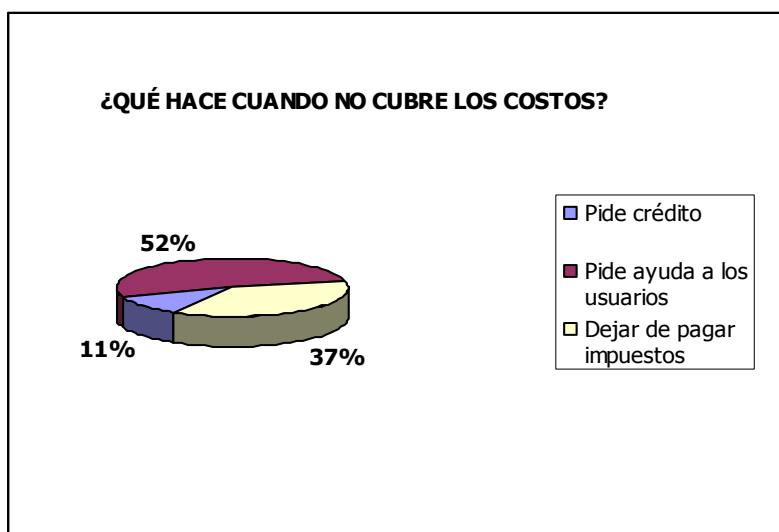
En relación con el gráfico anterior puede observarse que la morosidad, el 53%, representa el principal inconveniente para cobrar la tarifa del servicio de agua potable. El 27% corresponde a usuarios carenciados, porcentaje muy elocuente por cierto ya que hace referencia a una problemática social existente, en particular de las zonas rurales.¹³⁷ Se diferencié morosidad y usuarios carenciados entendiendo al primero como aquella actitud de no-pago por parte de usuarios que podrían pagar sin inconveniente la tarifa asignada.

¹³⁶ Para mayor información remitirse al Capítulo 2.2, donde se exponen los resultados de los talleres.

¹³⁷ Esta información surge de los talleres.



A partir de este gráfico, advertimos fácilmente que más de la mitad de los Operadores no alcanza ni siquiera a cubrir los costos de la prestación del servicio. Vale aclarar que cuando hablamos de costos no estamos incluyendo mantenimiento ni expansión de la red, sino sólo los gastos de potabilización –cloro-, energía eléctrica, sueldos –en el caso de que tengan empleados, algo que no siempre ocurre- e impuestos. En este sentido, el 75% de aquellos que manifestaron cubrir sus costos con la recaudación indicaron -al mismo tiempo- tener problemas de infraestructura.

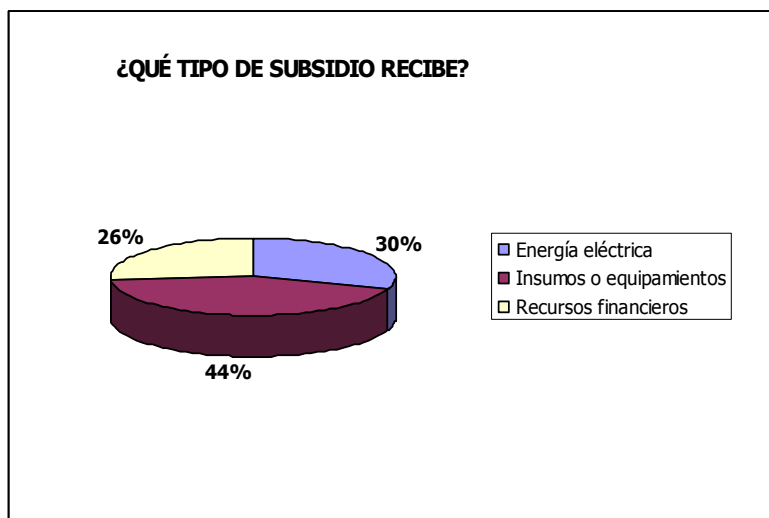


Como vimos anteriormente, más de la mitad de las entidades no cubre sus costos. Esta situación lleva a que, para no disminuir la calidad del agua que se distribuye, los operadores que se encuentran en esta situación tomen diferentes determinaciones. La mayor parte de ellos –52%- recurre a los usuarios que cumplen, sea a través de colaboración en dinero o mediante prestación de algún servicio o ayuda. El 37% deja de pagar impuestos -especialmente el IVA y los Ingresos Brutos- y cargas sociales, con las consecuencias que ello implica en términos de deudas y juicios

laborales. Sólo el 11% recurre al crédito, ya que en general los ven como de muy difícil acceso.



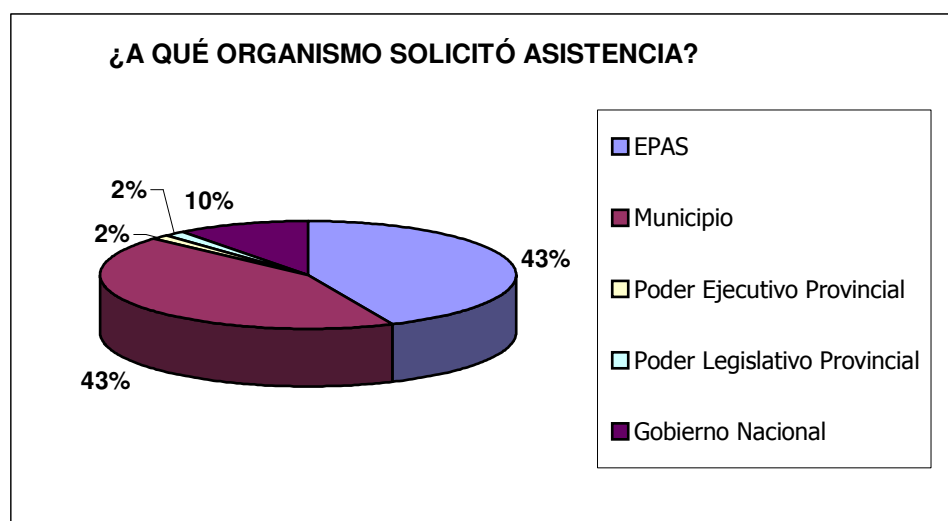
Por todo lo expuesto anteriormente resulta evidente que la mayoría de los operadores, para poder prestar el servicio de agua potable, deberían tener que acudir a diversos organismos para solicitar algún tipo de ayuda o subsidio. Los resultados obtenidos en esta pregunta nos confirman esto, ya que el 78% recibe algún tipo de ayuda o subsidio.



El 44% recibieron ayuda en forma de insumos o equipamiento –en general desde su respectivo municipio o de parte del EPAS-, el 30% recibe regularmente un subsidio en la tarifa de energía eléctrica, y el restante 26% ha recibido dinero para obras.



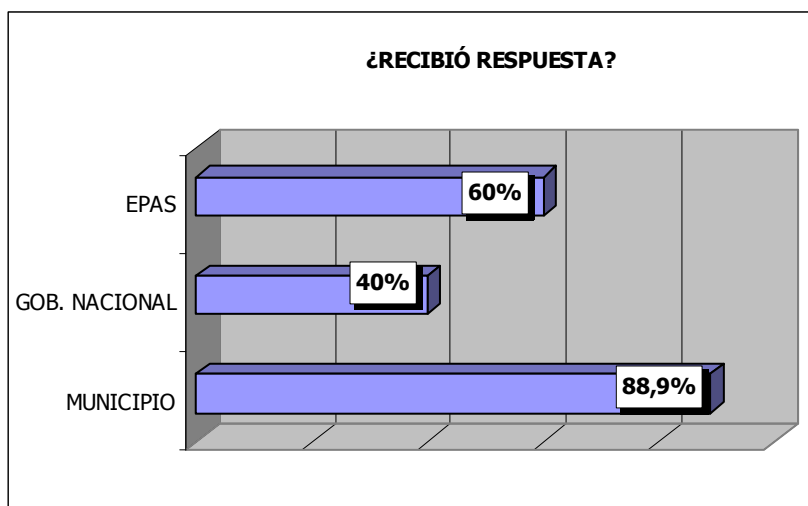
Más allá de los subsidios o ayuda que el 77% de los operadores manifestó recibir, es importante saber cuál es la relación entre éstos y las autoridades u organismos públicos, para indagar acerca de si conocen quiénes pueden canalizar sus demandas. Vemos que el 81% solicitó asistencia, mientras que el 19% no lo hizo por distintas razones.



A la pregunta ¿a qué organismo solicitó asistencia? El 43% respondió al EPAS, y el otro 43% al Municipio. Desde el punto de vista legal e institucional (Ley provincial N° 6044), al estar los operadores comunitarios “comprendidos” en dicho marco, el que un 43% haya solicitado asistencia al Ente no supone una respuesta sorprendente. Sin embargo sí lo es que el mismo porcentaje represente a aquellos que ante una situación problemática recurrieron al Municipio. Esto puede ser por: proximidad geográfica, conocimiento de concejales e intendente, entre otros y porque sabemos que en la

actualidad el rol del municipio excede aquellas funciones tradicionales que otrora tenía, convirtiéndose en el centro de gestión e implementación de las políticas públicas.

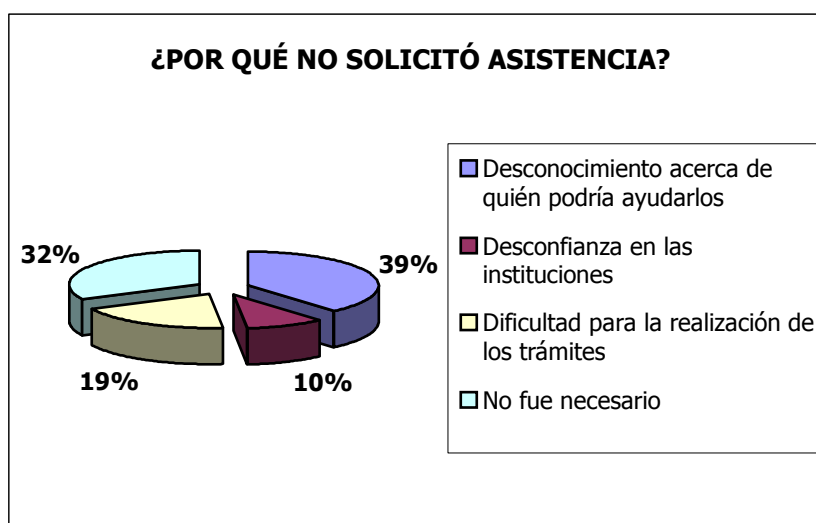
También es importante destacar que el 57% no pidió asistencia al EPAS, Ente que como bien dijimos anteriormente, “comprende” a los operadores.



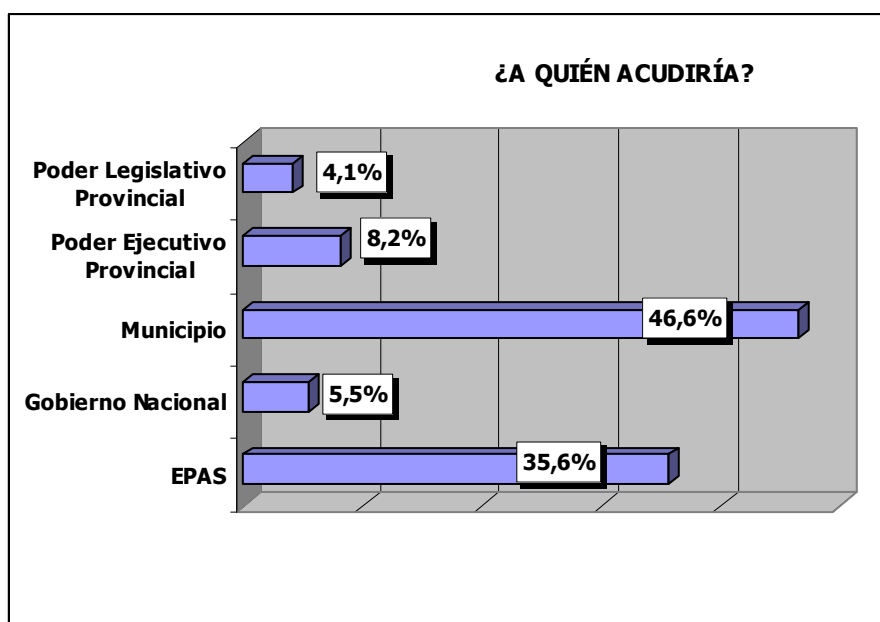
De aquellos operadores que manifestaron haber acudido a su respectivo Municipio, vemos que casi el 89% obtuvo respuesta favorable. En el caso del EPAS, el número de respuestas favorables alcanzó el 60% y en el caso del Gobierno Nacional – mayoritariamente referido al ENHOSA- descienden a un 40%.

Estos números nos permiten advertir el rol que está actualmente jugando el Municipio como canalizador de las demandas y gestor de alternativas de solución a los problemas de los operadores.

En sólo dos casos indicaron que acudieron al Poder Legislativo Nacional y Provincial, y fueron respondidos.



Nos parecía importante indagar, en ese 19% que respondió que no solicitó asistencia a ningún organismo, los motivos por los cuales no lo hizo. Aquí surge que el 39% desconoce qué organismos o instituciones podrían ayudarlos y el 19% expresa que existen dificultades para la realización de los trámites (burocracia excesiva, grandes distancias a los centros de atención, entre otros). Puede inferirse que ambos resultados implican importantes déficit de los organismos públicos: por un lado escasa o nula comunicación de aquellos organismos que podrían asistir a los operadores y por otro, ineficiente organización de recursos y modelo de gestión de los mismos. Sumado a esto, no es menor el dato obtenido de que el 10% tiene desconfianza en las instituciones. Para concluir, podemos decir que el 70% no solicita asistencia por cuestiones relacionadas con las instituciones en sí, y el otro 30% porque consideró que no fue necesario.



Estos números nos permiten nuevamente apreciar la importancia que tiene el Municipio, por ser el referente más cercano a la población. En segundo lugar aparece la figura del Ente Regulador, con el 35%. En menor medida, tenemos tanto al Gobierno Nacional como a los poderes Ejecutivo y Legislativo Provincial.

Medios de comunicación

De acuerdo a lo que habíamos anticipado, se presentará un breve análisis de los medios como canal de participación de los usuarios del servicio. Tal como expusimos previamente, respecto del servicio los medios cumplen varias funciones entre las que se

destacan servir de portavoz de los reclamos y sugerencias de los usuarios e informar respecto de cuestiones relativas al servicio.

En este sentido, hemos querido reflejar estos dos importantes roles, a través del seguimiento de la prensa escrita durante el año 2008, en sus dos periódicos de mayor circulación.¹³⁸ La presentación consistirá entonces en, por un lado, el análisis de las noticias relativas a la participación de los usuarios y, por otro, la comprobación de que se publican los avisos que impone la ley.

Reclamos de usuarios

Respecto de las noticias relativas al servicio de agua potable, se han seleccionado únicamente las referidas a situaciones en que los propios usuarios quisieron manifestarse respecto del servicio.

De un total de 26 noticias, 20 fueron publicadas en el diario Los Andes y sólo 6 en el UNO. Las mismas tuvieron por objeto comunicar reclamos relativos a:¹³⁹

calidad de agua;¹⁴⁰

falta de presión en el suministro;¹⁴¹

cantidad de agua;¹⁴²

falta de suministro¹⁴³ y

¹³⁸ Hablamos de los diarios Los Andes y UNO.

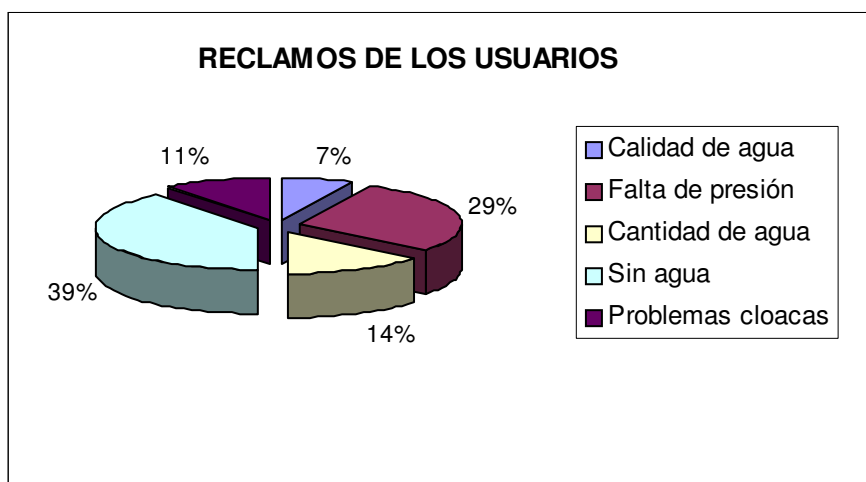
¹³⁹ El criterio de agrupación de reclamos fue diseñado por el propio investigador.

¹⁴⁰ “El agua vendida por Obras Sanitarias Mendoza no es potable. Los análisis demuestran presencia de químicos (plomo, manganeso, por ejemplo) en cantidades que la transforman en “no apta para consumo, agua físico-químicamente No Potable” (Consultora Alimentaria Safefood, muestra tomada en Tres de Mayo, departamento Lavalle el 25/7/07). Este ejemplo, con seguridad suficiente, podrá ser completado con información proveniente de otros distritos y departamentos de la provincia, y fue suministrado a la empresa y al EPAS, organismo oficial regulador de la actividad, hace mucho tiempo, *sin que hasta la fecha se tomen medidas concretas para revertirlo*”. Fuente: “Agua no potable” en *Escribe el Lector*, Los Andes, 4 de enero de 2008.

¹⁴¹ “Este barrio se construyó con la idea de que tendría su propio pozo de agua, pero cuando analizaron la calidad se dieron cuenta de que no se podía tomar. Ahora pasamos meses sin presión de agua y dependemos de que la comuna venga con camiones a llenarnos los tanques.”. Fuente: “Vecinos de La Paz están preocupados por la presión y la calidad del agua” en *Los Andes* 21 de diciembre de 2008.

¹⁴² En general esta situación se da por falta de obras, lo cual ocasiona que si hay usuarios que utilizan el recurso en gran cantidad, a otros les falta. Se pudieron encontrar comentarios como: “Los pisadores de barro usan el agua potable para los pozos y después nosotros, que estamos al día con la factura, nos quedamos sin agua” o “tengo 4 hijos, la más chiquita de dos años, y de casualidad consigo un poco de agua para prepararles la leche”. Ídem.

problemas relativos a la red de cloacas¹⁴⁴



Reclamos de usuarios de agua potable en diarios Los Andes y UNO, año 2008.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto del problema más denunciado, la ausencia total de suministro, las principales razones fueron las siguientes:

roturas en la red;¹⁴⁵

falta de obras de expansión;¹⁴⁶

no cuentan con el servicio;¹⁴⁷

¹⁴³ “Con envases de plástico a la mano y en plena vía pública, miles de vecinos en barrios de La Paz esperan abastecerse de agua de camiones cisterna, tras cuatro días de interrumpirse el suministro por las fuertes lluvias.” Fuente: “Barrios pobres de La Paz hace 4 días que están sin agua” en Los Andes, 3 de octubre de 2008

¹⁴⁴ “En menos de una semana, la propiedad de Natalia Noel Gómez (28), en Godoy Cruz, se inundó dos veces con líquido cloacal. La primera inundación fue el 4 de este mes. Cuenta que dio el aviso, una cuadrilla arregló el taponamiento y desinfectó sus pertenencias. Pero a los cuatro días de ese suceso nuevamente las cloacas colapsaron estropeando todos los muebles que pudo alcanzar”. Fuente: “Casa Inundada con líquido cloacal”, en UNO 13 de septiembre de 2008.

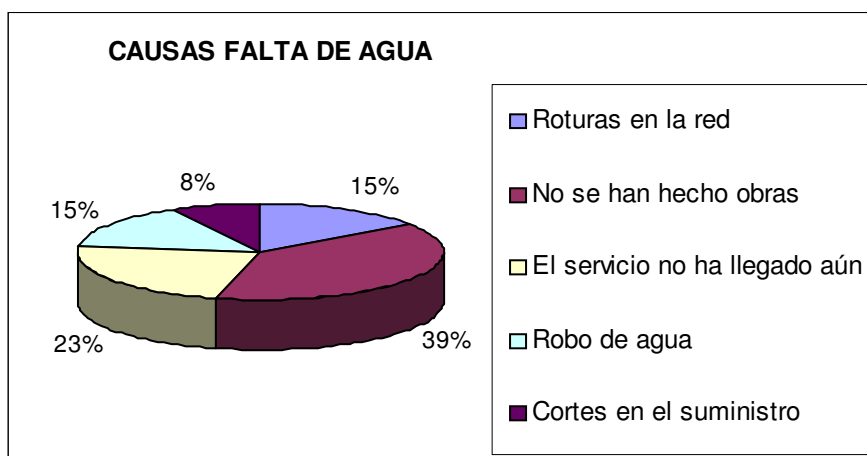
¹⁴⁵ “Durante lunes y martes, algunas zonas de Luján -Los Perales, Los Montañeses, Blanco Encalada y Vistalba- estuvieron sin agua potable. Es que Obras Sanitarias cortó el suministro para realizar obras de reparación en un acueducto proveniente de Potrerillos que habría sido ‘dañado intencionalmente’, según la empresa proveedora, durante el fin de semana.”. Fuente: “Sin agua desde el fin de semana por un caño roto”, en Los Andes, 27 de noviembre de 2008.

¹⁴⁶ En este caso, advertimos que se hace referencia a obras que no han sido finalizadas: “los vecinos de los barrios del Oeste solicitan a Obras Sanitarias Mendoza que cumplan con la distribución del agua en toda la red de la comunidad”. Fuente: Cartas de lectores en UNO, 19 de marzo de 2008.

¹⁴⁷ Por otro lado, están aquellos que reclaman la expansión ‘geográfica’ del servicio: “Es una vergüenza que en Jesús Nazareno no haya agua potable... que tenga que pasar el camión municipal dejando agua x las casas para consumo... a ver si la gente de obras sanitarias y el gobierno se ponen las pilas.” Fuente: Qué vergüenza! en UNO, 18 de diciembre de 2008.

robo del recurso¹⁴⁸ y

cortes en el suministro¹⁴⁹



Reclamos de usuarios de agua potable en diarios Los Andes y UNO, año 2008.

Fuente: Elaboración propia.

Más allá de las cifras, retomemos el planteo respecto de las razones de los usuarios para publicar sus quejas en los medios. Decíamos que, aún existiendo mecanismos idóneos para reclamar por el servicio, los medios eran utilizados, bien cuando dichos mecanismos específicos no se conocían, o cuando éstos no habían logrado resultados.

En varias de las noticias que analizamos, la información disponible no nos permite saber si existe o no en los usuarios un desconocimiento de las instancias formales de presentación de quejas, aún cuando no se mencione haber recurrido a

¹⁴⁸ Según señalan los vecinos de esa zona de Las Heras, el problema principal es el robo de agua. “Nadie controla. Las fábricas de ladrillos aldañas nos quitan presión y provocan un desabastecimiento de agua potable casi total.” Desde el municipio, la delegación zonal dice que les aportará una solución. Sin embargo, los vecinos aseguran que hasta el momento, ni el EPAS (Ente Provincial de Agua y Saneamiento)-, ni la Municipalidad se han acercado al lugar. Fuente: “Vecinos del Algarrobal cortan la calle porque llevan 3 meses sin agua” en Los Andes 16 de enero de 2008.

¹⁴⁹ “Están cambiando hace un mes las cañerías de los frentes de las casas, este último mes los cortes son muy seguidos. Entre ayer y hoy no ha habido agua. Estamos haciendo permanentes reclamos y también son permanentes las promesas de la Municipalidad para solucionar el problema”. Fuente: “Quejas en Lunlunta por corte de agua” en Los Andes 10 de septiembre de 2008.

organismo alguno. Esto nos lleva directamente a hablar de aquellos casos en que los usuarios sí han utilizado dichas instancias, pero sin obtener resultados.¹⁵⁰

Se presentan aquí tres situaciones distintas, la de quienes reclamaron al EPAS,¹⁵¹ la de quienes reclamaron a OSM SA¹⁵² y la de aquellos que manifiestan haber presentado reclamos pero no especifican ante quién.¹⁵³

Más allá de si luego de haber acudido a los medios tuvieron respuesta o no, queremos destacar que en ninguna de las noticias que hemos analizado se da caso de que hayan manifestado quejas ante las dos instancias -la empresa prestadora y el Ente Regulador- antes de recurrir a un medio público, porque tiene que ver con lo que hemos venido exponiendo sobre participación. Justamente, el hecho de que quienes han reclamado ante OSM SA no lo hayan hecho también ante el EPAS, nos habla de la casi nula identificación del Ente Regulador como canalizador de demandas por parte de los usuarios. En otras palabras, una de las estructuras que estabiliza la relación Estado-sociedad, en la prestación del servicio de agua potable, parece no estar funcionando.

Otra situación que quisiéramos resaltar respecto del proceso de participación, es la gran cantidad de reclamos que son literalmente “ignorados” tanto por parte del Ente Regulador como de la empresa prestadora –esta última particularmente¹⁵⁴-. Este tipo de

¹⁵⁰ “Estamos haciendo permanente reclamos y también son permanentes las promesas de la Municipalidad para solucionar el problema”. Fuente: “Quejas en Lunlunta por corte de agua” en Los Andes 10 de septiembre de 2008.

¹⁵¹ “Hemos juntado firmas, preparamos reuniones con los funcionarios y nos hemos cansado de reclamar al EPAS, así como a la Cooperativa y a la Municipalidad. Los únicos que nos dieron una respuesta fueron los de la comuna, que nos ofrecieron enviarnos camiones con agua. Igual eso no nos sirve, porque no tenemos un lugar donde almacenarla.” Fuente: “Vecinos del Algarrobal cortaron una calle por falta de agua potable” en Los Andes 17 de enero de 2008.

¹⁵² “Los vecinos aseguran que realizaron varias denuncias antes de Navidad que quedaron documentadas en las oficinas de Obras Sanitarias Mendoza (OSM) y no obtuvieron respuesta.” “La falta de respuestas durante las fiestas motivó que, a media mañana de ayer, los habitantes del barrio Esperanza III decidieran quemar gomas en el Corredor del Oeste. Sólo así se hicieron escuchar.” Fuente: “Cuatro barrios de Godoy Cruz no tuvieron agua los últimos 10 días” en UNO, 5 de enero de 2008.

¹⁵³ Esto puede comprobarse en notas como la siguiente: “Las quejas se vienen haciendo oír hace más de un mes, pero los reclamos todavía no encuentran solución. El 70 por ciento de los rivadavienses están casi sin agua desde fines de noviembre. A esto se suma el hecho de que muchas veces el pequeño hilo de agua que sale del surtidor viene cargado de arena o incluso ripio.” Fuente: “Jaque viajó de urgencia a Rivadavia para aplacar a los vecinos que no tienen agua” en Los Andes, 11 de enero de 2008.

¹⁵⁴ Extractamos aquí, ejemplos de situaciones en que los usuarios manifestaron públicamente haberse sentido ignorados y/o engañados por la empresa: “Varios vecinos apuntaron los cañones a Obras Sanitarias, indicando inconvenientes con la presión de agua desde antes del fin de semana. Sin embargo, desde la empresa aseguraron no haber recibido reclamos formales hasta el lunes por la mañana.”; “En la oficina de Obras Sanitarias de La Paz no dan información y el administrativo a quien ponerle las quejas

conductas hace que los usuarios, al no percibir resultados –al menos en términos de una respuesta-, dejen de considerar a la participación como una opción para la mejora del servicio.

Información relativa a instancias de participación

Tal como anticipáramos, se realizó asimismo la búsqueda de publicidad referente a la realización de la Audiencia Pública que tuvo lugar en la Provincia de Mendoza el 6 de noviembre de 2007, así como noticias referidas al desarrollo y resultados de la misma.

De acuerdo con el art. Artículo 9 de la Resolución 007/07 del EPAS –que establece los lineamientos para la realización de las audiencias públicas- la convocatoria a las Audiencias Públicas “*se publicará con una antelación no menor a quince (15) días para posibilitar la realización de los actos propios de la Etapa Preparatoria y en espacios razonables, por lo menos, en los principales periódicos del lugar sede de las mismas.*”

A partir de la revisión de las dos principales secciones¹⁵⁵ (A y C) de todos los ejemplares del diario de mayor tirada en la Provincia –Diario Los Andes-, publicados entre el día 6/10/2007 y 6/11/2007, pudimos comprobar que la Audiencia Pública no fue anunciada tal como lo establece la norma. Esta situación nos muestra claramente no sólo el incumplimiento de la legislación referente a los derechos de los usuarios en cuanto al acceso a información, sino además la falta de interés por parte de las autoridades en fortalecer los mecanismos de participación.

Por otro lado, respecto del tratamiento de los medios –representados por los dos periódicos más importantes de la Provincia- de la Audiencia Pública como noticia,

viene una vez a la semana. Lo que nosotros vemos es que hay mucha gente que se enferma por el agua y necesitamos un informe urgente para conocer su calidad”; “Hace varios años que venimos reclamando esta situación a OSM, pero siempre nos mienten y a veces creemos que ni siquiera asientan nuestros reclamos. Por ejemplo: nos dijeron que el suministro estaba cortado por la rotura de un caño en el Municipal, pero ése no es el que nos abastece de agua.” Fuentes: “Sin agua desde el fin de semana por un caño roto”; “Vecinos de La Paz están preocupados por la presión y la calidad del agua”y “Dos días sin agua en más de 7 barrios de Las Heras”; todas en Los Andes, los días 28 de mayo, 21 y 11 de diciembre de 2008, respectivamente.

¹⁵⁵ No se revisaron los edictos, por considerar que “espacio razonable” hace referencia a lugares comúnmente leídos por el público en general.

podimos encontrar los siguiente artículos: “*Agua: analizan la suba de la tarifa mínima*” (UNO, 7 de noviembre de 2007), “*Realizan hoy la audiencia pública por el alza de la tarifa del agua*” (Los Andes 6 de noviembre de 2007) y “*Pobre convocatoria en la audiencia pública por la renegociación del contrato con OSM*” (Los Andes online, 6 de noviembre de 2007), así como diversas notas en diarios de menor circulación.

Página Web

Nos parece importante incluir la *Página Web* como vía de participación de los usuarios. Vivimos en la época de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)¹⁵⁶ y cada vez más hogares argentinos poseen una computadora con servicio de Internet o pueden acceder a un agente externo.

Para que los usuarios participen en la defensa de sus derechos e intereses deben estar informados, es por ello que analizar la información que contenga la *Página Web* del EPAS nos permite valorar qué es lo que está haciendo el Ente Regulador para cumplir con aquellas funciones establecidas por la ley 6.044. Dicha ley en su art. 3 Inc. 14 establece que el Ente debe “*implementar un sitio Web relativo al programa de información al usuario* –tomado de la ley 6839, del servicio eléctrico. En el mismo debe constar, como mínimo, la siguiente información:

- Marco normativo del servicio;
- Ley de creación del EPAS;
- Identidad de los miembros del Directorio;
- Resoluciones emanadas del EPAS;
- Informes anuales de gestión;
- información actualizada de las empresas operadoras en la provincia de Mendoza;
- Índices de cumplimiento de los planes de inversiones y expansión del servicio;

¹⁵⁶ Las tecnologías de la información y la comunicación son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa.

- Fecha, lugar y hora de las audiencias publicas programadas
- Un espacio para reclamos y/o sugerencias de los usuarios.

“Esta información puede ser ampliada por el EPAS cuando, por la envergadura de la información, considere necesaria su inclusión.”

Si analizamos la Página Web de dicho organismo, teniendo en cuenta lo establecido por la ley, observamos lo siguiente:

- El último Informe anual de gestión corresponde al año 2005.
- El link novedades remite a información del año 2004 y 2005.
- Los artículos de prensa no están actualizados, el último corresponde al mes de setiembre de 2008.
- No están publicados los Índices de cumplimiento de los planes de inversiones y expansión del servicio.
- No muestra información institucional de los operadores de gestión comunitaria..
- La vigencia de la información sobre canon de obras nos remite al año 2002.
- La vigencia de datos con respecto a “otras obras” remite al año 2005.

A partir de lo expuesto nos cabe la siguiente pregunta ¿cumple el EPAS con lo que establece la ley en cuanto a implementar un sitio Web relativo al programa de información al usuario y las condiciones que la legislación le impone?

Del análisis realizado se infiere que el cumplimiento es parcial y que la información faltante es sustantiva para que los usuarios tengan los conocimientos necesarios que garanticen una efectiva participación en la defensa de sus intereses.

Para concluir este capítulo, queremos expresar lo siguiente. Lo expuesto, revela que en el caso del servicio del agua potable en Mendoza, las instancias de participación efectivamente previstas y consagradas por las normas vigentes al momento de la privatización de los servicios no producen los resultados para los cuales fueron creadas. Esto no sólo genera consecuencias respecto de propios mecanismos, sino que termina por debilitar el marco legal en su conjunto.

CONCLUSIONES

Desde el punto de vista de los entes reguladores creados por Ley

De acuerdo a Leonardo Garnier, la acepción amplia del Estado de bienestar incluye el marco político democrático, la regulación de la economía y los mecanismos de protección social (sistemas de bienestar social), mientras que la acepción restringida sólo incluye éstos últimos mecanismos.¹⁵⁷

Desde esta perspectiva amplia, se refuerza la idea del Estado de bienestar como *mecanismo corrector de desigualdades*. Es decir, los regímenes jurídicos de los Estados modernos reconocen el principio de igualdad entre todos los ciudadanos, y el Estado de bienestar es un *instrumento de que debe garantizar el cumplimiento de dicho principio*.

Siguiendo el planteo del autor consideramos que, volver a la idea del Estado de bienestar es necesario *“dado que el mercado, por sí mismo, no corrige las desigualdades, sino que más bien las acentúa y agrava, existiendo una importante contradicción entre los mecanismos del mercado (y sus efectos) y los principios sociales y democráticos de los Estados modernos.”*¹⁵⁸

Los instrumentos de la nueva gestión pública deben, por tanto, apostar por una doble vía: *la política y la gestión*. En ambos casos, es preciso desarrollar incentivos y mecanismos institucionales adecuados, relevantes y oportunos, que capturen la esencia de la asignación de recursos públicos como un proceso que no pretende *maximizar* un conjunto de preferencias sociales imperceptibles y supuestamente objetivas, sino mejorar la capacidad de la sociedad, se fortalezca la capacidad y el deseo de la colectividad por responder afirmativamente al cuestionamiento con que nos enfrenta Touraine (1997): *“¿Podremos vivir juntos?”*¹⁵⁹

Es así como se puede afirmar, siguiendo a Bresser Pereira, que *la eficiencia de la gestión pública es, esencialmente, una cuestión política*. La administración pública

¹⁵⁷ La acepción restringida de Estado de bienestar reduce éste a la existencia de mecanismos y sistemas de protección social, los cuales afectan a seis áreas básicas de la vida de las personas: la sanidad, la enseñanza, la vivienda, la asistencia social (servicios sociales), el trabajo y la transferencia de rentas (subsidios y pensiones). Gómez Serra, Miquel: “Evaluación...”, op. cit., pág. 18.

¹⁵⁸ Según el autor, el Estado de bienestar intenta armonizar estas dos realidades: las leyes del mercado y la regulación jurídica democrática. Ídem, pág. 20.

¹⁵⁹ Garnier, Leonardo: “El espacio...”; op. cit., pág. 136.

no es una rama de la economía o de la administración de negocios, sino una ciencia política. La gestión pública avanzará en la medida en que lo haga la democracia.¹⁶⁰

Particularmente en lo que se refiere a la prestación de servicios públicos, Leonardo Garnier hace la siguiente reflexión: “*si bien se ha vuelto un lugar común hablar del ciudadano como consumidor o cliente, es importante entender que se trata de algo distinto: así como el gobierno no es una empresa privada, mercantil, cuyo objetivo es la rentabilidad, el ciudadano tampoco es su cliente o customer, es decir, alguien que compra o paga individualmente por los servicios que el gobierno debe entregarle, también individualmente.*”¹⁶¹

Sea cual sea la alternativa escogida, entendemos que los servicios sociales deben estar regulados desde el sector público, si bien la participación del sector mercantil es viable y necesaria. El sector mercantil puede desarrollar un importante papel en la provisión de servicios, pero siempre de forma regulada y controlada desde lo público.¹⁶²

Refiriéndose a los Entes Reguladores en general, sostiene José Luis Correa que la Constitución Nacional los crea porque reconoce la insuficiencia del llamado “*libre juego de las fuerzas del mercado*” para asegurar el equilibrio entre sus partícipes, sujetos que poseen una desigual capacidad de poder y de negociación.¹⁶³

En este sentido, consideramos que para que los entes reguladores puedan cumplir la misión constitucionalmente impuesta se les debe no sólo reconocer toda la fuerza institucional necesaria, sino también dotarlos de dinámica, eficacia y eficiencia, teniendo en miras más la protección del usuario o del consumidor que los intereses de los prestadores.

Sin embargo, hemos visto y reflejado en estas páginas debilidades muy importantes en los mecanismos de participación, lo que nos lleva a coincidir con Coelli en que *los reguladores tienden a concentrarse principalmente en las medidas de*

¹⁶⁰ Bresser Pereira, Luis (comp) y otros; “Política y...”, op. cit., pág. 8.

¹⁶¹ Según el autor, esto ha sido bien enfatizado por Mintzberg (1997), quien se pregunta: “¿Debemos llamar a la gente clientes para tratarlos decentemente?” Garnier, Leonardo: “El espacio...”, op. cit., pág. 132.

¹⁶² Gómez Serra, Miquel: “Evaluación de los servicios sociales”; Gedisa, Barcelona, 2004, pág. 47.

¹⁶³ Correa, José Luis. “Entes reguladores de los servicios públicos. Jerarquía constitucional”

*eficiencia técnica.*¹⁶⁴ Así descuidan las demás obligaciones que no son técnicas, pero que hacen a la prestación adecuada del servicio, como son sus mecanismos de participación interna y externa, esenciales a la hora de eficientizar el servicio y democratizar el proceso de toma de decisiones.

Según los artículos 4 y 13 del Decreto reglamentario 911/95, el EPAS debería promover, facilitar y organizar la participación de los usuarios. Se ha obtenido información suficiente como para afirmar que, no sólo no promueve la participación –ni la organiza por supuesto- sino que ha desatendido sistemáticamente las instancias y las instituciones creadas por la legislación vigente para cumplir en forma eficiente con esta función que el marco regulatorio le impone.

Hemos visto que la existencia de legislación suficiente y completa, que incluye la norma mencionada en el párrafo anterior, no resulta por sí misma suficiente para garantizar el ejercicio efectivo de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones que involucran al ambiente y al desarrollo sustentable, en tanto requieren del desarrollo de otros instrumentos normativos de carácter sectorial y de la adecuación y desarrollo de la normativa provincial vinculada a la misma. (libro Di Paola)

Ahora bien, en relación con los operadores comunitarios -o pequeños operadores, como se los llama frecuentemente- hemos visto que el principal inconveniente que enfrentan es la falta de recursos financieros para mantener en condiciones las plantas potabilizadoras y la red de distribución, todo lo cual se debe sostener con la tarifa que pagan los usuarios del agua. Para el cobro del servicio se encuentra el problema de la alta morosidad por parte de los usuarios, ocasionada tanto por una actitud de no-pago (pudiendo hacerlo) como por el hecho de tener usuarios carenciados. En el primer caso, la posibilidad de aplicar multas resulta un obstáculo (más que una solución) ya que, en el caso de que fueran pagadas, el dinero es para el EPAS. Respecto de los usuarios carenciados, el problema está en la inexistencia (o no materialización en el caso de los ya asignados) de subsidios para que los operadores puedan reducirles la tarifa o eximirlos del pago.

La mayoría de los operadores no cubren los costos del servicio ni tampoco pueden contar con un fondo destinado a invertir en infraestructura ni en insumos

¹⁶⁴ Coelli, Tim; Estache Antonio y otros: “Una introducción...”op. cit, págs. 1 y 2.

necesarios para brindar un buen servicio. Respecto de sus relaciones externas los dos principales organismos públicos con los cuales mantienen relaciones formales -a los cuales han recurrido para solicitar asistencia- son: el EPAS y el Municipio, en porcentajes iguales (43% cada uno). La presentación ante el Ente no supone una respuesta sorpresiva. Sin embargo sí lo es que el mismo porcentaje represente a aquellos que ante una situación problemática recurrieron al Municipio. Esto puede ser por: proximidad geográfica, conocimiento de concejales e intendente, entre otros y porque sabemos que en la actualidad el rol del municipio excede aquellas funciones tradicionales que otrora tenía, convirtiéndose en el centro de gestión e implementación de las políticas públicas. Por ello se encuentran obligados a recurrir a algún organismo que ante una situación problemática pueda ayudarlos. El 78% recibe algún tipo de subsidio, dicho porcentaje guarda correspondencia con el 81% que manifiesta haber solicitado algún tipo de asistencia.

Por otro lado vimos que existe una muy baja participación de los usuarios que denota una falta de interés y compromiso, afectando profundamente el funcionamiento democrático de las asociaciones y cooperativas.

Desde el punto de vista de los ciudadanos que quieren o pueden participar y no lo hacen:

Creemos que todo el planteo de la prestación de servicios públicos como el diseño de los organismos destinados a su control se ha abordado considerando al individuo no como ciudadano-usuario, sino como cliente, propio de una relación meramente mercantil, olvidando la razón única del servicio público. En tal sentido, el acceso a estos servicios sólo es posible si se tiene el dinero suficiente para pagar su prestación.

Vemos entonces que partiendo de una cultura caracterizada por una Burocracia Pública desinteresada por la satisfacción de las necesidades del ciudadano y centrada primordialmente en la consecución de sus propios intereses, se produce el tránsito a una cultura netamente mercantil que considera exclusivamente a los ciudadanos en calidad de clientes. Así, que se endiosa la calificación de cliente al generar múltiples beneficios

y derechos de los cuales quedan excluidos los no-clientes -léase los que no tienen dinero para pagar el servicio-.¹⁶⁵

Una participación amplia de los usuarios, seguramente otorgará mayor legitimidad a las decisiones de los organismos reguladores. Ante la ciudadanía, ante la mayoría de los consumidores, los entes tienen una imagen que los presenta como muy apegados a los intereses de las empresas reguladas. La presencia de los usuarios podría comenzar a revertir esta situación, dándoles a los reguladores una mayor legitimidad a su accionar ante la sociedad.

Por una parte se postula como necesaria la presencia de un representante de los usuarios en el directorio de los entes reguladores, entendiendo que es esta la vía más efectiva de lograr que la participación se exprese de una manera que influya en la toma de decisiones y en el control. Dicha perspectiva ha comenzado incluso a tomar forma en la legislación regulatoria de algunas provincias. Así por ejemplo en el recientemente constituido Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, un integrante del directorio debe ser “miembro de organizaciones de usuarios y consumidores”. También en la Provincia de Buenos Aires, en el caso del Organismo Regulador de Aguas Bonaerense (ORAB) uno de los integrantes del directorio debe ser nombrado “a propuesta de la asociación de consumidores y usuarios más representativa del sector. Ambos casos están teniendo dificultades en un aspecto no bien resuelto en este tipo de participación de los usuarios, cual es su forma de elección. En ellos se ha producido una politización en la elección del representante de los usuarios con lo cual se desnaturaliza el objetivo de la representación de la sociedad civil.¹⁶⁶

Resulta por cierto contradictorio que desde la política se impulse a través de una sanción legislativa dicha representación y desde la política se trate luego de escamotearla optando por representantes al margen de las asociaciones mayoritarias que agrupan y organizan a los usuarios.

Según Daoud, actualmente la realidad de los entes *“ha pasado a ser una realidad virtual para el usuario, y la problemática reside no sólo en el desconocimiento*

¹⁶⁵ NEIRA, César Carlos: “Entes reguladores de servicios. La defensa del usuario”; Ed. Ad-hoc, Capital Federal, 1997.

¹⁶⁶ Ver *Ámbito Financiero* 03/07/2000 y *Clarín* 07/07/2000

de su ubicación espacial, sino en la ignorancia de su existencia, de su funcionamiento y de su utilidad."¹⁶⁷

Consultados por este medio, hay que aclarar, los entes no quisieron evaluar su desempeño en la última década ni responder a los constantes cuestionamientos que reciben por parte de los usuarios y la propia Auditoría, argumentando en la mayoría de los casos que prefieren optar por un "perfil bajo" ante la avalancha de críticas. Un panorama similar se percibe en las empresas de servicios, las cuales suelen justificar su silencio sobre el tema en una actitud que consideran práctica, y que es precisamente la de no participar en una polémica que tiene a los organismos reguladores como principales protagonistas

Propuestas

Tal como habíamos planteado en la presentación del Proyecto de investigación que dio origen a este Trabajo no buscamos proponer una instancia de participación entendida en el sentido tradicional de "un organismo u oficina" que reciba los reclamos de los usuarios y los gestione. Entendimos más bien que generar mejores condiciones para la participación de los usuarios del agua potable podría resultar –simplemente- de utilizar la totalidad de los mecanismos institucionales previstos en la Ley 6044, su Decreto Reglamentario 911/95 y toda la normativa complementaria y derivada de esta estructura legal básica que fue generándose a partir de la privatización del servicio.

En efecto, hemos visto cuáles son las formas posibles que utilizan los ciudadanos para acceder a los operadores del servicio y, en segunda instancia, al Ente regulador para plantear sus problemas en relación con el abastecimiento. Estas formas existen, están operativas, pero aparentemente sólo logran canalizar una parte de los reclamos y, además, no se ha hecho el seguimiento de las respuestas. Tampoco se ha generado institucionalidad en el Ente para los procedimientos que deben seguir las quejas, ni se ha monitoreado las respuestas brindadas.

¹⁶⁷ Daoud, Roberto: "¿El Estado controla a las empresas de servicios?" en Diario El Día, La Plata, 13 de marzo de 2005.

A partir del diagnóstico realizado con este tipo de participación, de carácter individual y reactiva, hemos podido confirmar un supuesto de nuestra investigación que sostiene: *“es indispensable que funcionen instancias de participación colectiva, que sean reales y accesibles a los ciudadanos usuarios.... Que esas instancias o instituciones aptas para la participación están contempladas en la legislación y totalmente vigentes hasta el presente”*.

Por todo lo expuesto nuestra propuesta consiste en:

Recrear y organizar adecuadamente el Subcomité Comunitario que forma parte, junto con el Subcomité Científico, del **Comité Consultor del Ente Provincial del Agua y Saneamiento**. Este último fue creado por la Ley 6044 que organizó el sector de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, creando el Ente regulador.

El Subcomité Comunitario fue creado por Decreto N° 911 del año 1995 en ocasión de reglamentar aquel marco regulatorio.

Este Subcomité no está en funcionamiento, según el Decreto 911 debería estar integrado por representantes de las asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los usuarios (uniones vecinales, cooperativas y organizaciones ambientalistas). Este Organismo de carácter consultivo tiene funciones de asesoramiento y consulta no vinculantes, con él se busca canalizar la opinión de la comunidad a través de sus entidades más relevantes vinculadas al sector saneamiento.

Hasta aquí hemos transcripto en forma sintética lo que establece la legislación en vigencia. Nuestra propuesta, que no se contrapone en absoluto con esas normas, consiste en:

Que el Subcomité Comunitario esté integrado por:

Cuatro (4) representantes de los Municipios, uno por cada una de las zonas de la Provincia (Norte, Centro, Este y Sur) que canalizarán ante el Ente las opiniones, necesidades y demandas de las comunidades de los municipios que corresponden a esa zona. Para ello en cada sede municipal se deberá determinar qué oficina o sector recibirá por escrito las denuncias o solicitudes de usuarios del agua potable

Cuatro (4) representantes de entidades intermedias de usuarios, uno por cada zona de la Provincia

Un (1) representante por el Consejo Provincial de Medio Ambiente. Recuérdese que este Organismo colegiado nuclea a todas las asociaciones o entidades ligadas a temas ambientales.

Con respecto a la representación del sector sanitario, a que hace referencia el Decreto 911, esto se logra con la articulación necesaria que habrá que generar entre el Presidente del EPAS y los Ministros del Poder Ejecutivo, ello es imprescindible si atendemos al carácter transversal que tienen los problemas relacionados con el agua.

Se trata de una estructura de órgano consultivo de intereses de usuarios similar al que funciona en el sector eléctrico. En éste se denomina “Órgano Consultivo del Ente Provincial Regulador Eléctrico”, creado por el Decreto N° 1621, reglamentario de la Ley N° 6497.

Según dichas normas, el Órgano Consultivo se deberá reunir convocado por el Directorio del EPRE o por su Presidente y deberá establecer los procedimientos para sus sesiones. Sus funciones son de asesoramiento y consulta no vinculantes, aunque sus miembros podrán dejar constancia de sus propias opiniones en los dictámenes que emitan.

Las funciones del órgano serán: Canalizar la opinión de la comunidad a través de las entidades representadas y emitir asesoramiento no vinculante al Directorio o al Presidente del Ente Regulador sobre las materias que éste someta a su consideración. Todo ello en cumplimiento de lo establecido por la Ley de creación del Marco Regulatorio y su Decreto reglamentario.

Estas adecuaciones simples y factibles, gestionadas adecuadamente desde el propio Ente, permitirían reactivar el funcionamiento de una instancia de participación comunitaria formal que existe y que no está siendo utilizada para la optimización de la prestación

BIBLIOGRAFÍA

BRESSER PEREIRA, Luis (comp.) y otros: “Política y gestión pública”; Fondo de Cultura Económica de Argentina, Buenos Aires, 2004.

COELLI, Tim; ESTACHE Antonio; PERELMAN Sergio y TRUJILLO Lourdes: “Una introducción a las medidas de eficiencia”; Banco Mundial y Alfaomega, Colombia, 2003.

CORREA, José Luis: “Entes reguladores de los servicios públicos. Jerarquía constitucional”; Revista de Derecho Administrativo, año 18, 2006, ed lexis.

CORREA, José Luis: “Un convenio o una entrega. A Propósito de la conciliación con O.S.M.,” artículo Editorial y Contrarréplica a un réplica, carta del lector en Los Andes, 28 de abril de 2005.

CORREA, José Luis: “Poder Ejecutivo y los Entes Reguladores de Mendoza”; Rev. Derecho Administrativo, año 18, 2006, Lexis Nexis, pág. 997.

DAOUD, Roberto: “¿El estado controla a las empresas de servicios?”, en Diario El Día, La Plata, 13 de marzo de 2005.

DEUTSCH, Karl: Política y Gobierno; Fondo de Cultura económica, Madrid, 1974.

DI PAOLA, Ma. Eugenia; GARCÍA, Ma. del Carmen y ALONSO, Ma. Esperanza: “Participación Pública y Autonomía Municipal –Provincia de Buenos Aires-”; Fundación Ambiente y Recursos Naturales, Buenos Aires, 2001.

GÓMEZ SERRA, Miquel: “Evaluación de los servicios sociales”; Gedisa, Barcelona, 2004.

KLIKSBERG, Bernardo: “Más ética, más desarrollo”; Ed. Temas, Buenos Aires, 2006.

MARTY, Cristian y ZANETTI, Jabes: “La Reforma del Estado Argentino durante los '90: Neoliberalismo y Justicia, Libertad e Igualdad”; Cátedra de Filosofía Social, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Católica de Córdoba, Argentina, 2008.

MOHANDO, Agustina: “Agua y Poder en Mendoza”; Tesis de Licenciatura en Ciencia Política y Administración Pública, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, 2006.

NÁPOLI, Andrés (comp.) y otros: “Acceso a la información y participación pública en materia ambiental: actualidad del principio 10 en la Argentina”; Fundación Ambiente y Recursos Naturales, Buenos Aires, 2006.

NEIRA, César Carlos: “Entes reguladores de servicios. La defensa del usuario”; Ed. Ad-hoc, Capital Federal, 1997.

NORTH, Douglass: “Instituciones, cambio institucional y desempeño económico”, Fondo de Cultura Económica, México, 2001.

SABSAY, Daniel Alberto y DI PAOLA, Ma. Eugenia: “La participación pública y la nueva Ley General del Ambiente”; publicado en “Anales de Legislación Ambiental. Boletín informativo Año 2003 –No 14; Buenos Aires, La Ley.

WORLD BANK: “Participation Sourcebook”, 2006.

Páginas de Internet

www.argentina.gov.ar

www.carmenfernandezgavilan.blogspot.com

www.definicion.de

www.diariouno.net.ar

www.epas.mendoza.gov.ar

www.eumed.net

www.fceia.unr.edu.ar

www.losandes.com.ar

www.monografias.com

www.rae.es

www.simoniello-henn.com.ar

www.tribunet.com.ar

www.unq.edu.ar

ANEXO

Legislación

Provincial

DECRETO N° 911/95

MARCO REGULATORIO APLICABLE A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES EN LA PROVINCIA DE MENDOZA

CAPITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 - DEFINICION DEL SERVICIO

El servicio público regido por el presente Marco Regulatorio, de conformidad con la Ley N° 6.044, comprende la producción, tratamiento, distribución y comercialización de agua potable; la recolección, tratamiento, disposición final de aguas residuales domiciliarias, incluyéndose también aquellos efluentes industriales cuyo vertimiento al sistema cloacal sea legal o reglamentariamente admisible. El servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión.

Artículo 2 - AMBITO DE APLICACION

El presente régimen regula todos los aspectos referidos a la organización y prestación del Servicio en el territorio provincial.

Artículo 3 - OBJETIVOS

El Ente Regulator en el cumplimiento de sus funciones deberá alcanzar los siguientes objetivos:

- a) Garantizar el mantenimiento y promover la expansión del sistema de provisión de agua potable y desagües cloacales e industriales, de conformidad con la política de ordenamiento territorial provincial y municipal.
- b) Lograr que la operación del Servicio, además de eficiente, se ajuste a los niveles de calidad que se fijen al efecto.
- c) Incentivar el aprovechamiento racional y eficiente del recurso hídrico destinado al abastecimiento de la población, velando por la adecuada protección de la salud pública y del medio ambiente.
- d) Establecer un sistema de control sobre la calidad, integridad y continuidad del Servicio de desagües cloacales.
- e) Asegurar un régimen comercial y tarifario razonable y equitativo.
- f) Disminuir el impacto ecológico y económico de la contaminación hídrica.
- g) Perfeccionar la función de control de los Servicios de saneamiento.
- h) Promover la participación de los Usuarios y de los trabajadores del sector en la prestación del Servicio.
- i) Fomentar la incorporación y desarrollo de tecnologías apropiadas, flexibles y accesibles para mejorar la eficiencia y calidad en la prestación del Servicio.
- j) Proteger adecuadamente los derechos de los Usuarios.

Artículo 4 - DEFINICIONES

A los efectos del presente Marco Regulatorio, se entiende por:

- a) Área Concedida: Área Servida y de Expansión en la que la prestación del Servicio ha sido otorgada a un Operador.
- b) Área de Expansión: el territorio comprendido dentro de los límites del Área Concedida, en el cual se aprueben Planes de Operación y Expansión del Servicio que preste el Operador. Cumplidos y ejecutados estos planes, el Área de Expansión se convierte en Área Servida de Agua Potable o Desagües Cloacales, según corresponda. Deberá considerarse lo dispuesto en los Arts. 5 y 25 de este Marco Regulatorio.
- c) Área Remanente: el territorio que no cuenta con Servicio ni se halla incluido en los Planes de Operación y Expansión. Deberá considerarse lo dispuesto en los Arts. 5 y 25 de este Marco Regulatorio.
- d) Área Regulada: comprende las Áreas Servidas, de Expansión y Remanentes del presente Marco Regulatorio.

e) Área Servida de Agua Potable: el territorio dentro del cual se presta efectivamente el Servicio de provisión de agua potable. En esta área, los Operadores tendrán los derechos y obligaciones que surjan del presente, del Contrato de Concesión y de la Ley N° 6.044.

f) Área Servida de Desagües Cloacales: el territorio dentro del cual se presta efectivamente el Servicio de desagües cloacales e industriales, según lo previsto en el Art. 1 del presente Marco Regulatorio. En el Área Servida de Desagües Cloacales, los Operadores tendrán los derechos y obligaciones que surjan del presente, del Contrato de Concesión y de la Ley N° 6.044.

g) Concedente del Servicio: el Poder Ejecutivo Provincial.

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

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

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

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

l) Plan de Operación y Expansión (POE): Es aquel programa que asuma el Operador para lograr el eficiente funcionamiento, preservación, mejora, operación, expansión y desarrollo del Servicio. Estará constituido por las metas cualitativas y cuantitativas que el Operador deba alcanzar en virtud de lo establecido en el Contrato de Concesión, así como las actualizaciones que se introduzcan de acuerdo a lo que se disponga en este último.

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

m) Servicio: el definido en el Art. 1 del presente Marco Regulatorio.

n) Usuarios: las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del Servicio, según lo dispuesto en las normas aplicables. Los términos definidos en singular se emplean también en el texto en plural, con el mismo sentido.

Artículo 5 - DETERMINACION DE ÁREAS

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

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

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

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

CAPITULO II - DEL ENTE REGULADOR

Artículo 6 - EL DIRECTORIO

El Directorio del Ente Regulador, estará constituido por un (1) Presidente y cuatro (4) vocales, designados conforme a la Ley N° 6.044. El Presidente podrá ser reemplazado mediante la solicitud de un nuevo acuerdo al Honorable Senado de la Provincia.

Los miembros del Directorio deberán ser profesionales, con experiencia en disciplinas vinculadas al manejo de aguas, a la prestación del Servicio de agua potable y desagües cloacales, o a la protección del medio ambiente. No podrán ser designados directores quienes integren o hayan integrado el órgano de administración de los Operadores en los dos (2) años anteriores a su designación. Deberán informar de los familiares que ocupen cargos de responsabilidad en algún Operador.

El Directorio sesionará una (1) vez por semana, en los días que determine, o cuando lo convoque el Presidente de oficio o a pedido de por lo menos dos (2) vocales. Tendrá quórum con cuatro (4) miembros presentes. Tomará decisiones por simple mayoría de votos de miembros presentes. En caso de empate el Presidente tendrá dos (2) votos.

En su primera reunión el Directorio elegirá, de entre sus miembros, un vicepresidente quien reemplazará al Presidente en caso de ausencia. A propuesta del Presidente, las decisiones acerca de la aprobación del presupuesto anual y de la designación y remoción del personal, serán tomadas por el voto favorable de cuatro (4) directores.

Sin perjuicio de las facultades de organización interna que le otorga la Ley N° 6.044, el Directorio será asistido en el desempeño de sus funciones por jefes de áreas. Las áreas mínimas a contemplar por la estructura serán las de Asuntos Técnicos, de Planificación Estratégica, Legales, Ambientales y de Calidad de Aguas, y Económica Financiera.

Artículo 7 - DEL PRESIDENTE

El Presidente ejercerá la representación legal y en caso de impedimento o ausencia transitoria, será reemplazado por el Vicepresidente. Las atribuciones del Presidente del Ente Regulador incluyen:

- a) Ejercer la representación legal del Ente.
- b) Convocar y presidir las reuniones de Directorio.
- c) Autorizar movimientos de fondos, de conformidad con el presente Marco Regulatorio.
- d) Autorizar medidas para solucionar situaciones de urgencias que no admitan dilación, dando cuenta al Directorio en su primera reunión.
- e) Ejercer todas las demás funciones que le asigne el Directorio.

Artículo 8 - COMITE CONSULTOR

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

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

Artículo 9 - COMITE DE COORDINACION MUNICIPAL

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

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

Artículo 10 - FACULTADES DEL DIRECTORIO

Sin perjuicio de lo dispuesto por el Art. 6 de la Ley N° 6.044, el Directorio tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y otras normas relativas al Servicio de agua potable y saneamiento y asegurar el debido y diligente ejercicio de las facultades del Ente Regulador.
- b) Establecer su presupuesto anual y cálculo de recursos que se elevará al Poder Ejecutivo.
- c) Designar y remover personal.

d) Administrar el patrimonio del Ente y efectuar las contrataciones de personal, bienes y/o servicios necesarias para satisfacer sus propias necesidades.

e) Organizar su estructura administrativa y dictar el reglamento interno del Ente Regulador, incluyendo determinación de funciones de áreas y personal.

f) Coordinar su gestión con otros organismos, según sea necesario.

g) Convocar las reuniones del Comité de Coordinación Municipal y del Comité Consultor.

h) Celebrar arreglos judiciales o extrajudiciales y transacciones con conocimiento del señor Fiscal de Estado.

i) Otorgar poderes generales y especiales y revocarlos.

j) En general, realizar todos los actos jurídicos que hagan a su funcionamiento.

ARTICULO 11° - DEBERES DE INFORMACION

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

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

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

c) Las áreas deficientes.

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

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

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

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

Artículo 12 - ESTANDARES

El Ente Regulador podrá fijar o adoptar estándares y/o normas técnicas referidas a equipos e instalaciones vinculadas al Servicio, las que deberán basarse en estándares y/o normas nacionales y/o internacionales, sus revisiones y actualizaciones periódicas.

A partir de su publicación, dichos estándares y/o normas serán de observancia obligatoria a toda nueva instalación o equipamiento que se integre al Servicio, sin perjuicio de su extensión al Servicio preexistente. Las adaptaciones que ello pudiere ocasionar deberán contemplar los plazos adecuados para su implementación y darán lugar a las modificaciones de precios y tarifas, de acuerdo a los procedimientos establecidos en los respectivos Contratos de Concesión.

La no observancia de este artículo, dará lugar a las sanciones previstas en las normas aplicables, sin perjuicio de la eventual remoción de las instalaciones y/o equipamientos inadecuados, a costa del infractor.

Artículo 13 - FACULTADES Y OBLIGACIONES

Sin perjuicio de lo dispuesto por el Art. 4 de la Ley N° 6.044, el Ente Regulador tiene como finalidad ejercer el poder de policía en materia de prestación del Servicio en la Provincia de Mendoza.

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

A tal efecto posee las siguientes facultades y obligaciones:

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

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

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

d) Requerir información puntual, periódica o permanente, de los Usuarios y Operadores, manteniendo rigurosa confidencialidad de la información comercial. Analizar y expedirse sobre los informes anuales de los Operadores y adoptar las medidas que correspondan.

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

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

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

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

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

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

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

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

ll) Controlar la facturación y las liquidaciones de deuda relativas al Servicio practicadas

por los Operadores cuando fueren cuestionadas por los Usuarios, de acuerdo a lo que establezca el Régimen Tarifario.

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

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

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

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

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

q) Podrá requerir la cesación en el plazo que establezca, de actividades de los Operadores y Usuarios del Servicio, que perjudiquen fuentes de agua potable, impliquen condiciones irregulares de prestación del Servicio en función de los niveles y normas de calidad requeridos, o provoquen la contaminación de las aguas de la Provincia, de conformidad con la distribución de competencias establecida en el Art. 44 de la Ley N° 6.044. También podrá disponer las sanciones que establece el Art. 45 de la Ley N° 6.044 e incluso, cuando se trate de Operadores, solicitar al Poder Ejecutivo la intervención que establece el Art. 48 de la referida ley. A fin de dar efectivo cumplimiento a las sanciones podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.

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

- s) Aprobará, cuando corresponda, las garantías que se requerirán a los Operadores del Servicio.
- t) Convocar y disponer audiencias e investigaciones, citar testigos, tomar testimonios y designar peritos para la investigación y evaluación de materias de su competencia.
- u) Aplicar las sanciones a que hubiere lugar según la Ley N° 6.044, sus reglamentaciones, los Contratos de Concesión y la legislación general de aplicación en las materias de su competencia.
- v) Fijar las tasas de inspección, control, sostenimiento y las aplicables al ejercicio de actividades contaminantes en el ámbito de su competencia.

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

Artículo 14 - CONTROL DE AUDITORIA Y LEGALIDAD

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

Artículo 15 - RECURSOS

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

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

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

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

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

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

Artículo 16 - PRESUPUESTO

El presupuesto anual de gastos y recursos del Ente Regulador deberá ser equilibrado y desagregado por meta y actividad.

Artículo 17 - RECLAMOS Y SOLICITUDES

Todas las cuestiones sometidas a conocimiento del Ente Regulador deberán sustanciarse, tramitarse y resolverse con la mayor celeridad posible, garantizando el derecho de defensa de los Usuarios y de los Operadores.

CAPITULO III - DE LA CONCESION DEL SERVICIO

Artículo 18 - CONDICIONES DE PRESTACION

El Servicio será prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios y la protección del medio ambiente, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión.

Las concesiones del Servicio serán integrales, comprensivas de todas las etapas de la prestación del Servicio. Excepcionalmente, por razones de interés general, el Ente Regulador podrá recomendar el otorgamiento de concesiones del Servicio de provisión de agua potable, o del Servicio de desagües cloacales, en forma separada. Cuando se otorguen concesiones parciales se deberá garantizar a los Usuarios el acceso a las etapas del Servicio. El Operador que tenga a su cargo la provisión del Servicio de agua potable será responsable de cobrar y recaudar de los Usuarios el valor de las prestaciones a las distintas etapas del Servicio.

Artículo 19 - REGIMEN DE LAS CONCESIONES

El régimen jurídico de las concesiones será el establecido en la Ley N° 6.044, el presente Marco Regulatorio, las normas que dicte el Ente Regulador en el ejercicio de su competencia y el Contrato de Concesión. Supletoriamente serán de aplicación los principios generales del contrato de concesión de servicio público.

Artículo 20 - AUTORIDAD CONCEDENTE

Las concesiones del Servicio serán otorgadas por el Poder Ejecutivo Provincial.

Artículo 21 - ALCANCES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Los Operadores deberán operar, extender, mantener y renovar cuando fuere necesario las redes externas, conectarlas y prestar el Servicio, a todo inmueble comprendido dentro de las Áreas Servidas y de Expansión, de acuerdo con lo establecido en los respectivos Contratos de Concesión. Los Operadores deberán proveer obligatoriamente el Servicio de suministro de agua potable contra incendios y para la elaboración de bienes, siempre que esto último resulte técnicamente viable. En ambos casos, deberá estarse a lo que dispongan los Contratos de Concesión y no podrá afectarse negativamente el suministro a otros Usuarios.

Los vertidos industriales a la red cloacal deberán ajustarse a los requisitos de calidad, concentración de sustancias y volumen que se establezcan en las normas aplicables. Las normas de vertido las fijará el Ente Regulador, con autorización del Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Urbanismo. Asimismo, también deberá darse cumplimiento a lo dispuesto por las normas sobre residuos peligrosos.

Los Operadores podrán negarse a recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las normas de admisibilidad, o bien efectuar su tratamiento para adecuarlos a éstas. Asimismo, los Operadores estarán facultados para cortar el Servicio de desagües cloacales en los casos en que los efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables. Sin perjuicio de ello, los Operadores podrán oponerse a la conexión de desagües industriales a la red cloacal por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, y para proteger las instalaciones operadas.

En todos los casos, las autorizaciones y denegatorias que otorguen los Operadores estarán sujetas al control del Ente Regulador, el cual podrá implementar su acción a través de un sistema de monitoreo y seguimiento que desarrollará con el fin de ejercer su poder de policía.

Artículo 22 - OBLIGATORIEDAD DE LA CONEXION Y DEL PAGO DEL SERVICIO

Una vez que el Servicio de agua potable o el Servicio de desagües cloacales estén disponibles y ello haya sido notificado a los propietarios o consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, a los poseedores o tenedores, los inmuebles correspondientes deberán ser conectados al Servicio respectivo. Queda prohibido conectar al Servicio de agua potable otras fuentes que no estén bajo supervisión de los Operadores, y que no alcancen los requisitos de calidad fijados por las normas aplicables.

Los propietarios y consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, instalarán a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal. Asimismo, estarán obligados al pago de la conexión domiciliaria y del Servicio con arreglo a las disposiciones del Régimen Tarifario.

Artículo 23 - FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA POTABLE

Sin perjuicio de lo establecido por el Art. 22 de este Marco Regulatorio, en caso que los Usuarios quisieran mantener una fuente alternativa de agua potable deberán solicitarlo al Operador respectivo, quien podrá permitir con arreglo a las normas vigentes, la utilización de esa fuente siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el Servicio.

Las autorizaciones que se confieran a ese efecto, serán registradas por el Operador con conocimiento del Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador por los interesados. En ambos casos, el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión de los Operadores.

Artículo 24 - DESAGUES CLOACALES ALTERNATIVOS

Desde el momento en que el Servicio de desagües cloacales esté disponible en las condiciones previstas en este Marco Regulatorio, y tenga suficiente capacidad para transportar y tratar los efluentes hasta el lugar de su tratamiento o disposición final, los desagües cloacales deberán ser conectados a estos por el Operador y los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo deberá ser cegado.

En caso que los Usuarios quieran mantener el desagüe alternativo, deberán solicitarlo al Operador respectivo, quien podrá con arreglo a las normas vigentes, permitirlo siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de los recursos hídricos, el medio ambiente o el Servicio.

Las autorizaciones que se confieran a este efecto serán registradas por el Operador, y controladas por el Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador. En ambos casos, el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión de los Operadores.

Artículo 25 - LAS CONCESIONES EN ÁREAS DE EXPANSION Y REMANENTES

I - EN ÁREA DE EXPANSION

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

a) Los Usuarios deberán elevar al Ente Regulador una solicitud para la aprobación del emprendimiento.

b) Sólo podrá admitirse la presentación siempre que el Operador con jurisdicción en el área respectiva, se encuentre en mora en el cumplimiento del Plan de Operación y Expansión. A estos efectos, para que el Operador sea constituido en mora el Ente Regulador deberá intimarlo previamente al cumplimiento de su Plan de Operación y Expansión, otorgándole para ello un plazo expreso, según lo previsto en el Contrato de Concesión.

c) En caso de negativa del Operador, silencio, propuesta de condiciones desfavorables o incumplimiento grave, la concesión será otorgada a los Usuarios.

d) La propuesta de los Usuarios deberá contener los siguientes puntos:

d.1 Estudio de factibilidad técnica y económica del proyecto.

d.2 Documentación básica relativa al diseño de ingeniería de las obras de toma, tratamiento, distribución y entrega del agua, como así también del sistema de colección y disposición de efluentes.

d.3. Cronograma de realización de las actividades.

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

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

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

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

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

En caso de silencio, negativa del Operador, condiciones más desventajosas o incumplimiento de este compromiso, el Ente Regulador convocará a concurso público. A tal efecto hará conocer la solicitud, previa ratificación del interesado, por medio de la publicación de un edicto. En tal caso, se indicará al solicitante originario, y a los nuevos interesados que se presenten dentro del

plazo de los diez (10) días hábiles de la última publicación, si los hubiera, que entreguen en sobre cerrado sus propuestas con arreglo a los puntos indicados para las propuestas de los Usuarios.

El Ente Regulador determinará día y hora para la apertura en acto público de la propuesta. Los pedidos de concesión deberán ser resueltos por el Ente Regulador para su remisión al Poder Ejecutivo dentro del plazo máximo de noventa (90) días corridos desde su presentación, prorrogable fundamentalmente por única vez y por un período igual. El Ente Regulador elaborará sus recomendaciones al Poder Ejecutivo sobre las posibles adjudicaciones basándose en los siguientes criterios:

- a) Cumplimiento de estándares de seguridad y salubridad en la provisión del Servicio.
- b) Grado de control de los impactos ambientales producidos por la propuesta del Operador.
- c) Trayectoria temporal de las metas de cobertura del Servicio.
- d) Nivel y estructura tarifaria propuesta, de acuerdo a los principios de la Ley N° 6.044 y el Marco Regulatorio.

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

II - EN ÁREA REMANENTE

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

Artículo 26 - USO DEL RECURSO HIDRICO

Previo al otorgamiento de la concesión del Servicio de agua potable de origen superficial y con el objeto de cumplir con el Art. 194 de la Constitución Provincial, el Ente Regulador remitirá al Departamento General de Irrigación, los antecedentes para que gestione la sanción de la pertinente ley de concesión del recurso hídrico. Simultáneamente se solicitará al Departamento General de Irrigación, el otorgamiento del permiso temporario de uso, al efecto de posibilitar la inmediata prestación del Servicio.

Cuando se refiera al uso de aguas subterráneas, el Ente Regulador solicitará al Departamento General de Irrigación, el otorgamiento de la pertinente concesión.

Artículo 27 - SUBCONCESION

El Operador podrá subconceder el Servicio definido en el Art. 1 del presente Marco Regulatorio si concurren las siguientes circunstancias y requisitos:

- a) Deberá existir ratificación del Ente Regulador del contrato de Subconcesión.
- b) No podrán otorgarse Subconcesiones fuera de las Áreas de Expansión.
- c) El Servicio otorgado en Subconcesión deberá ser provisto de acuerdo a las mismas normas de calidad exigidas al Operador principal.
- d) El Subconcesionario deberá llevar una contabilidad absolutamente independiente de la del Operador.
- e) El Subconcesionario estará sometido a los controles y a las mismas obligaciones que el Operador. El Operador será solidaria, conjunta e ilimitadamente responsable por las obligaciones contraídas por el Subconcesionario.
- f) En ningún caso la Subconcesión deberá permitir desvirtuar el Contrato de Concesión en sus aspectos económico, técnico ni jurídico.
- g) En todos los casos el Operador mantendrá la plena y total responsabilidad emergente de la operación y mantenimiento del Servicio subconcedido. El Ente Regulador estará facultado para declarar la extinción de la Subconcesión en aquellos casos en que se compruebe el incumplimiento de alguna de las condiciones mencionadas precedentemente.

CAPITULO IV - DE LOS OPERADORES

Artículo 28 - REQUISITOS

Los Operadores deberán contar con probada experiencia en la prestación del Servicio y con la suficiente y específica capacidad técnica y financiera para proveer el Servicio objeto de la concesión. Ello no será aplicable a las municipalidades y a los Usuarios que presten directamente el Servicio en virtud de las disposiciones de la Ley N° 6.044 y el Marco Regulatorio.

Artículo 29 - DEBERES Y ATRIBUCIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

p) Los bienes afectados al Servicio revertirán sin cargo a la Provincia, a la extinción de la concesión. Quedan exceptuados los bienes que se hubieren transferido o que hubieren sido sustituidos por otros durante la concesión, conforme a los

términos del Contrato de Concesión. En caso de sustitución de bienes, los bienes sustitutos revertirán a la Provincia. Los bienes se restituirán en buenas condiciones de uso y explotación, considerándose al Servicio como un sistema integral que no debe verse afectado en las condiciones de funcionamiento por los factores determinantes de la restitución.

Los Contratos de Concesión deberán contemplar los mecanismos tendientes a asegurar la adecuada prestación del Servicio durante todo el plazo de la Concesión, en los términos exigidos por la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los propios Contratos de Concesión.

Artículo 30 - PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION

La ineficiencia en las contrataciones que celebren los Operadores o los incumplimientos de sus contratistas, no podrán dar lugar a aumentos tarifarios ni a la eximición del cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y contractuales por parte de los Operadores.

Los Operadores deberán garantizar la concurrencia, publicidad y transparencia en los procedimientos de contratación que celebren.

Artículo 31 - OPERADORES PREEXISTENTES

Los Operadores preexistentes a la fecha de la vigencia de la Ley N° 6.044, tendrán dos (2) años de plazo desde la notificación que con tal fin realice el Ente Regulador, para adecuarse a las normas de la referida ley y de este Marco Regulatorio.

Artículo 32 - CONDICIONES DIFERENCIALES DE APLICACION DEL MARCO REGULATORIO

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

El Ente Regulador determinará los criterios para establecer el encuadramiento en lo dispuesto en este artículo.

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

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

CAPITULO V - DE LA PROTECCION DE LOS USUARIOS

Artículo 33 - DERECHO GENERICO

Todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia de Mendoza tienen derecho a la provisión de agua, desagües cloacales e industriales, en la forma y condiciones que determine la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión. El Ente Regulador aprobará un reglamento que contenga las normas regulatorias de los trámites y reclamaciones de los Usuarios, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos. En el caso de las municipalidades que presten directamente el Servicio, el Ente Regulador podrá disponer la adecuación de las disposiciones contenidas en dicho reglamento, a la situación particular del suministro del Servicio por parte de dichos entes.

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

Artículo 34 - USUARIOS ACTUALES Y POTENCIALES

Son Usuarios actuales las personas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles ubicados en el Área Servida. Por su parte, son Usuarios potenciales las personas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles situados en el Área de Expansión o en el Área Remanente.

Artículo 35 - USUARIOS ACTUALES

Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

- a) A la prestación del Servicio conforme al nivel de calidad que establezca el Ente Regulador.

b) De requerir al Ente Regulador la instalación y restablecimiento de la prestación del Servicio en la forma y condiciones que determina la Ley N° 6.044, este Marco Regulatorio y el respectivo Contrato de Concesión, y a exigir el cumplimiento de los Planes de Operación y de Expansión que se fijen al Operador.

c) A conocer con la debida antelación, el Régimen Tarifario, su composición, sus modificaciones y a recibir oportunamente las facturas correspondientes. De no ser recibidas en tiempo oportuno, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. Toda factura deberá indicar claramente la fecha del vencimiento subsiguiente. En caso de error en la facturación, se actuará conforme a lo que determine el Régimen Tarifario.

d) A ser informado por el Operador y el Ente Regulador por medios idóneos sobre todos aquellos aspectos vinculados al Servicio para el adecuado ejercicio de sus derechos.

e) Solicitar ante el Operador la adecuada prestación del Servicio y la ejecución de los Planes de Operación y Expansión.

f) Recurrir ante el Ente Regulador, cuando el nivel del Servicio sea inferior al establecido y el Operador no hubiera atendido el reclamo que se refiere el inciso anterior, para que le ordene a éste la adecuación del mismo a los términos contractuales.

g) Recibir información general sobre el Servicio que el Operador preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.

h) Ser informados con antelación suficiente de los cortes del Servicio programados por razones operativas.

i) Reclamar ante el Operador, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el Régimen Tarifario publicado.

j) Solicitar al Ente Regulador a que convoque a audiencia pública a fin de promover una mejora en la prestación del Servicio.

Artículo 36 - DERECHOS DE LOS USUARIOS POTENCIALES

Los Usuarios potenciales tienen derecho de estar informados sobre el cumplimiento de los Planes de Operación y Expansión, y de solicitar su cumplimiento. También pueden, dentro de las condiciones del Marco Regulatorio, solicitar la concesión del Servicio.

Artículo 37 - OFICINA DE RECLAMOS

A todos los efectos indicados en los artículos anteriores, los Operadores de cada una de las jurisdicciones en que tengan habilitadas oficinas comerciales, deberán habilitar oficinas atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidos y tramitados las consultas y los reclamos de los Usuarios. Será considerada falta en el Servicio, la deficiente atención al público por parte del Operador.

CAPITULO VI - DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 38 - REQUERIMIENTOS GENERALES

La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público que debe ser desarrollado integralmente, procurando evitar la instalación de sistemas de agua potable sin la instalación de sistemas cloacales y viceversa. Se aceptará el uso de pozos sépticos u otras alternativas en el caso que resulte técnicamente conveniente y no se generen riesgos ambientales.

El Servicio a ser provisto en materia de agua potable y saneamiento, debe ser apropiado conforme a los efectos de preservar la salud de la población y proteger el medio ambiente. Los Operadores prepararán y someterán al Ente Regulador, del modo que lo establezca el Contrato de Concesión, programas para alcanzar y mantener niveles de Servicio ajustados a los objetivos precedentes.

Artículo 39 - PROGRAMA BASICO

El objetivo central es la provisión de agua potable y desagües cloacales a niveles de Servicio considerados apropiados para los Usuarios, de conformidad con este Marco Regulatorio. Al respecto, los Operadores deberán presentar al Ente Regulador, tal como se establezca en los Contratos de Concesión, el programa referente al modo de alcanzar y mantener dichos niveles de Servicio. Estos programas estarán basados en estudios de necesidades del Servicio, llevados a cabo por los Operadores de acuerdo a los requerimientos fijados en los Contratos de Concesión.

Para el caso de modificación de las normas de calidad aplicables por razones ajenas a los Operadores, estos deberán someter a la consideración del Ente Regulador el correspondiente plan de adecuación, con indicación de un plazo determinado para

operar de acuerdo a los nuevos niveles, sin perjuicio de las adecuaciones tarifarias que correspondan como consecuencia de dicha adaptación.

Artículo 40 - PROVISION DE INFORMACION

Los Operadores deberán llevar registro del Servicio prestado y tomar muestras suficientes que permitan establecer si el Servicio de provisión de agua y desagües cloacales se está operando y manteniendo correctamente, de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión. Estos registros deberán estar disponibles para las inspecciones que el Ente Regulador realice a fin de verificar el cumplimiento de las pautas contenidas en el Marco Regulatorio.

Artículo 41 - CERTIFICACION Y VERIFICACION DE INFORMACION

La información provista anualmente por los Operadores al Ente Regulador, deberá ser certificada por profesionales habilitados al efecto. El Ente Regulador estará facultado para implementar un registro de auditores que estarán habilitados para verificar la información y evaluación técnica y económico-financiera de los Operadores. Los Operadores deberán prestar su colaboración a los auditores en toda investigación razonable, tendiente a verificar la precisión y suficiencia de la información provista, los métodos utilizados y los pasos seguidos para su producción, y en toda otra actividad tendiente al eficiente control y regulación del Servicio prestado. No se podrá requerir de los Operadores, la realización de tÁreas que estén razonablemente fuera de su control o que impliquen un avance sobre sus derechos.

Artículo 42 - INFORMACION A LOS USUARIOS

Los Operadores deben informar a los Usuarios, sobre los niveles de calidad del servicio existente, los niveles apropiados y los programas para alcanzarlos. Esta información estará disponible para su consulta pública.

Artículo 43 - NIVELES DE SERVICIO APROPIADOS

Sin perjuicio de lo establecido en los Contratos de Concesión, los niveles de Servicio apropiados serán los siguientes:

a) Cobertura de los servicios: Es objetivo de la Concesión, que el Servicio de agua potable y desagües cloacales esté disponible en los plazos y con los alcances que se fijen en el Contrato de Concesión y los Planes de Operación y Expansión.

b) Calidad de agua potable: El agua que los Operadores provean, deberá cumplir con los requerimientos técnicos que apruebe el Ente Regulador, en función de lo dispuesto en los Contratos de Concesión. Los Operadores deberán establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para las emergencias, tanto de agua cruda como de agua en tratamiento y tratada, a efectos de controlar el agua a todo lo largo del sistema de provisión.

Las normas aplicables al régimen de muestreo de agua serán establecidas por el Ente Regulador. En caso de producirse deficiencias de calidad por encima de los límites tolerables, los Operadores deberán informar al Ente Regulador, describiendo las causas, indicando las medidas y proponiendo las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad del agua.

c) Presión de agua: Los Operadores deberán mantener una presión disponible que permita el abastecimiento continuo a un tanque domiciliario de distribución, instalado según las normas aplicables.

Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La carga deberá poder ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta por el Ente Regulador y verificados por mediciones de campo.

Los Operadores podrán requerir y el Ente Regulador aprobar valores menores de presión disponible en zonas designadas, si por razones técnicas el Servicio pudiera ser provisto satisfactoriamente con una presión de agua inferior.

Los Operadores deberán controlar y restringir las presiones máximas en el sistema, de manera de evitar daños a terceros y de reducir las pérdidas de agua. La responsabilidad de los Operadores en cuanto a daños o roturas por alta presión debe limitarse por la necesidad de mantener en operación sistemas antiguos, donde la reducción de presión pueda no resultar razonable o técnicamente practicable.

d) Continuidad del abastecimiento: El Servicio de provisión de agua deberá, en condiciones normales, ser continuo, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro (24) horas del día.

e) Interrupciones del abastecimiento: Los Operadores deberán minimizar los cortes en el Servicio de abastecimiento de agua potable a los Usuarios, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible dentro de las previsiones del Contrato de Concesión.

Los Operadores deberán informar a los Usuarios afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación, previendo un Servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

f) Tratamiento de efluentes cloacales: Los Operadores deberán adecuar el sistema de tratamiento de efluentes a las normas que se establezcan oportunamente. En los casos de sistemas que no incluyan tratamiento primario, secundario o un adecuado sistema de disposición final de efluentes cloacales, se deberá ajustar el plan correspondiente a lo que establezca el Ente Regulador. Toda nueva instalación independiente de la red troncal perteneciente a OSM SE deberá contemplar el tratamiento y la disposición final de los líquidos, la de los barros y otros residuos contaminantes.

A partir de la vigencia del presente Marco Regulatorio, los Operadores no podrán recibir barros u otros residuos contaminantes en la red troncal de colectores como método de disposición, en función de lo dispuesto en los Contratos de Concesión.

g) Calidad de efluentes cloacales: Los efluentes que los Operadores viertan al sistema hídrico, deberán cumplir con las normas de calidad y requerimiento que sean establecidas por el Ente Regulador, diferenciando su aplicación de acuerdo al sistema de tratamiento y su grado de implementación.

Los Operadores deberán establecer, mantener, operar y registrar, un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema. Las normas aplicables al régimen de muestreo se definirán por el Ente Regulador.

Los Operadores deberán recibir las descargas de líquidos cloacales de camiones atmosféricos, en las instalaciones habilitadas por el Ente Regulador. La recepción de estos líquidos estará limitada por la semejanza a la composición con líquidos cloacales, y para ello los Operadores podrán realizar los análisis que crean convenientes para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas, los Operadores deberán informar al Ente Regulador y al Departamento General de Irrigación de inmediato, describiendo las causas que lo generan y proponiendo las acciones necesarias que llevarán a cabo para restablecer la calidad de efluentes y la confiabilidad del sistema.

h) Inundaciones por desagües cloacales: La operación, limpieza, reparación, mantenimiento, reemplazo y extensión de la red de desagües, y el control, tratamiento, y muestreo de ellos, por parte del Operador, procurará que no se produzcan inundaciones y contaminación por líquidos cloacales por falencia de los sistemas.

i) Atención de consultas y reclamos de Usuarios: Los Operadores deberán atender las consultas y reclamos de los Usuarios dentro de un plazo razonablemente reducido y de una manera sustancial y satisfactoria, de acuerdo al Contrato de Concesión.

CAPITULO VII - REGIMEN TARIFARIO

Artículo 44 - Sin perjuicio de la oportuna remisión a la Honorable Legislatura del proyecto de ley que consagre el Régimen Tarifario, de conformidad con el Art. 25 de la Ley N° 6.044, el Ente Regulador elaborará las pautas tarifarias según los siguientes criterios:

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

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

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

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

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

Artículo 45 - ESTRUCTURA TARIFARIA

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

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

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

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

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

Artículo 46 - FIJACION DE TARIFAS Y PRECIOS

Las tarifas y precios se fijarán inicialmente en el primer Contrato de Concesión que se celebre. La incidencia efectiva sobre la tarifa de todo nuevo tributo o de la sustitución o reemplazo de los tributos o de las alícuotas existentes, será considerada a los efectos de la variación de los valores de las tarifas y precios, de acuerdo a lo que establezcan los Contratos de Concesión.

Artículo 47 - REGULACION

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

Artículo 48 - NORMA GENERAL

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

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

CAPITULO VIII - DEL PAGO DEL SERVICIO

Artículo 49 - OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS OPERADORES

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

Artículo 50 - SUSPENSION DEL SERVICIO

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

Artículo 51 - OBLIGATORIEDAD DE PAGO

Están obligados al pago: los propietarios, poseedores y tenedores de los inmuebles donde se prestó el Servicio. Los propietarios son responsables por todas las deudas que graven los inmuebles, los poseedores y tenedores por las devengadas durante el período de la tenencia o posesión. La responsabilidad de propietarios, tenedores y poseedores será conjunta y solidaria. Las

obligaciones de pago, conexiones y otros deberes que impone la Ley N° 6.044 incluyen en todos los supuestos, y según el caso concreto de que se trate, no solo a los propietarios, tenedores y poseedores de inmuebles; sino también a los consorcios de propietarios conforme a la Ley N° 13.512.

Las tarifas, cargos por infraestructura, cargas financieras y multas resultantes de la prestación del Servicio de agua potable y saneamiento y del vertido de efluentes de cualquier tipo, y de la aplicación de las penalidades resultantes de la legislación aplicable al sector, son cargas reales sobre la propiedad en la que se usaron las aguas o se generaron los efluentes. Los propietarios sucesivos de estos inmuebles serán solidaria e indistintamente responsables por el pago de los débitos, desde la fecha de generación del débito a la de pago efectivo. Los escribanos deberán certificar la ausencia de deudas derivadas del Servicio al momento de la transferencia de inmuebles. Cuando no lo hicieran serán automáticamente responsables por su pago, si las hubieran.

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

Artículo 52 - EXENCIONES Y SUBSIDIOS

Sin perjuicio de aquellos servicios que según el Contrato de Concesión, los Operadores deban prestar gratuitamente, en caso que el Poder Ejecutivo Provincial dispusiera exenciones y subsidios explícitos, ellos estarán a cargo del Tesoro Provincial.

CAPITULO IX - DE LOS PLANES DE OPERACION Y EXPANSION DEL SERVICIO

Artículo 53 - PLANES DE OPERACION Y EXPANSION

Los Planes de Operación y Expansión del Servicio serán establecidos en función de los objetivos y programas provinciales en materia de agua potable y saneamiento. Ellos serán establecidos en los Contratos de Concesión, y sus adecuaciones o actualizaciones podrán ser propuestas por los Operadores o el Ente Regulador, de acuerdo a lo previsto en dichos Contratos en el Art. 55 de este Marco Regulatorio.

El cumplimiento del Plan de Operación y Expansión será una obligación esencial del Operador. El Contrato de Concesión preverá las sanciones por incumplimiento del Plan de Operación y Expansión, entre las cuales figurarán las multas acumulativas por lapsos de incumplimiento y la caducidad de la concesión. Asimismo, en caso de mora del Operador en la ejecución de las obligaciones previstas en el Plan de Operación y Expansión, será aplicable lo dispuesto en el Art. 25 de este Marco Regulatorio.

Artículo 54 - CONTENIDO DEL PLAN DE OPERACION Y EXPANSION

Los Planes de Operación y Expansión deberán contener las metas cuantitativas, cualitativas y de eficiencia, así como las obligaciones de cobertura geográfica, que los Operadores deberán alcanzar con respecto al Servicio en su respectiva jurisdicción. Se deberán incluir los montos estimados de la inversión prevista, las garantías técnicas y de financiación, la forma de realizar los estándares de performance de las expansiones, mejoras y desarrollo, y los plazos dentro de los cuales se cumplirá con los diversos proyectos que integren el Plan de Operación y Expansión. El Plan de Operación y Expansión que se apruebe tendrá una provisión para contingencias e imprevistos y obras de urgencia.

Artículo 55 - APROBACION DE LAS ACTUALIZACIONES Y ADECUACIONES DE LOS PLANES

En función de lo dispuesto en los respectivos Contratos de Concesión, el Ente Regulador aprobará las actualizaciones y adecuaciones de los Planes de Operación y Expansión, según el siguiente procedimiento, y de forma tal de que no se perjudiquen los cronogramas y lineamientos establecidos en los Contratos de Concesión.

Los Operadores elaborarán dichos proyectos detallados, que contemplen consultas a los Usuarios, a las autoridades locales, provinciales y nacionales y al Ente Regulador. Dichos proyectos deberán contener las inversiones previstas, objetivos y metas a alcanzar en las condiciones fijadas en el Contrato de Concesión. El Operador deberá obtener la aprobación del Ente Regulador.

Artículo 56 - MODIFICACION DE LOS PLANES

Los Planes de Operación y Expansión aprobados, obligarán a los Operadores y su incumplimiento será considerado falta grave. A pedido de los Operadores o del Ente Regulador y, existiendo causas extraordinarias y debidamente justificadas, los Planes de Operación y Expansión aprobados podrán ser modificados mediante resolución fundada del Ente Regulador, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y los Contratos de Concesión.

CAPITULO X - REGIMEN DE BIENES

Artículo 57 - DEFINICION DE LOS BIENES AFECTADOS AL SERVICIO

Son los bienes que los Operadores reciban al inicio de la concesión, o que posean, adquieran, construyan o incorporen al Servicio con el objeto de cumplir sus obligaciones derivadas de la prestación. Los aspectos relativos a dichos bienes deberán contemplarse en los Contratos de Concesión.

Los bienes cuya tenencia se transfiera a los Operadores al inicio de la Concesión formarán un conjunto que se denomina unidad de afectación. Aquellos bienes que los Operadores incorporen con posterioridad en cumplimiento de los Contratos de Concesión, integrarán dicha unidad de afectación.

Artículo 58 - INEMBARGABILIDAD E INEJECUTABILIDAD

Todos los bienes afectados al Servicio serán inembargables e inejecutables por parte de terceros, mientras revistan dicho carácter.

Artículo 59 - ADMINISTRACION

Los Operadores tendrán la administración de los bienes afectados al Servicio que reciban o sean adquiridos por ellos para ser incorporados al Servicio, de acuerdo con lo establecido en este Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión.

Los supuestos de disposición de bienes por parte de los Operadores deberán estar previstos en el Contrato de Concesión, junto con las reglas de procedimiento y control.

Artículo 60 - MANTENIMIENTO

Todos los bienes afectados al Servicio, deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, realizándose las renovaciones periódicas, disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de bien y las necesidades del Servicio, considerando cuando resultara apropiado incorporar las innovaciones tecnológicas que surgiesen convenientes.

Artículo 61 - RESPONSABILIDAD

Los Operadores serán responsables, ante el Estado Provincial y los terceros, por la correcta administración y disposición de los bienes afectados al Servicio, así como por todas las obligaciones y riesgos inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición y construcción, con los alcances que se estipulen en el Contrato de Concesión.

Artículo 62 - RESTITUCION

Será sin cargo a la extinción de la concesión, la transferencia al Estado Provincial de todos los bienes afectados al Servicio, sea que se hubieren transferido con la concesión o que hubieren sido adquiridos o construidos durante su vigencia.

Los bienes deberán ser entregados en buenas condiciones de uso y explotación, considerando al Servicio como un sistema integral que deberá ser restituido en correcto estado de funcionamiento.

Los Contratos de Concesión podrán estipular la posibilidad de que los Operadores realicen inversiones en obras de infraestructura con la previa autorización del Ente Regulador, cuyo valor residual determinado según criterios explicitados en dichos Contratos, sea pagado como rescate a la extinción de la concesión. Ello no será aplicable para las obras comprometidas a través de los Planes de Operación y Expansión.

CAPITULO XI - DE LA EXTINCION DE LA CONCESION

Artículo 63 - CAUSAS

La Concesión se extinguirá por caducidad, vencimiento del plazo contractual, por rescisión o rescate del Servicio, según lo que se establezca en el Contrato de Concesión. Las concesiones caducarán en los siguientes casos:

1) Incumplimiento de las actividades y obras correspondientes a los Planes de Operación y Expansión del Servicio concesionado.

2) Cuando las condiciones del Servicio suministrado, no corresponden a las exigencias establecidas en la Ley N° 6.044 y sus reglamentaciones.

3) Si los Operadores no cumplen con las demás condiciones establecidas en el Contrato de Concesión. Para la calificación de dichas causales el Ente Regulador deberá considerar la gravedad de sus consecuencias y la reiteración de su ocurrencia.

La caducidad será dispuesta por el Concedente. En todos los casos será de estricta aplicación el presente Marco Regulatorio y la competencia del Ente Regulador.

Artículo 64 - AUTORIDADES COMPETENTES

La extinción del Contrato y el rescate del Servicio deberán ser resueltas por el Concedente, con la intervención del Ente Regulador.

CAPITULO XII - SOLUCION DE CONFLICTOS

Artículo 65 - DECISIONES DEL ENTE REGULADOR

Las decisiones del Ente Regulador dictadas dentro de los límites de su competencia gozan de los caracteres propios de los actos administrativos y obligan a los Operadores y Usuarios.

Contra las resoluciones definitivas y que causen estado es procedente la acción procesal administrativa de conformidad a la legislación procesal administrativa de la Provincia.

Artículo 66 - ARBITRAJE

Todos los conflictos no derivados del ejercicio del poder de policía, que se susciten entre el Ente Regulador y los Operadores, podrán ser resueltos por vía de árbitros o amigables componedores, a elección de las partes.

Artículo 67 - FUERZA MAYOR

Para el caso que por razones de fuerza mayor, los Operadores vieran alterado o desequilibrado el normal desarrollo del Contrato de Concesión, deberán comunicarlo al Ente Regulador, quien deberá proponer al Concedente las medidas necesarias para lograr el normal desarrollo del Contrato de Concesión, o la extinción de éste si no existiera alternativa de normalizarlo.

Artículo 68 - RECLAMOS DE LOS USUARIOS

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

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

Asimismo el Ente Regulador cuando el reclamo pueda afectar intereses del Fisco Provincial, solicitará dictamen previo al señor Asesor de Gobierno y al señor Fiscal de Estado. Para todos los demás efectos de la apertura de esta vía recursiva, como de su tramitación en sede del Ente Regulador, será aplicable la Ley Provincial de Procedimiento Administrativo.

CAPITULO XIII - NORMAS COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

Artículo 69 - USUARIOS FUERA DEL ÁREA SERVIDA Y DE EXPANSION

Los Operadores podrán mantener, con permiso del Ente Regulador, la prestación del Servicio de agua potable o desagües cloacales a personas o comunidades no comprendidas en el Área Servida y de Expansión, sin perjuicio de lo establecido en el inciso c) del artículo 3 del presente Marco Regulatorio. El Servicio se regulará por los respectivos contratos.

Artículo 70 - CALIDAD HIDRICA DEL RECURSO

La gestión del Ente Regulador, en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de calidad del recurso hídrico, estará sujeta al procedimiento de consulta y coordinación permanente con el Departamento General de Irrigación, de conformidad con el Art. 43 de la Ley N° 6.044.

Artículo 71 - INTERFERENCIA CON INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES

La interferencia con la infraestructura, instalaciones y otros bienes que integren los sistemas de agua potable y saneamiento de la Provincia de Mendoza, será penada conforme a las previsiones de la legislación provincial y nacional, sin perjuicio de la obligación de reparar los daños y perjuicios que pudieren resultar.

Las conexiones no autorizadas, las modificaciones de medidores y las alteraciones no consentidas del sistema de agua potable y desagües cloacales e industriales serán penadas en términos de la legislación nacional y provincial aplicable, sin perjuicio de la inmediata desconexión, y la obligación de reparar los daños y perjuicios. Serán sancionadas en los mismos términos, las obstrucciones de los sistemas de desagües.

Artículo 72 - DEBERES DE OTRAS ENTIDADES PUBLICAS

Ninguna entidad pública podrá interferir con los sistemas de agua potable y desagües cloacales e industriales sin previa notificación al Ente Regulador y al Operador, quienes deberán acordar las modalidades de actuación de las entidades cuyas actividades afecten la infraestructura de agua potable y desagües cloacales e industriales. El Ente Regulador deberá autorizar y fiscalizar las medidas que afecten el sistema.

La violación de este artículo sujetará a los infractores, a las sanciones de la legislación nacional y provincial correspondiente, sin perjuicio de la obligación de reparar los daños civiles.

Artículo 73 - MODIFICACIONES EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y APARATOS

Los Operadores llevarán a cabo las modificaciones y alteraciones de infraestructura, instalaciones y aparatos que requieran los Usuarios, o los terceros propietarios de los predios en los que se encuentre la infraestructura, instalaciones y dichos bienes, siempre y cuando el requerimiento sea legal, no se alteren las condiciones del Servicio y las partes interesadas depositen en el Operador los montos que se estime costarán las actividades. Los Operadores, en la forma y condiciones que determine el Ente Regulador, llevarán un registro de las descargas de efluentes que requieran autorización, el que estará abierto al público, con la posibilidad de obtener copias pagando los costos de las mismas. El registro incluirá los nombres de las personas autorizadas y los terrenos donde se realiza el vertimiento.

Artículo 74 - PLANOS Y MAPAS

Los Operadores mantendrán registros y mapas actualizados con la ubicación de la infraestructura y el recorrido de las cañerías y tuberías que integren la concesión. Todos los elementos relevantes a la toma, tratamiento, conducción y distribución de agua potable, deberán estar reflejados en los registros y mapas; al igual que los sistemas de desagües, colección de efluentes y tratamiento y reuso de efluentes. Esta información se hará disponible al público. Se expedirán copias a su requerimiento, previo pago de su costo.

Ente Provincial de Agua y Saneamiento

REGLAMENTO DEL USUARIO

Resolución del Directorio del EPAS N° 115/99 y modificatorias N° 119/00 y N° 64/01

CAPITULO 1 - ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.1 - OBJETO DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulen las relaciones entre los Usuarios, los Operadores y el **Ente Regulador** respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en su Art. 1.2 y en el marco de lo establecido por la Ley Provincial N° 6.044, sus Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95, y demás normas aplicables según se establece en el Art. 1.4 del presente.

Artículo 1.2 - DEFINICIONES

Asociación de Consumidores y Usuarios: Persona jurídica sin fines de lucro, legalmente constituida, que tenga como finalidad la defensa, información y educación del consumidor y que cumpla con lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial N° 5.547.

Conexión domiciliaria: Es la constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas de los inmuebles servidos, desde la línea municipal, la llave maestra o el medidor de caudales (si éste existiera), lo que se encuentre en primer término medido en el recorrido de la cañería y en sentido de egreso de la propiedad hasta la cañería distribuidora de agua, en el caso de conexiones de agua potable o desde la línea municipal hasta la colectora cloacal, en el caso de conexiones cloacales, en un todo de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Concesión de los Operadores respectivos. Ente Regulador: El Ente creado por la Ley N° 6.044 denominado Ente Provincial del **Agua y de Saneamiento (EPAS)** o quien lo suceda o reemplace.

Inmueble: A los efectos del presente Reglamento será considerado así a todo inmueble que tenga o no construcción.

Notificación fehaciente: Se considerará como tal a aquella que conforme a las disposiciones del derecho de fondo permita tener por cierto su fecha, contenido y recepción en el domicilio del notificado; y fuera diligenciada por un agente en un todo de acuerdo con las disposiciones que en uso de sus respectivas competencias dicten la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación y la Comisión Nacional de Comunicaciones.

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

Subcomité Consultor Comunitario: Es parte del Comité Consultor establecido en el Art. 130 de la Ley N° 6.044 y definido en el Art. 80 del Decreto Reglamentario N° 2.223/94 y su modificatorio N° 911/95, y está integrado por representantes de las asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios y organizaciones ambientalistas.

Usuario: La persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del Servicio (agua potable y/o desagües cloacales), según lo dispuesto en las normas aplicables. Son **Usuarios actuales** las personas físicas o jurídicas cuyos domicilios se encuentran en las Áreas Servidas y son **Usuarios potenciales** quienes estén en las Áreas de Expansión o Remanente.

Artículo 1.3 - AUTORIDAD DE APLICACION

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento será el **Ente Regulator** quedando bajo su jurisdicción todos los aspectos vinculados al control de la aplicación y cumplimiento de las normas establecidas en el presente, así como su interpretación y la aplicación de los procedimientos o sanciones que pudieran corresponder, de acuerdo con las normas aplicables.

Artículo 1.4 - NORMAS APLICABLES E INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

1.4.1 Las normas aplicables en el presente Reglamento serán, en el orden de prelación que se indica:

1. La Ley Provincial N° 6.044.
2. Los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y sus modificatorios.
3. Los Contratos de Concesión respectivos entre los Operadores-Concesionarios y el Concedente, o la Resolución del Directorio de **EPAS** N° 35/96 y sus modificatorias, según corresponda.
4. Las normas establecidas en el presente Reglamento.
5. Las resoluciones dictadas o que dicte el **Ente Regulator** en ejercicio de su facultad regulatoria y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a los Operadores y/o a los Usuarios, o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de los Contratos de Concesión respectivos que tenga por destinatarios a los Concesionarios en relación con los Usuarios de tales Concesiones.
6. Las Leyes Nacionales N° 24.240 y 24.568 y Provinciales N° 5.547, 5.961 y 5.966, que se aplicarán supletoriamente a las otras normas.

1.4.2 Este Reglamento deberá ser interpretado en forma armónica e integral de acuerdo a las siguientes pautas:

- a) El orden de sus capítulos y cláusulas no debe ser interpretado como un orden de prelación entre ellos salvo cuando expresamente se indica lo contrario.
- b) Los títulos utilizados en el mismo sirven sólo de referencia y no afectarán la interpretación de su texto.
- c) Todos los plazos en días establecidos en el presente, se entienden como días hábiles administrativos, salvo indicación expresa en contrario. Los plazos indicados en meses y años, se consideran por períodos calendarios.
- d) En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de este Reglamento prevalecerán los criterios establecidos por las normas aplicables del Ap. 1.4.1 en el orden de prelación indicado.

Artículo 1.5 - PRINCIPIOS GENERALES

1.5.1 Cada Operador, los Usuarios del Área de Concesión correspondiente y el **Ente Regulator** constituyen un sistema integral e indivisible, mediante el cual las necesidades sanitarias básicas de los habitantes y su sociedad en conjunto, son satisfechas a través de las prestaciones y contra prestaciones propias del Servicio público de agua potable y cloacas, sujetas a la regulación y control aplicable.

1.5.2 El acabado cumplimiento del objeto primordial de tal sistema así como de sus objetivos derivados se basa exclusivamente en el funcionamiento armónico, solidario y equilibrado del mismo, el cual requiere por parte de los Usuarios y de cada Operador del respeto mutuo de los derechos y del cumplimiento de sus respectivas obligaciones, en el marco del ejercicio legítimo de la autoridad de aplicación por parte del **Ente Regulator**.

1.5.3 El Operador debe proveer y desarrollar el Servicio, promoviendo así la seguridad y protección de la salud a través de la normal utilización del mismo, asegurando las condiciones de calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, un trato equitativo y digno al Usuario, y proveyendo información adecuada y veraz, para lo cual tiene derecho y requiere de la percepción como contra prestación en tiempo y forma de las tarifas razonables y justas.

1.5.4 El Usuario de las áreas concedidas, a través del Operador correspondiente, tiene derecho a que se le suministre, con la calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, el Servicio de agua potable y de desagües cloacales, estando obligado a abonar en tiempo y forma el precio del Servicio, a cumplir con el reglamento en vigor y normas aplicables, no estándole permitido el aprovisionamiento de agua potable, y/o la utilización de Servicios cloacales que no sean los prestados directa o indirectamente por el Operador respectivo.

1.5.5 El **Ente Regulador** debe asegurar el necesario equilibrio del sistema, tendiente a satisfacer las necesidades de la población, la retribución justa y razonable al Operador y la debida tutela de los derechos del Usuario, estableciendo las reglamentaciones que determinen las relaciones entre Operador y Usuario, controlando en forma permanente los Servicios que se presten y las tarifas aplicables, y resolviendo en única instancia administrativa los conflictos que se susciten entre Usuarios y Operador ó entre Usuarios entre sí.

Artículo 1.6 - PUBLICIDAD

Este Reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales del Operador y en las oficinas y delegaciones del **Ente Regulador**. El Operador deberá tener en sus oficinas y a disposición de los Usuarios una copia del presente Reglamento, debiendo entregar un ejemplar del mismo a quienes así lo requieran.

Artículo 1.7 - MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

A propuesta de los Usuarios, de los Operadores, por su propia iniciativa o a propuesta del Subcomité Comunitario, el **Ente Regulador** podrá disponer previo conocimiento de dicho Subcomité, modificaciones a este Reglamento, las cuales deberán ser publicadas con una antelación de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Artículo 1.8 - NORMAS DE PROCEDIMIENTO INTERNO DE LOS OPERADORES

Las normas de procedimiento interno de los Operadores, en relación con los Usuarios, no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Reglamento y las normas aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los Usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los Usuarios.

CAPITULO 2 - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Artículo 2.1 - DERECHOS GENERALES DEL USUARIO

Los derechos generales del Usuario son los establecidos por la Ley Provincial N° 6.044 y por los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y que se enumeran a continuación:

2.1.1 Derecho genérico: Todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia de Mendoza tienen derecho a la provisión de agua potable, desagües cloacales e industriales, en la forma y condiciones que determine la Ley Provincial N° 6.044 y sus reglamentaciones.

2.1.2 Usuarios Actuales: Los usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

- a) A la prestación del Servicio conforme al nivel de calidad que establezcan las normas aplicables y el **EPAS**.
- b) De requerir al **EPAS** la instalación y restablecimiento de la prestación del Servicio en la forma y condiciones que determina la ley y a exigir el cumplimiento de las metas que fije el Operador.
- c) A conocer con la debida antelación, el Régimen Tarifario, su composición, sus modificaciones y a recibir oportunamente las facturas correspondientes. De no ser recibidas en tiempo oportuno, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. Toda factura deberá indicar claramente la fecha del vencimiento subsiguiente.
- d) En caso de error en los elementos o componentes esenciales de la facturación, tales como lectura del medidor, montos totales y/o parciales, rangos de metros cúbicos y otros que, a criterio del **EPAS**, revista tal característica, el **Ente** podrá autorizar la suspensión del pago hasta la rectificación por parte del respectivo Operador de la correspondiente factura.
- e) A ser informado por el Operador y el **EPAS** en forma fácil, rápida y cercana al lugar de prestación del Servicio sobre todos aquellos aspectos vinculados al mismo para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- f) Solicitar ante el Operador la adecuada prestación del Servicio y planes y metas fijadas.

g) Recurrir ante el **Ente Regulador**, cuando el nivel del Servicio sea inferior al establecido y el Concesionario no hubiera atendido el Reclamo a que se refiere el inciso anterior, para que le ordene a éste la adecuación del mismo a los términos contractuales.

h) Recibir información general sobre los Servicios que el Concesionario preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.

i) Reclamar ante el Concesionario, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el Régimen Tarifario publicado.

2.1.3 Usuarios Potenciales. Los Usuarios potenciales tienen derecho de estar informados sobre el cumplimiento de los Planes de Operación y Expansión y de solicitar al **EPAS** su cumplimiento. También pueden, dentro de las condiciones establecidas por la Ley Provincial N° 6.044 y sus reglamentaciones, solicitar la concesión del Servicio.

Artículo 2.2 - DERECHOS PARTICULARES DEL USUARIO EN RELACION CON EL OPERADOR

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del Presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Operador:

2.2.1 Recepción de información gratuita: Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica y razonable que le permita ejercer sus derechos y conocer sus obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.

En particular, el Usuario tendrá derecho a solicitar y obtener del Operador en forma escrita la información específica requerida sobre el Servicio suministrado.

2.2.2 Prestación del Servicio con calidad y eficiencia: Exigir la prestación del Servicio conforme a los niveles de calidad y eficiencia según los estándares establecidos en las normas técnicas aplicables.

2.2.3 Respuesta a sugerencias e inquietudes: Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formule con relación al mejoramiento del Servicio. A tal fin, existirán canales de comunicación permanentes habilitados por el Operador, que deberán ser de fácil acceso para el Usuario.

2.2.4 Petición y/o reclamos respecto a aspectos determinados del Servicio: Peticionar respecto de aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los Reclamos que pudieran corresponder frente al Operador, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las normas aplicables.

2.2.5 Inspección gratuita de la conexión domiciliaria: Requerir y recibir inspección gratuita, hasta tres (3) veces en un mes, de la conexión domiciliaria por parte del Operador, en los casos de baja presión, insuficiente caudal de agua potable, o en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de formulado el requerimiento, de acuerdo a las normas aplicables. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del Operador, el Usuario deberá comunicar la cancelación del requerimiento a aquél.

2.2.6 Información acerca de cortes del Servicio: Recibir la comunicación de cortes del Servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministros con una antelación suficiente y por los medios adecuados, (prensa, radial y televisiva). Asimismo, el Usuario deberá recibir información acerca del radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.

2.2.7 Servicio de abastecimiento de Emergencia: En caso que la interrupción en el Servicio de agua potable fuera mayor de dieciocho (18) horas, el Operador deberá proveer al Usuario que lo solicite un Servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida. En el caso de hospitales, el lapso indicado en el párrafo anterior será de seis (6) horas.

2.2.8 Documentación para trámites relacionados con el Servicio: Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el Servicio. En particular, el Operador deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.

2.2.9 Cuadro Tarifario aplicable y/o modificaciones al mismo: Conocer el Cuadro Tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

2.2.10 Recepción de la factura con la antelación suficiente: Recibir la factura en el domicilio postal declarado, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles, sin perjuicio de que, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsista la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

2.2.11 Información referente a la facturación: Recibir información, a través de las mismas facturas del Servicio, de los elementos necesarios que le permitan conocer los valores tarifarios aplicados y calcular los precios que le son facturados.

2.2.12 Importes mal facturados: Reclamar ante el Operador cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el Régimen Tarifario o Cuadro Tarifario vigente. Una vez formulado el Reclamo, el Usuario no podrá ser intimado al pago de la factura reclamada si se aviniere a cancelar el monto que resulte de la resolución de su Reclamo.

2.2.13 Verificación del funcionamiento del medidor de agua potable: Solicitar y obtener del Operador la verificación gratuita del buen funcionamiento del medidor de agua potable, cuando existan dudas razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas.

2.2.14 Provisión e instalación del medidor de agua potable en caso de renovación: A la provisión e instalación con cargo al Operador del medidor de agua potable, en los casos de renovación de estos equipos.

2.2.15 Situaciones de potencial riesgo sanitario: Solicitar y obtener del Operador la investigación de aquellas situaciones consideradas por el Usuario como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las normas aplicables.

2.2.16 Conducta irregular u omisión del Operador: Reclamar ante el propio Operador por cualquier conducta irregular u omisión del mismo o sus agentes, que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente.

2.2.17 Conexión al Servicio: Gestionar la solicitud de conexión en las oficinas comerciales del Operador, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro, y ser informado de la fecha en que se realizará la conexión.

2.2.18 Acciones previstas en leyes de defensa del consumidor: Ejercer las acciones previstas en las Leyes Nacionales N° 24.240 y 24.568 y Provinciales N° 5.547,

5.966 y 5.961 en armonía con lo regulado por las normas aplicables y respetando el orden de prelación establecido en el Art. 1.4 del presente Reglamento.

Artículo 2.3 - DERECHOS PARTICULARES DEL USUARIO EN RELACION CON EL ENTE REGULADOR

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el **Ente Regulador**:

2.3.1 Interposición de Reclamo: Reclamar ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias (Cap. 5) cuando no hubiere sido atendido o hubiere sido denegada su pretensión por el Operador.

2.3.2 Recurso de Queja por niveles de Servicio no adecuados: Interponer Recurso de Queja ante el **Ente Regulador**, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias cuando el nivel de los Servicios que recibe no se ajuste a las normas aplicables.

2.3.3 Denuncia por conducta irregular, omisión o daños imputables al Operador: Interponer denuncias ante el **Ente Regulador**, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias cualquier conducta irregular u omisión del Operador o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente, así como por cualquier daño que se produjere en ocasión o como consecuencia de la prestación del Servicio, siempre que le sea imputable al Operador.

Artículo 2.4 - OBLIGACIONES PARTICULARES DEL USUARIO EN RELACION CON EL OPERADOR

Sin perjuicio de las obligaciones generales que surgen del cumplimiento de lo establecido por las normas aplicables y del debido uso racional y solidario del Servicio, el Usuario debe cumplimentar en relación al Operador, las siguientes obligaciones particulares: Gerencia de Gestión Hídrica 8

2.4.1 Obligatoriedad de la conexión y del pago del servicio: Los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles estarán obligados:

1. A conectar los inmuebles, respectivos al Servicio, una vez que el mismo esté disponible y ello haya sido notificado a los propietarios, o al consorcio de propietarios según la Ley N° 13.512, a los poseedores o tenedores; 2. A instalar a su cargo los Servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del **Ente Regulador**; 3. Al pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del Servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del Régimen Tarifario, Cuadro Tarifario y normas aplicables.

2.4.2 Fuentes alternativas de agua potable: El Usuario no podrá mantener fuente alternativa de agua potable sin el debido permiso del **EPAS** con arreglo a las normas vigentes. Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán dadas siempre que no

exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el Servicio público que presta y serán registradas por el Concesionario, con conocimiento del **Ente Regulador**. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el **Ente Regulador** por los interesados. En ambos casos el **Ente Regulador** controlará y podrá modificar la decisión del Concesionario.

2.4.3 Desagües cloacales y desagües pluviales: Detectada la descarga de pluviales al sistema cloacal del Concesionario, éste procederá a emplazar al infractor para que realice la descarga a la acequia o vereda correspondiente, otorgándole un plazo de hasta sesenta (60) días a partir de la notificación fehaciente del emplazamiento. En caso que el infractor realice las obras exigidas, éste deberá solicitar inspección al Concesionario a los efectos de la verificación pertinente. Vencido el plazo estipulado, sin que el infractor hubiere realizado las obras correspondientes, quedará sujeto a la aplicación del cargo establecido en el Art. 61 del Anexo II del Contrato de Concesión.

2.4.4 Información de datos vinculados al Servicio y/o su facturación: Informar correctamente al solicitar el Servicio, con carácter de declaración jurada, los datos que le sean requeridos a fin de una adecuada aplicación del Régimen y Cuadro Tarifario correspondiente, actualizando dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.

2.4.5 Modificación en el inmueble servido: Comunicar al Operador dentro de los treinta (30) días cualquier modificación del inmueble que pudiere generar un cambio en los valores tarifarios.

2.4.6 Adicionales en caso de aplicación de Sistema Tarifario por Cargo Fijo: Abonar los montos adicionales que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas al Operador y que pudieran afectar el cálculo de los precios y cargos debidos, en el caso de aplicación del Sistema Tarifario por Cargo Fijo. Dicho montos se deberán calcular según los valores vigentes a la fecha de comprobación.

2.4.7 Provisión e instalación del medidor de agua potable en nuevas conexiones: Abonar el cargo correspondiente por la provisión e instalación del medidor de agua potable, por parte del Operador, en los casos de una nueva conexión.

2.4.8 Mantenimiento y reparación de las instalaciones domiciliarias internas: Mantener las instalaciones internas en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red externa ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables y efectuar las reparaciones a su cargo en las instalaciones domiciliarias internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, el Usuario que lo hubiere originado será responsable de las consecuencias generadas por aquél y pasible de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

2.4.9 Conexión clandestina: Está prohibido realizar conexiones a las redes externas por cuenta propia o por terceros, y quienes realicen estas acciones serán pasibles de multas sin perjuicio de los daños ocasionados.

2.4.10 Bombas instaladas directamente a red distribuidora de agua potable: Quienes mantengan bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red de agua potable, serán pasibles de multas o sanciones.

2.4.11 Vertido de efluentes no autorizados: No realizar vertidos de efluentes no autorizados por las normas aplicables. En caso de incumplimiento, serán pasibles de sanción.

2.4.12 Cuerpos extraños al sistema de desagües cloacales: No realizar descargas de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en el mismo. Para los casos de bloqueos en la conexión domiciliaria, cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas del Operador, éste podrá exigir al Usuario responsable el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

2.4.13 Ingreso de personal del Operador al inmueble servido: Permitir el ingreso de personal del Operador y/o del **Ente Regulador** debidamente identificado, a efectos de realizar trabajos atinentes al Servicio, inspecciones o lecturas de medidores o muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales, cuando así correspondiera, o para la realización de inspecciones por razones de emergencia del Servicio. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

2.4.14 Manipulación del medidor de agua potable y/o instalaciones externas: Está absolutamente prohibido al Usuario toda manipulación del medidor y su instalación. En caso de verificarse el incumplimiento a las normas vigentes, estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones incurridas y se procederán a la liquidación de los consumos no registrados a los valores vigentes, desde la fecha presunta de la alteración hasta el momento de su comprobación, con

más los intereses compensatorios. En casos de adulteración o rotura del medidor de agua potable, atribuibles al Usuario, se aplicarán las sanciones contempladas en el Contrato de Concesión y/o normas aplicables vigentes del Operador.

2.4.15 Directrices y recomendaciones de uso: El Usuario está obligado a respetar las directrices y recomendaciones de uso del Servicio que dicte y difunda el Operador en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las normas aplicables. En particular, el Usuario está obligado a respetar y cumplimentar los horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y otras establecidas o que se establezcan.

2.4.16 Pago de multas: Las infracciones por uso indebido del servicio, conexiones clandestinas, rotura de instalaciones por culpa del Usuario, violación de precintos colocados por el Concesionario en los casos de suspensión y/o restricción del servicio y en Gerencia de general a lo establecido por este Reglamento, harán pasible a los Usuarios causantes, de las multas y todos los gastos originados por daño en las instalaciones y/o a terceros.

CAPITULO 3 - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR EN RELACION CO LOS USUARIOS

Artículo 3.1 - DERECHOS GENERALES DEL OPERADOR

Sin perjuicio de lo establecido por los respectivos Contratos de Concesión, los derechos generales del Operador son los establecidos por la Ley Provincial N° 6.044, y por los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y que se enumeran a continuación:

a) Realizar todas las tÁreas relativas a la producción, tratamiento, distribución y comercialización de agua potable, la recolección, tratamiento final de aguas residuales domiciliarias, incluyéndose también aquellos efluentes industriales y de otras fuentes que el régimen en vigencia permita se viertan al sistema cloacal. Realizarán todos los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

b) El Concesionario podrá captar aguas superficiales de ríos y cursos de agua provinciales superficiales y subterráneas, para la prestación de los servicios concesionados, comprometiendo un uso racional y de conformidad con el Art. 36° de la Ley N° 6.044.

c) Prepararán planes de mejoras y expansión e inversión; en los términos previstos en el Contrato de Concesión teniendo presente la necesidad de incrementar la eficiencia del sistema en su conjunto. A tal efecto podrán requerir la reconversión de derechos de agua afectados a otros usos, para que los mismos sean asignados a agua potable y saneamiento.

d) Actuarán como sujeto expropiante en caso de ocupación temporaria con aprobación previa del **Ente Regulador**, de acuerdo con el Decreto-Ley N° 1.447/75.

e) Solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbre por parte del **Ente Regulador**, en los términos de los Arts. N° 26.110 y 30.820, siguientes y concordantes del Código Civil.

f) Administrar y mantener los bienes afectados al Servicio, en las condiciones que se establecen en las normas aplicables.

g) Acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y los planes aprobados. Los costos que estos trabajos demanden serán abonados por los Concesionarios.

h) Proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición, podrán requerir la intervención del **Ente Regulador**.

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

j) Cuando se compruebe deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema, que perturben la normal prestación de los Servicios u ocasiones perjuicios a terceros. Los Concesionarios podrán, previa intimación, disponer el corte del Servicio.

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

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

Artículo 3.2 - DERECHOS PARTICULARES DEL OPERADOR EN RELACION CON LOS USUARIOS

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador goza de los siguientes derechos particulares en relación con los Usuarios:

3.2.1 Imposición de la conexión obligatoria del Servicio de agua potable y cloacas: Una vez que se encuentre disponible el Servicio y previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, a la instalación a cargo de los mismos de los Servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del **Ente Regulador** y a conectar los inmuebles respectivos al Servicio con la obligación del pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del Servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario y cuadro tarifario aplicable.

3.2.2 Facturación y cobro de los Servicios prestados: Facturar y percibir en tiempo y forma los importes, cargos y tasas que corresponden por la conexión, desconexión y todo otro que surja de la prestación de los Servicios a su cargo con arreglo al Régimen y Cuadro Tarifario aplicable.

3.2.3 Imposibilidad de lectura del medidor de agua potable: Para el caso de Régimen Tarifario Medido y de imposibilidad de lectura del medidor y con razón fundada, el Operador 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.

3.2.4 Restricción y corte del Servicio por falta de pago: Proceder de acuerdo a lo establecido por la Ley Provincial N° 6.044 y su modificatoria, Ley Provincial N° 6.511, y normas aplicables, a la restricción o corte del Servicio por mora o falta de pago.

3.2.5 Control y custodia de las instalaciones y del debido uso del Servicio: Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación del Servicio así como del debido uso de dicho Servicio.

3.2.6 Supresión de conexiones clandestinas: Realizar de oficio la supresión de conexiones clandestinas al Servicio de agua potable y cloacas sin perjuicio de las acciones punitivas y resarcitorias que pudieran corresponder, con previa autorización del EPAS.

3.2.7 Imposición del cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos: Una vez disponible el Servicio de cloacas y previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, al cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos a cargo de los mismos,

3.2.8 Imposición del cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia **instalaciones cloacales**: Previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, al cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales sin perjuicio de las acciones punitivas que pudieran corresponder.

3.2.9 Recepción de efluentes cloacales no domésticos: Recibir como actividad en competencia y en acuerdo con el cliente el vertido de efluentes que no se ajusten al uso doméstico, estableciendo como mínimo los caudales previstos, la calidad fisicoquímica y biológica de los efluentes a recibir, y las penalidades estipuladas para casos de incumplimientos, en el marco de lo previsto en las normas aplicables. Para el caso que el Operador no opte por la recepción de los efluentes, estará facultado asimismo para cortar el Servicio de desagües cloacales en los casos que dichos efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

3.2.10 Inspección de instalaciones internas de los inmuebles: En caso de necesidad derivada de la correcta prestación y control del Servicio prestado o a prestar o emergencia, actualizar datos físicos del inmueble podrá, previa autorización de su propietario, inspeccionar las instalaciones internas de los inmuebles ubicados dentro del Área Servida.

3.2.11 Instalación de medidores, mantenimiento y renovación de instalaciones **externas y cambios tecnológicos**: Realizar la instalación de medidores, su reemplazo, y en general todo acto que implique el mantenimiento y renovación de instalaciones externas, en un todo de acuerdo con las normas aplicables en general y por lo dispuesto por su Contrato de Concesión en particular. Asimismo podrá introducir los cambios técnicos que hagan a la mejor prestación del Servicio, con la correspondiente autorización del **Ente Regulador** y notificando al Usuario cuando éste se vea involucrado directamente.

3.2.12 **Directrices y recomendaciones de uso**: Dictar y difundir directrices y recomendaciones de uso del Servicio en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las normas aplicables. En particular puede establecer horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y toda otra que

surja de disposiciones generales o particulares que establezca o apruebe el **Ente Regulador** tanto en circunstancias normales como en situaciones de emergencia.

3.2.13 Normas de procedimientos de los Usuarios ante el Operador: Dictar y difundir normas de procedimientos de los Usuarios ante el Operador, en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las normas aplicables y en un todo de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

3.2.14 Sanciones previstas en el Régimen Tarifario: Aplicar las sanciones previstas en el Régimen Tarifario aplicable y otras previstas en el presente Reglamento del Usuario, previo descargo del Usuario, cuando se comprobare violación de las obligaciones, fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente, daño a las instalaciones externas, uso inapropiado del Servicio o manipulación de medidores, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes o que pudieran corresponder.

3.2.15 Imposición de multas: Aplicar multas a los Usuarios en casos de rotura de instalaciones, uso indebido del Servicio, conexiones clandestinas y/o violación de precintos.

Artículo 3.3 - OBLIGACIONES PARTICULARES DEL OPERADOR EN RELACION CON LOS USUARIOS

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador tiene las siguientes obligaciones particulares en relación con los Usuarios:

3.3.1 Prestación del Servicio: Prestar el Servicio público de agua potable y/o cloacas concesionado y definido en las normas aplicables en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los Usuarios y la protección del ambiente.

3.3.2 Calidad del Servicio: Mantener en todo el tiempo en la prestación del Servicio los niveles de calidad y eficiencia exigidos en las normas aplicables.

3.3.3 Mejoramiento y Expansión del Servicio: Proveer al mejoramiento continuo y a la expansión del Servicio de acuerdo a las metas y objetivos establecidos en los respectivos Planes de Operación y Expansión (POE) y en las normas aplicables.

3.3.4 Servicio de emergencia: Mantener y prestar un Servicio especializado y permanente de emergencias las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, en cada cabecera departamental de la zona atendida, con una oficina técnica y medios de reparación de urgencia, con capacidad para recibir reclamos (servicio telefónico gratuito 0-800). Esta información deberá figurar en la factura y en toda información que acompañe a la misma.

3.3.5 Facturación del Servicio: Emitir la factura del Servicio prestado en un todo de acuerdo a lo establecido por el Régimen y Cuadro Tarifario aplicable y a las normas particulares que establezca el **Ente Regulador**, incluyendo toda la información requerida y necesaria para la determinación del precio total facturado al Usuario y montos adeudados por éste a la fecha de emisión de la factura.

3.3.6 Difusión de Información General: Publicar y difundir periódicamente información general a efectos de que los Usuarios estén al tanto sobre la evolución del Servicio, sus condiciones técnicas y económicas, su operación, sus mejoras y Planes de Inversión y Expansión. En particular el Operador realizará la difusión del Plan Anual de Operación y Expansión y el cumplimiento de metas que emprenda por sí o a través de obras por cuenta de terceros una vez aprobada por el **Ente Regulador**. En dicha difusión, deberá consignar como mínimo lo siguiente:

- a) Tipo de servicio a proveer.
- b) Fecha estimada de prestación efectiva.
- c) Delimitación precisa del área beneficiada o sector de la población servida, según corresponda.
- d) Toda otra referencia de interés para el Usuario Actual o Potencial.

3.3.7 Difusión de información particular: Publicar y difundir la información particular del Servicio de base periódica o no periódica que establezcan las normas aplicables y el Ente Regulador.

3.3.8 Comunicación pública de Anormalidades del Servicio: Comunicar con la suficiente antelación mediante los medios masivos de difusión los cortes programados de Servicios indicando su duración y las recomendaciones y recaudos del caso. Deberá comunicar también inmediatamente toda anomalía del Servicio, sea prevista o imprevista que afecte sustancialmente la calidad o continuidad del mismo y las medidas y recomendaciones de mitigación y protección de la salud pública que pudieran corresponder.

3.3.9 Información al Usuario sobre aspectos vinculados a la facturación: El Operador informará al Usuario, en forma oportuna, salvo razones de fuerza mayor, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

3.3.10 Avisos y notificación individual a los Usuarios: Se considerarán avisos o comunicaciones simples los realizados individualmente a los Usuarios por intermedio de la factura o de anexos a ésta o de comunicaciones escritas realizadas al domicilio de facturación. Corresponderá y se deberá producir aviso o comunicación simple en todos aquellos casos de novedades en la prestación del Servicio y estado de deuda que involucre al Usuario individualmente y que no se produzca emplazamiento al mismo. Deberá notificarse de manera fehaciente, en el inmueble servido o en el domicilio donde se reciba la correspondiente factura, todos aquellos emplazamientos referidos a las normas aplicables y lo concerniente al presente Reglamento.

3.3.11 Factibilidad de conexión en Área de Expansión: Emitir la factibilidad de conexión del Servicio dentro de los treinta (30) días de gestionada por el Usuario en las oficinas comerciales del Operador la Factibilidad de conexión en Área de Expansión, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro. La factibilidad emitida correspondiente deberá ser notificada fehaciente indicando la fecha máxima en estará disponible el Servicio para su conexión.

3.3.12 Conexión del Servicio en Área Servida: Efectuar la habilitación del Servicio dentro de los siete (7) días desde que el Usuario le hubiere notificado fehacientemente la realización de la conexión domiciliaria.

3.3.13 Provisión de medidores a conexiones existentes: Proveer e instalar a su cargo los medidores que correspondan instalar en conexiones existentes que carezcan de él, en un todo de acuerdo a las metas del Contrato de Concesión.

3.3.14 Verificación, mantenimiento y sustitución de medidores: Verificar, mantener y eventualmente sustituir, en caso de funcionamiento incorrecto, y a su cargo, el medidor correspondiente a una conexión. Cuando la verificación, mantenimiento y/o sustitución del medidor no surgiera por pedido expreso del Usuario, el Operador deberá notificar a éste. Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias entre el consumo registrado y el real apreciado, no podrá corregir, en forma retroactiva las facturaciones ya realizadas y deberá además, proceder al recambio del medidor informando previamente al Usuario. Asimismo deberá comunicar al Usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice fehacientemente. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el resultado de la inspección y/o verificación podrá solicitar a EPAS su intervención. En caso que el Reclamo fuere denegado, el Operador podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento, no inferior a siete (7) días corridos posteriores a la fecha de Resolución, adicionando al valor original de la factura los intereses resarcitorios que puedan corresponder, conforme a lo establecido en el Régimen Tarifario.

3.3.15 Oficinas de Atención Pública: Habilitar y mantener dentro del Área Servida, locales apropiados para la atención al público en la cantidad y distribución geográfica que resulte adecuada, atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos de los Usuarios en horarios comerciales. Los locales deberán tener carteles a la vista del público consignando que se encuentran a su disposición el Libro de Quejas, el Cuadro Tarifario y el Reglamento del Usuario.

CAPITULO 4 - DE LA ATENCION AL USUARIO POR PARTE DEL OPERADOR

Artículo 4.1 - PRINCIPIOS PARA LA ATENCION DEL USUARIO POR PARTE DEL OPERADOR

El Operador instrumentará y mantendrá un sistema de atención del Usuario tendiente a poder recepcionar, registrar, responder y satisfacer consultas, pedidos de información, solicitudes de trámites o servicios diversos, inquietudes, quejas y reclamos, bajo los principios generales de celeridad, simplicidad y trato personalizado, y tendiente a garantizar:

a) **Trato equitativo y digno:** El Usuario debe ser tratado por el Operador en forma equitativa y digna, con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas adecuadas y veraces.

b) Especialización del personal afectado a la atención del Usuario y público: El público deberá ser recibido por personal idóneo específicamente dedicado a la atención, provisto del equipo suficiente que le permita acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes. El personal afectado a la atención del Usuario y público en general recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también, en lo referente al cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los Servicios que prestan.

c) Capacitación del personal afectado a la atención del Usuario y público: El personal afectado a la atención del Usuario y público en general recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también, en lo referente al cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los Servicios que prestan.

d) **Diligencia y seguimiento permanente:** El Operador debe recepcionar toda presentación que realice el Usuario asistiendo y procurando que la misma, así como toda inquietud razonable del Usuario, sea apropiadamente canalizada y culminada, para lo deberá disponer de un sistema administrativo interconectado, que reflejado en un archivo central, permita un trámite ágil y eficaz. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por vía telefónica y postal. Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida por el personal de atención, tiene el derecho de requerir y ser recibido inmediatamente por el jefe inmediato superior de la oficina, de asentar su Queja o Reclamo en el Libro de Quejas, así como de interponer el recurso correspondiente ante el EPAS.

Artículo 4.2 - TIPIFICACION BASICA Y PLAZOS DE ATENCION DE TRAMITES Y GESTIONES DEL USUARIO

Al sólo efecto del establecimiento de pautas de ordenamiento general y sin perjuicio de lo que establezcan o se derive de las normas aplicables, los trámites y gestiones del Usuario ante el Operador se clasificarán en Solicitudes Ordinarias, Solicitudes Extraordinarias, Quejas, Reclamos y Denuncias. El Operador deberá dar curso a los trámites y gestiones efectuados por el Usuario según se establece en cada caso.

4.2.1 Solicitudes Ordinarias: Son aquellas iniciadas por los Usuarios relacionadas con aspectos regulares del Servicio prestado en condiciones normales; sin perjuicio de otras que el Operador pueda establecer serán consideradas solicitudes ordinarias las siguientes:

- a) Solicitud de Factibilidad de Conexión de Servicio en Área de Expansión.
- b) Solicitud de Conexión de Servicio en Área Servida: diez (10) días.
- c) Solicitud de Desconexión de Servicio.
- d) Solicitud de Reconexión de Servicio: dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de pagada la deuda.
- e) Solicitud de Restablecimiento de Servicio: veinticuatro (24) horas en casos no imputables al Usuario y hasta cuarenta y ocho (48) por factores climáticos y de acuerdo a disponibilidad técnica.
- f) Solicitud de Inspección sobre el Servicio: Diez (10) días hábiles.
- g) Solicitud de Atención de Inconvenientes Técnicos: de veinticuatro (24) a cuarenta (40) horas de acuerdo a la urgencia del caso y de la disponibilidad técnica.
- h) Solicitud de Información Específica.
- i) Solicitud de Formas Especiales de Pago para Cancelación de Deuda: Diez (10) días hábiles.
- j) Solicitud de Actualización de Datos del Usuario: Treinta (30) días corridos. Corresponde al Operador establecer los requisitos mínimos a cumplimentar por el usuario en cada caso debiendo notificar al mismo que se procederá al archivo por desestimiento o rechazo en caso de no completarse la documentación acompañante necesaria.

4.2.2 Solicitudes Extraordinarias: son aquellas solicitudes iniciadas por los Usuarios no tipificadas, relacionadas con aspectos especiales del Servicio prestado en condiciones normales. Corresponde al Operador establecer los requisitos mínimos a cumplimentar por el Usuario en cada caso particular debiendo notificar al mismo que se procederá al archivo por desestimiento o rechazo en caso de no completarse la documentación acompañante necesaria.

4.2.3 Quejas: son aquellas que el Usuario desea formalizar en contra del Operador o de determinado personal de éste con el objeto de manifestar disconformidad, y que se refieren al funcionamiento del Servicio, a la calidad de la atención recibida, a la eficacia o eficiencia puesta de manifiesto en el tratamiento de solicitudes realizadas, y en general a toda otra comprendida en la relación Usuario-Operador. La Queja debe ser asentada a requerimiento del Usuario en el Libro de Quejas de la oficina correspondiente.

4.2.4 Reclamos: Son aquellos procedimientos debidamente formalizados, iniciados por el Usuario ante el Operador con el objeto de revertir o resarcir un eventual perjuicio objetivo del segundo en contra del primero, y que en general están acompañados de elementos probatorios o que producen o integran posteriormente éstos, y que se refieren al funcionamiento o a la calidad irregular del Servicio, a la facturación del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables. Los Reclamos deben ser resueltos tanto administrativa mente como operativamente por el Operador, con la debida notificación al Usuario reclamante de la resolución recaída, dentro de los plazos establecidos para cada caso. Sin perjuicio de la tipificación que establezca en cada caso el Operador, los Reclamos se clasificarán y atenderán según el siguiente detalle:

a) **Reclamos Técnicos:** relativos al Servicio ordinario, al Servicio en competencia, y al funcionamiento de los medidores. Los Reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del Servicio que afecten al Usuario podrán ser presentados en

cualquier oficina del Operador. Para realizar el Reclamo no precisará de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Operador el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad correspondiente. Para estos casos, y de comprobarse la existencia efectiva de la irregularidad, el Operador deberá satisfacer el Reclamo dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión.

b) Reclamos por Conexión, Reconexión o Restablecimiento del Servicio: relativos a la no atención en forma debida de la solicitud correspondiente. Plazo: Hasta cuarenta y ocho (48) horas.

c) **Reclamos sobre Facturación:** Relativos a facturación incorrecta, al consumo facturado, o a emplazamientos por deudas ya abonadas. Se aplicará al respecto lo establecido en los Arts. 25 a 28 del Anexo II del Contrato de Concesión. En caso que un Usuario formule un Reclamo sobre una factura ya cancelada, los ajustes en menos que pudieren determinarse, ya fuere por el Concesionario o por el **Ente Regulador**, serán deducidos del monto de la factura inmediata posterior a la fecha de la resolución correspondiente y así sucesivamente hasta su cancelación total, añadiéndose los recargos e intereses a favor del Usuario que correspondieren por aplicación del artículo anterior. La interposición de un Reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario derecho a un pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el Concesionario se expidiese. En caso que el Reclamo prosperase total o parcialmente, el Concesionario deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el Reclamo fuera denegado, el Concesionario podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a siete (7) días corridos posteriores a la fecha de Resolución, adicionando un recargo del diez (10) por ciento sobre el valor original más intereses resarcitorios que pudieren corresponder conforme el Art. 25 del Régimen Tarifario. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.

d) **Reclamos Generales:** Hasta treinta (30) días corridos.

4.2.5 Denuncias: Podrán ser interpuestas por los Usuarios ante el Operador, denuncias de actos por parte de otros Usuarios, del personal o empresas contratadas por el Operador, o de extraños que causen perjuicio real o potencial sobre el Servicio, o bien por deficiencias o irregularidades en la infraestructura o en la prestación del Servicio, causen éstas o no perjuicios objetivos directos sobre el denunciante. El Operador deberá iniciar inmediatamente una actuación interna, con la debida reserva del nombre del denunciante, tendiente a investigar el hecho denunciado y a tomar las medidas del caso. El Operador deberá notificar al denunciante al término de la actuación el resultado de la misma, así como deberá informar al mismo del estado de tratamiento en caso que así lo solicite.

Artículo 4.3 - FORMALIZACION DE TRAMITES Y GESTIONES FRENTE AL OPERADOR

A los fines de optimizar la relación entre el Usuario y el Operador, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero. Sin perjuicio de ello el Usuario contará con las siguientes formas para contactarse con el Operador a fin iniciar cualquier tipo de trámite y gestiones: a) **Por vía personal:** Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con la firma autenticada del Usuario por escribano público, autoridad pública, o entidad bancaria, o aún a través de actuaciones firmadas sólo por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.

b) **Por vía telefónica:** Mediante una línea gratuita (0-800-) que deberá poner a disposición el Operador durante las veinticuatro (24) horas, el Usuario podrá iniciar el trámite pertinente; el mismo podrá ser completado mediante el envío por correo de la documentación pertinente que le indique el Operador. Cualquier otro elemento faltante será requerido oportunamente por el Operador al Usuario por vía telefónica o por vía postal según corresponda.

c) **Por vía postal:** Dirigiéndose por simple nota al Operador. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal, telegrama o carta documento. En la factura se consignará obligatoriamente el lugar y el teléfono donde se deberán efectuar los trámites y gestiones. La falta de respuesta en los plazos establecidos dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará para recurrir ante el Ente Regulador.

Artículo 4.4 - REGISTRO DE TRAMITES Y GESTIONES INICIADOS POR EL USUARIO FRENTE AL OPERADOR

Cada trámite y gestión, en todos sus tipos, incluyendo las quejas asentadas en el Libro de Quejas, iniciado por el Usuario ante el Operador, deberá ser registrado de acuerdo a a modalidad adoptada por éste, asignándosele un número y código que obligatoriamente deberá dar a conocer al Usuario en el momento de iniciar el trámite y gestión, y que deberá estar contenido en el comprobante que se expida al efecto. Si el trámite o gestión es iniciado por vía telefónica, se informará también al Usuario, por

dicha vía, en el mismo acto acerca del número y código correspondiente. Tanto en el caso anterior como en el caso de que el trámite o gestión se realice por vía postal, corresponderá la remisión al Usuario, también por vía postal, del comprobante correspondiente conteniendo el número y código de dicho trámite o gestión. De todo trámite y gestión, y en particular de los Reclamos y Denuncias, se llevará un registro alfanumérico, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el **Ente Regulador**, de acuerdo a la Ley N° 24.240 y normas aplicables.

Artículo 4.5 - FOLLETOS INFORMATIVOS

El Operador pondrá a disposición del Usuario, folletos informativos acerca de los temas de interés, en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición del Usuario.

Artículo 4.6 - PUESTA EN MARCHA DE LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE

CAPITULO

En cada caso particular, el **Ente Regulador** establecerá por Resolución de Directorio un plazo adecuado para la plena puesta en marcha de las disposiciones del presente capítulo.

CAPITULO 5 - REGIMEN DE REQUERIMIENTOS Y PRESENTACIONES DE USUARIOS ANTE EL ENTE REGULADOR

Artículo 5.1 - DE LOS RECLAMOS ANTE EL ENTE REGULADOR

Constituye un Reclamo toda presentación que realice un Usuario con el objeto de revertir o modificar mediante Resolución del **Ente Regulador** un eventual perjuicio objetivo provocado por el Operador en la prestación del Servicio y sobre el cual ha recibido una respuesta negativa de parte de éste o ha vencido el plazo para su efectiva respuesta. Se refieren al funcionamiento a la calidad, regularidad, uniformidad, generalidad, continuidad, obligatoriedad, eficiencia del servicio, a la facturación (precio justo y razonable) del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables al Servicio.

Artículo 5.2 - DEL RECLAMO PREVIO ANTE EL OPERADOR

En forma previa a la interposición del Reclamo ante el **EPAS**, el Usuario necesariamente debe haberlo efectuado ante el Operador y haber recibido una respuesta negativa de parte de éste (expresa o tácita). En el caso de que el Usuario no haya cumplido dicho trámite el **EPAS** le indicará que debe dirigirse al Operador antes de tomar dicho Reclamo, para lo cual el **Ente Regulador** le entregará un formulario tipo. El Operador recibirá el Reclamo y le entregará al Usuario copia del mismo donde deberá constar, día, hora y fecha y nombre de la persona que tomó el Reclamo. Asimismo, el procedimiento descripto lo deberá realizar el Operador utilizando el mismo formulario más arriba indicado, cuando el Usuario se presentara directamente en sus oficinas.

Artículo 5.3 - OTRO TIPO DE PRESENTACIONES

Los Usuarios en general podrán efectuar otro tipo de presentaciones que no constituyen Reclamos propiamente dichos, tales como denuncias o pedidos de información, los que serán tramitados conforme a la particular naturaleza de los mismos y la competencia específica del **Ente Regulador**, ello en los términos de los Arts. 6; 10 y concordantes de la Ley N° 6.044 y Art. 17 y concordantes del Decreto N° 911/95 y haciendo aplicación de la Ley N° 3.909 para la sustanciación de los mismos.

Artículo 5.4 - PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACION DE LOS RECLAMOS

El procedimiento del Reclamo se extiende a lo largo de tres (3) etapas: 1) Instrucción del Reclamo; 2) Intento de Conciliación, y 3) Resolución, conforme se detalla a continuación:

5.4.1 Instrucción del Reclamo - Requisitos: El Reclamo presentado por el Usuario en los términos del Art. 5.1 deberá ser fundado y acompañar toda la prueba que haga a su derecho, consignando como mínimo:

- a) Nombre, apellido, domicilio real y dirección del inmueble servido en caso de diferir del domicilio y teléfono en caso de disponer de uno.
- b) Objeto concreto de la presentación y relato de los hechos en los que se funda la misma.
- c) Detalle de elementos probatorios con que cuente el Usuario.
- d) Trámites y gestiones previos realizados ante el Operador y en su caso, número de Reclamo asignado por éste.

5.4.1.1 El Reclamo una vez ingresado por Mesa de Entradas de **EPAS**, dentro de las veinticuatro (24) horas le será remitido al Instructor Sumarial del **Ente Regulador**.

5.4.1.2 Vista al Operador: El Instructor Sumarial examinará el Reclamo y si se encuentran reunidos los requisitos mínimos establecidos, dará una vista al Operador por el plazo perentorio e improrrogable de cinco (5) días a efecto de que presente el correspondiente descargo ofreciendo toda la prueba que haga a su derecho. Excepcionalmente y bajo causa justificada el Operador podrá solicitar una ampliación de cinco (5) días a tal efecto, siendo de exclusiva facultad del Instructor Sumarial otorgar la misma.

5.4.1.3 Producción de la Prueba: Una vez efectuado el descargo, el Instructor Sumarial ordenará la producción de la prueba pendiente, pudiendo ordenar cuanta medida estime corresponder a efecto de las averiguaciones que fueren necesarias.

5.4.2 Conciliación - Audiencias: El primer y tercer miércoles de cada mes, o el posterior día hábil para el caso que alguno de éstos fuera feriado, se realizarán en la sede del **Ente Regulador** audiencias para el tratamiento de los reclamos presentados por los Usuarios, siempre que ello fuere necesario y conducente a la resolución de éstos. La audiencia de conciliación podrá ser solicitada también por el Usuario o por el Operador.

5.4.2.1 Orden del Día - Convocatoria: El Instructor Sumarial elaborará un orden del día en el que se incluirán los Reclamos a tratar y notificará en tal sentido al Operador del Servicio con no menos de cinco (5) días de anticipación, haciéndole saber que las actuaciones se encuentran a su disposición para la toma de vista, sin necesidad de petición expresa. Al preparar el orden del día el Instructor Sumarial procurará elaborar el mismo en base a una selección de aquellos Reclamos que requieran una urgente y/o especial atención, evitando seleccionar aquellos que sean de naturaleza similar y cuya solución se encuentre implícitamente contenida en el tratamiento de otro que ya hubiese sido seleccionado o tratado.

5.4.2.2 Participantes: Participarán de las Audiencias los representantes del Operador, el Instructor Sumarial y las Gerencias del **Ente Regulador** que estuvieren involucradas en los temas a tratar. Se tratarán un máximo de diez (10) Reclamos por Audiencia. En el caso de que el Instructor Sumarial considere que es necesaria la presencia del Usuario que dio inicio al Reclamo, éste podrá ser citado a la Audiencia, debiendo ser notificado en su domicilio de la realización de la Audiencia con suficiente antelación. La personería invocada, así como el interés en la participación de la Audiencia deberán encontrarse debidamente acreditados en el momento previo al inicio de la misma.

5.4.2.3 Dirección de la Audiencia: El Instructor Sumarial tiene amplias facultades para dirigir la Audiencia y en virtud de ello puede suspender la misma, llamar a cuarto intermedio como así también excluir de la misma a quien perturbe el orden.

5.4.2.4 Celebración de la Audiencia: Reunidas las partes en el lugar, fecha y hora designada, el Instructor Sumarial procederá a realizar la apertura de la Audiencia, realizando una lectura del orden del día dando inicio luego con el tratamiento de cada uno de los temas en los que se verificarán los siguientes pasos: El Operador deberá brindar las explicaciones y/o aportar los antecedentes, datos, constancias y pruebas que le fueran requeridas; en base a dichas explicaciones y/o elementos aportados, la Gerencia pertinente del **Ente Regulador** emitirá su opinión pudiendo requerir las aclaraciones que estime pertinentes, el intercambio de opiniones o debate será moderado por el Instructor Sumarial. En su caso el Operador podrá efectuar una propuesta de solución al Reclamo presentado. De estar presente el Usuario se le dará la palabra a fin de que manifieste lo que estime corresponder con relación a su Reclamo, en tanto que en la conducción de la Audiencia el Instructor Sumarial procurará arribar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

5.4.2.5 Incomparecencia: En el caso de que una o más partes no concurren a la hora indicada, estando debidamente notificadas, el Instructor Sumarial podrá declarar, a su criterio, una vez transcurrido el tiempo de tolerancia de diez (10) minutos, el fracaso de la misma o la convocatoria a una nueva Audiencia. En el supuesto caso de que se fijara nueva fecha, las partes que concurrieron deberán notificarse en dicho acto de la nueva fecha, debiendo notificarse por cédula a la parte que no concurrió. De fracasar esta segunda Audiencia o de entender el Instructor Sumarial que no corresponde el llamado a ésta, se deberá tener por fracasada la instancia conciliatoria.

5.4.2.6 Acta de Audiencia: En toda Audiencia deberá labrarse un acta cuyo original será archivado en el libro que a tal efecto llevará el Instructor, debiendo quedar copia fiel en las Actuaciones y otorgarse una copia a cada parte interviniente, asimismo una copia deberá adjuntarse al Legajo del Operador a efecto de que sirva como estadística. Producida la conciliación, deberán detallarse en forma clara los hechos que se comprometen a realizar cada una de las partes, y el tiempo en que se realizarán los mismos. Si existiera conciliación parcial, ya sea entre los temas en cuestión o respecto de las personas que participan en la Audiencia, así se consignará en el acta y en consecuencia estarán los sujetos obligados en los términos y con los alcances consignados en la misma.

Una vez que las partes hayan conciliado, quedarán plenamente obligadas al cumplimiento de lo acordado, en los plazos establecidos.

5.4.3 Resolución: Fracasado el intento de conciliación, o a falta de la realización de ésta, no existiendo prueba pendiente de producción, el Instructor Sumarial deberá realizar un análisis de las actuaciones pudiendo solicitar la realización de los dictámenes y/o pedidos de informe que estime necesarios, teniendo presente lo manifestado por las partes en la Audiencia a fin de que las actuaciones queden en estado de ser resueltas. Evacuados los dictámenes y/o informes que se hubieren solicitado, el Instructor Sumarial dictará la correspondiente Resolución haciendo lugar al Reclamo o rechazando éste dando fundamentos suficientes de su decisión. La Resolución deberá ser notificada por cédula a las partes en el domicilio constituido.

Artículo 5.5 - RECURSOS

5.5.1 Recurso de Revocatoria: Contra la Resolución emanada del Instructor Sumarial las partes intervinientes podrán interponer Recurso de Reconsideración o Revocatoria, ante el mismo Instructor Sumarial, el cual deberá ser deducido dentro del plazo de diez (10) días de notificado. La decisión que tome el Instructor Sumarial en cuanto a la admisión o rechazo del Recurso de Revocatoria deberá ser fundada y debidamente notificada a las partes.

5.5.2 Recurso Jerárquico: Contra la decisión del Instructor Sumarial que recaiga acerca del Recurso de Revocatoria que se hubiere interpuesto, las partes podrán interponer Recurso Jerárquico ante el Directorio de **EPAS**, el que deberá presentarse por escrito y debidamente fundado dentro del plazo de diez (10) días de notificada la Resolución del Instructor Sumarial que resuelve el Recurso de Revocatoria. Es requisito ineludible para la interposición del Recurso Jerárquico, haber previamente interpuesto el Recurso de Revocatoria y que éste haya sido denegado. La Resolución que emane del Directorio de **EPAS** deberá ser notificada por cédula al domicilio y cerrará la instancia ante el **Ente Regulador**, causando estado para las partes en cuanto a sus efectos y siendo de cumplimiento obligatorio, más allá de las eventuales acciones y/o vías recursivas, que al agraviado por la Resolución, le pudieren corresponder.

Artículo 5.6 - DE LAS NORMAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO

Resulta de plena aplicación lo establecido en la Ley N° 6.044 y Decreto N° 911/95, siendo la Ley N° 3.909 de aplicación supletoria en todo aquello en cuanto no estuviera expresamente reglamentado.

Artículo 5.7 - INFORMACION AL USUARIO

En todos los casos que se practiquen notificaciones a los Usuarios, dichas cédulas deberán contener información acerca del procedimiento indicado en los artículos precedentes, poniendo además en conocimiento de éstos el derecho a interponer los recursos pertinentes.

CAPITULO 6 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 6.1 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS AL REGIMEN TARIFARIO

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables y del Régimen Tarifario vigente para cada Operador, y hasta tanto sea sancionado por ley el nuevo Régimen Tarifario Provincial se tendrán por disposiciones complementarias en la materia a las siguientes:

6.1.1 Modificaciones al Régimen y Cuadro Tarifario: Las propuestas de modificaciones al Régimen Tarifario y Cuadro Tarifario vigentes serán debatidas previa remisión por parte del **Ente Regulador** al Subcomité Comunitario para su toma de conocimiento.

6.1.2 Información relativa a las modificaciones del Régimen Tarifario y Cuadro **Tarifario:** La información relativa a las modificaciones del Régimen y Cuadro Tarifario se difundirá dentro de los diez (10) primeros días de aprobadas, de la siguiente manera:

- a) En los medios escritos, radiales y televisivos, de difusión masiva.
- b) Con la exposición visible en las oficinas comerciales del Operador.
- c) Mediante asesoramiento personal al Usuario en las oficinas de atención pública del Operador.

6.1.3 Facturación y pago

a) **Precios Máximos:** Los precios regulados por el Régimen y Cuadro Tarifario correspondiente constituyen precios máximos estando facultado el Operador a facturar y cobrar por los Servicios que preste, hasta dichos valores y precios contemplados por el Régimen y Cuadro Tarifario. Toda rebaja o subsidio que el Operador otorgue en relación a los valores y precios máximos establecidos deberán estar contemplados en una norma que el mismo deberá dictar respetando los principios de equidad y generalidad.

b) **Remisión de facturas:** el Operador deberá remitir la factura, al domicilio de pago del Usuario, por el medio que establezca el primero, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor de los diez (10) días hábiles. Las dilaciones que sean imputables al medio de distribución establecido por el Operador no serán oponibles al Usuario.

c) Pago de facturas dentro de las fechas de vencimiento: El Usuario deberá abonar la factura dentro del plazo fijado en las mismas y en los lugares que el Operador establezca entre los que podrán figurar cualquier sucursal del Operador o en cualquier banco, sucursal o entidad adherida encargada de cobros.

d) **Pagos fuera de las fechas de vencimiento:** En caso de abonarse una factura después del segundo vencimiento, el Operador podrá cobrar un interés resarcitorio, que no exceda la tasa de interés activa mensual fijado por el Banco de la Nación Argentina para operaciones con un período de duración similar. Asimismo podrá establecer en tales casos un lugar y horario especial de cobro.

6.1.4 Cargos diversos no contemplados en el Cuadro Tarifario: En el caso que el Régimen y Cuadro Tarifario vigente del Operador no establezca los valores correspondientes a los cargos por conexión, reconexión, infraestructura e inspección, y todo otro que pudiera corresponder, el **Ente Regulador** establecerá en cada caso a propuesta del Operador los importes que correspondan que éste perciba en virtud de la realización de las actividades comprendidas en dichos cargos.

6.1.5 Devoluciones y resarcimientos al Usuario por indisponibilidad del Servicio:

En caso de suspensión del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, del Cargo del Emplazamiento, así como del Cargo de Reconexión establecidos en los Arts. 68 y 67 del Anexo II del Contrato de Concesión, lo que debe comunicarse al Concesionario en caso de que dicho pago no se haya efectuado en sus dependencias, el concesionario deberá restablecer el Servicio en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de dicha comunicación. Durante el periodo de suspensión y hasta la fecha de comunicación antes indicada, se aplicará la Tarifa establecida en el Capítulo II del Título II del Anexo II del Contrato. En caso que el Concesionario hubiere efectuado la suspensión del Servicio a un Usuario y el **Ente Regulador** comprobara la impertinencia de la medida conforme a la Ley N° 6.044 o al Contrato de Concesión, el Concesionario deberá restablecer el Servicio en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Resultará aplicable la indemnización del seis (6) por ciento con más una compensación al Usuario equivalente al cargo establecido en el Art. 67 del Régimen Tarifario.

Artículo 6.2 - AUDIENCIAS PUBLICAS

Las Audiencias Públicas, de carácter ordinaria periódicas o extraordinarias, serán convocadas por **EPAS** y deberán ser informadas a los Usuarios y a terceros por medios masivos de comunicación; asimismo deberá poner a disposición de quien lo requiera toda la información relacionada con la Audiencia con una anticipación no menor de quince (15) días de la fecha en que la misma se realizará.

Artículo 6.3 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS RESPECTO A LOS SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE EN EMERGENCIAS

Sin perjuicio de los planes de contingencia que para cada Operador apruebe el **Ente Regulador** en el marco de lo establecido por sus respectivos Contratos de Concesión y las normas aplicables, y siempre que no medie disposición contraria del órgano competente en situaciones de emergencia civil, los Servicios de abastecimiento de agua potable en situaciones de emergencia, por corte prolongado, abarcarán como mínimo las siguientes prestaciones:

Bomberos al momento de solicitarlo.

Hospitales, Sanatorios cuando la interrupción supere las seis (6) horas y sin mediar solicitud previa de los mismos.

Establecimientos Educativos, Cárceles, Hoteles y cualquier otra instalación análoga desde el punto de vista funcional, al extenderse por más de seis (6) horas, mediante solicitud previa. La demora de abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las dos (2) horas desde el momento en que se solicita.

La totalidad de los Usuarios cuando el corte supere las dieciocho (18) horas y a solicitud de los afectados. La demora en el abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las tres (3) horas desde el momento en que se solicita.¹⁶⁸

RESOLUCION DE DIRECTORIO EPAS N° 7/07

Mendoza, 6 de febrero de 2007

Visto: El Expediente EPAS N° 01-E-07 caratulado "reglamentación Audiencias Públicas", y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Nacional ha consagrado el derecho de participación de los usuarios y de los sectores interesados, ello en forma previa a la decisión que adopten los Entes Reguladores (art. 42 C.N.).

Que el mentado derecho programático, de participación e información de los usuarios, se alcanza a través de las audiencias públicas, ello por ser un procedimiento constitucionalmente válido de participación colectiva.

Que entre las atribuciones y funciones que fueron delegadas al Ente, se encuentra la de "organizar y aplicar el régimen de Audiencias Públicas", art. 4 inc. 8 Ley N° 6.044.

Que norma precitada, en el caso puntual que nos ocupa, establece que "el E.P.A.S. convocará a Audiencia Pública a las partes interesadas y a la población en general. La convocatoria indicará el tema, el día y el lugar de la reunión y se efectuará mediante edictos publicados en el Boletín Oficial y en un diario de circulación general del lugar", art. 11 Ley N° 6.044.

Que en definitiva la determinación del mecanismo más idóneo para la participación de los usuarios corresponde a las competencias de este E.P.A.S.

Que el EPRE cuenta con un reglamento de audiencia pública, que puede ser tomado como base para la redacción del régimen propio del E.P.A.S.

Que por ello y de conformidad con las facultades y atribuciones conferidas por la Ley 6044, su Decreto Reglamentario

EL DIRECTORIO DEL ENTE PROVINCIAL DEL AGUA Y SANEAMIENTO RESUELVE:

Artículo 1° - Aprobar el Régimen de Audiencias Públicas aplicable al servicio público de agua potable y de saneamiento en todo el ámbito Provincial, el cual forma parte de la presente disposición como Anexo I.

Artículo 2° - Notifíquese a quien corresponda, dése al Libro de Resoluciones de Directorio y archívese.

Jose Luis Mendoza

Presidente

y otras firmas más

ANEXO I

REGLAMENTO DE AUDIENCIAS PUBLICAS

CAPITULO I - PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1 - Se establece en el ámbito de competencia del Ente Provincial del Agua y de Saneamiento (en adelante EPAS) el Régimen de Audiencias Públicas.

Artículo 2 - Principios Generales.

El procedimiento administrativo de las Audiencias Públicas del EPAS se regirá fundamentalmente por los principios del debido proceso, publicidad, oralidad, informalismo, contradicción, participación, instrucción e impulsión de oficio, y economía procesal.

¹⁶⁸ NOTA: Cuando en el texto del presente Reglamento se hace mención al "Contrato de Concesión", o alguno de sus Anexos, la referencia se hace al Contrato de Concesión del Operador OBRAS SANITARIAS MENDOZA SA.

Artículo 3 - Ambito de aplicación. El presente Reglamento se aplicará a los casos para los que se determine la celebración de una Audiencia Pública, según lo establecido en el Art. 4, Inc. 8 de la ley 6.044, y en todos aquellos supuestos en que el Directorio de EPAS así lo determine.

Artículo 4 - Lugar y alcance territorial. EPAS realizará las Audiencias Públicas, o alguna de sus etapas, en el lugar o los lugares que indique la conveniencia de los intereses públicos a tratar. El alcance territorial será provincial, departamental o barrial según que la temática a tratar comprenda toda la Provincia de Mendoza, o se limite a un departamento o a un barrio determinado.

Artículo 5 - Partes. Será parte en las Audiencias Públicas que realice EPAS todo aquel que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo, incluyendo las organizaciones de usuarios de cualquier grado y demás organizaciones no gubernamentales, así como organismos o autoridades públicas nacionales, provinciales o municipales. A criterio de EPAS, cuando la naturaleza del caso lo requiera, podrá admitir como partes a personas públicas o privadas extranjeras.

Artículo 6 - Representación y patrocinio. En las Audiencias Públicas las partes pueden actuar personalmente o por medio de representantes, letrados o no, debidamente acreditados, y con o sin patrocinio letrado.

Artículo 7 - Formas de acreditar la representación. La representación se podrá acreditar mediante escritura pública, carta poder con firma certificada por autoridad policial o judicial, o por escribano público; también podrá certificarse u otorgarse acta ante cualquiera de los Directores del EPAS.

Artículo 8 - Participación del público. El público podrá participar oralmente en las Audiencias Públicas, aún sin calidad de parte, con autorización de la autoridad que esté a cargo de la misma, quien resolverá acerca de la pertinencia de lo expuesto, teniendo presente el buen orden de procedimiento.

Artículo 9 - Publicación. La convocatoria a las Audiencias Públicas se publicará con una antelación no menor a quince (15) días para posibilitar la realización de los actos propios de la Etapa Preparatoria y en espacios razonables, por lo menos, en los principales periódicos del lugar sede de las mismas.

Artículo 10 - Caracteres de la Publicación. En la publicación de la convocatoria de las Audiencias Públicas e indicarán:

- a) Una relación sucinta de su objeto.
- b) La indicación precisa del lugar donde se podrá obtener vista y copias de las presentaciones y demás documentación pertinente.
- c) El plazo para la presentación de las partes, sus pretensiones, las pruebas y sus copias.
- d) Lugar, día y hora en que se celebrará la Audiencia Pública.
- e) Una breve explicación del procedimiento.
- f) El/los instructor(es) designado(s).

Artículo 11 - Constancia. En todos los casos se agregará al expediente específico de cada Audiencia pública la constancia de las publicaciones realizadas.

Artículo 12 - Notificaciones y vistas. Todas las providencias y resoluciones quedarán notificadas los días martes y viernes o el siguiente hábil si fuesen feriados, pudiendo tomarse vista de las actuaciones, salvo disposición en contrario, o las que deban serlo en forma personal.

Artículo 13 - Asesoramiento. Tanto el Instructor como el Presidente de la Audiencia Pública podrán requerir el asesoramiento oral o escrito de Asesores Técnicos y Legales, internos o externos, públicos o privados.

Artículo 14 - Exclusividad. La resolución definitiva y las interlocutorias que obstan a la prosecución del trámite, serán dictadas por el Directorio de EPAS.

CAPITULO II - CONVOCATORIA Y ETAPA PREPARATORIA

Artículo 15 - Convocatoria. Cuando fuere procedente la aplicación del procedimiento contemplado en el presente Reglamento, el Directorio de EPAS por sí convocará a Audiencia Pública.

Artículo 16 - Comienzo. Convocada la Audiencia Pública comenzará la Etapa Preparatoria con el objeto de efectuar todos los trámites previos necesarios para la realización de la misma y poner en conocimiento de las partes y el público todos los hechos vinculados al objeto. Esta Etapa estará a cargo de uno o más Instructores designados por el Directorio de EPAS.

Artículo 17 - Facultades del Instructor. El Instructor tiene amplias facultades para:

- a) Fijar plazos.

- b) Determinar los medios por los cuales se registrará la Audiencia Pública.
- c) Decidir acerca de la legitimación de las partes y en su caso la unificación de su personería, teniendo en cuenta el buen orden del procedimiento de la Audiencia pública. Quienes no fueron admitidos como partes podrán recurrir exclusivamente ante el Directorio de EPAS.
- d) Admitir pruebas propuestas por las partes o rechazarlas por irrelevantes o inconducentes.
- e) Introducir pruebas de oficio.
- f) Todas las demás que sean conducentes para la tramitación del procedimiento.

Artículo 18 - Imparcialidad del Instructor. El Instructor deberá mantener su imparcialidad absteniéndose de valorar las pretensiones presentadas por las partes.

Artículo 19 - Legitimación, personería, pretensión. Las personas físicas o jurídicas, organizaciones, organismos públicos o autoridades que soliciten participar en una Audiencia Pública deben presentarse al Instructor por escrito, proporcionar sus datos, constituir domicilio, indicar o acreditar su personería, si actuarán en representación, acreditando los derechos, intereses legítimos o difusos que invoquen, expresando su pretensión en el tema a debatir y acompañar la documentación que la sustente y ofrecer pruebas, las que podrán ser ampliadas antes de la Audiencia Pública. Tales presentaciones estarán a disposición de las partes, y del público.

Artículo 20 - Copias. De los escritos y pruebas documentales presentadas deberán acompañarse tantas copias como indique el Instructor para disposición de las partes conforme las reglas que en cada caso disponga, quien también podrá dispensar de la entrega de todo o parte de éstas y en su caso disponer su duplicado por EPAS o a cargo de quien la solicita. La información, opiniones, observaciones, etc., introducidas por los participantes de la Audiencia Pública, en el marco del presente Régimen, independientemente que deban ser consideradas por la autoridad convocante, no tendrán efectos vinculantes.

Artículo 21 - Informe final. Al finalizar esta etapa el Instructor preparará un informe con mención de las partes, una relación sucinta de las cuestiones debatidas, las pruebas admitidas y el derecho a considerar en la Audiencia Pública y lo elevará al Directorio de EPAS.

CAPITULO III

AUDIENCIA PUBLICA

Artículo 22 - Remisión. En la Audiencia Pública se aplicarán en lo pertinente todas las disposiciones de la Etapa Preparatoria.

Artículo 23 - Autoridades. El Directorio de EPAS designará a la persona que, con el carácter de "Presidente de la Audiencia Pública" se encargará de dirigir, conducir y ordenar la Audiencia Pública.

El Presidente podrá ser asistido por uno o más Secretarios actuantes.

Artículo 24 - Información escrita. Con anterioridad al comienzo del acto de la Audiencia Pública, estarán a disposición de las partes y del público copias del informe final del Instructor.

Artículo 25 - Oralidad. Todas las intervenciones de las partes se realizarán oral-mente. El Presidente fijará el tiempo máximo de exposición. No se admitirán presentaciones escritas adicionales a las efectuadas en la Etapa Preparatoria, salvo que el Presidente, por excepción, resuelva admitirlas cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.

Artículo 26 - Orden. En caso de producirse desorden en el público, el Presidente podrá ordenar desalojar por la fuerza pública a quienes perturben el orden, excepto los representantes de los medios de comunicación.

Artículo 27 - Comienzo del acto. El acto dará comienzo con una relación sucinta de los hechos, el derecho a considerar y las presentaciones efectuadas por escrito en la Etapa Preparatoria. El público tendrá la posibilidad de expresar sus posiciones sobre el tema.

Artículo 28 - Contingencias. Si una Audiencia Publica no puidere completarse o finalizar en el tiempo previsto, el Presidente dispondrá las prórrogas que sean necesarias, como así también, fundadamente, la suspensión o postergación de la misma de oficio o a pedido de parte.

Artículo 29 - Alegatos. Una vez terminada la producción de la prueba, se dispondrá la realización de alegatos orales por las partes, acordando al efecto tiempos iguales a cada una, pudiéndose fijar un tiempo adicional para réplicas. El Presidente podrá a continuación efectuar las preguntas y pedir las aclaraciones que estimen pertinentes.

Artículo 30 - Apreciación de la prueba. Los medios de prueba serán apreciados conforme al principio de la libre convicción.

Artículo 31 - Resolución definitiva. La resolución definitiva deberá merituar la prueba producida y considerar los hechos traídos a su conocimiento o introducidos de oficio en la audiencia.

RESOLUCION DIRECTORIO. EPAS N° 118/07

Mendoza, 27 de septiembre de 2007

Visto: La nota remitida por el Sr. Ministro de Ambiente y Obras Públicas Ing. Francisco Morandini sobre la Carta Entendimiento firmada entre el Poder Ejecutivo Provincial y el concesionario Obras Sanitarias Mendoza S.A. y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad a lo previsto por la Ley N° 7.187, y en el marco del proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos, el Poder Ejecutivo Provincial y el concesionario Obras Sanitarias Mendoza S.A. han suscripto una Carta Entendimiento referida, entre otros aspectos, a la compensación de créditos y deudas recíprocas, inversiones, metodología de ajuste tarifario, canon de concesión, garantía de contrato, etc..-

Que es intención del Poder Concedente desarrollar el proceso de renegociación con la activa participación de todos los actores económicos y sociales que el servicio de agua potable y saneamiento involucra.-

Que en tan sentido la Constitución Nacional ha consagrado el derecho de participación de los Usuarios y de los sectores interesado (art. 42 CN).-

Que el mentado derecho programático, de participación e información de los Usuarios, se alcanza a través de las Audiencias Públicas, ello por ser un procedimiento de participación colectiva validado constitucionalmente.-

Que en tal inteligencia el Sr. Ministro de Ambiente y Obras Públicas ha instruido a este E.P.A.S. a los efectos de instrumentar una Audiencia Pública para poner en consideración de los Usuarios y partes involucradas la apuntada Carta Entendimiento, respetando en consecuencia la apuntada participación, y en un todo de acuerdo con lo previsto en el art. 11 del Decreto Acuerdo N° 487/02,¹⁶⁹ publicado en el Boletín Oficial el día 24 de julio de 2002.-

Que mediante Resolución de Directorio EPAS. N° 007/07, se reglamentó las audiencias públicas a desarrollarse en todo el ámbito provincial (art. 1).-

Por ello en uso de las atribuciones conferidas por Ley N° 6044, Decreto Marco Regulatorio N°911/95 y Decreto N° 626/04.-

EL DIRECTORIO DEL ENTE PROVINCIAL DEL AGUA Y DE SANEAMIENTO RESUELVE:

Artículo 1° - Convocar a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, estatales o no, organizaciones no gubernamentales y público en general, a participar en la Audiencia Pública para poner a consideración la Carta Entendimiento acordada entre el Poder Ejecutivo Provincial y el concesionario OSM S.A. en Mayo 2007, como también los instrumentos relacionados que se encuentran incorporados al expediente N° 694-E-03.-

Artículo 2° - Fijar los siguientes aspectos de la precitada Audiencia:

Fecha: para el día 6 de noviembre del 2007

Horario: a las 09:00 hs.

¹⁶⁹ El mismo dice: Los Entes Reguladores, en un todo de acuerdo con sus respectivos Marcos Regulatorios, deberán cuando corresponda, prever las acciones a desarrollar para garantizar la más amplia participación de los usuarios, mediante el suministro de información a sus Órganos Consultivos y/o a la citación a Audiencia Pública, como acto final y previo a la implementación de los contratos renegociados, en tanto y en cuanto de ellos surjan aumento de tarifas.

Lugar: Salón CICUNC Sur, Universidad Nacional de Cuyo

Artículo 3º - Resultará de aplicación el previsto por la Resolución de Directorio del E.P.A.S. N° 007/07 de fecha 06 de Febrero de 2007, publicada en Boletín Oficial N° 27845 del 14 de Febrero del 2007.-

Artículo 4º - Se determina el siguiente lugar para la consulta de la información pertinente, Ente Provincial de Agua y de Saneamiento, San Juan 825 -Ciudad- Mendoza de 08:30 a 12:30 hs.-

Artículo 5º - Designar como Presidente a cargo de la Audiencia Pública referida al Doctor Eduardo Sánchez, a quien se le delega la plena conducción de la misma.

Artículo 6º - Designar como Instructor de la Audiencia Pública a los Doctores Juan Carlos Massini y Carlos Giuffré, con las funciones previstas por el art. 17 y cc. De la Resolución de Directorio EPAS. N° 007/07.-

Artículo 7º - Para inscripción de personas físicas y/o jurídicas a los efectos de intervención de la audiencia los siguiente lugares y horarios: Ente Provincial de Agua y de Saneamiento, San Juan 825 -Ciudad- Mendoza de 08:30 a 12:30 hs.-

Artículo 8º - Las personas físicas o jurídicas, organizaciones, organismos públicos o autoridades que soliciten participar en una Audiencia Pública deben presentarse al Instructor por escrito, proporcionar sus datos, constituir domicilio, indicar o acreditar su personería, si actuarán en representación, acreditando los derechos, intereses legítimos o difusos que invoquen, expresando su pretensión en el tema a debatir y acompañar la documentación que la sustente y ofrecer pruebas, las que podrán ser ampliadas antes de la Audiencia Pública.-

Artículo 9º - Con la presente convocatoria se da comienzo a la denominada etapa preparatoria de la Audiencia Pública para poner en consideración la Carta Entendimiento firmada entre el Poder Ejecutivo Provincial y el concesionario Obras Sanitarias Mendoza S.A., ello de conformidad a lo previsto por el art. 16 y ss. de la Resolución de Directorio N° 007/07.-

Artículo 10º - Ordenar la publicación de la Audiencia Pública convocada por la presente disposición, con una antelación no menor a treinta (30) días para posibilitar la realización de los actos propios de la Etapa Preparatoria y en espacios razonables, en los periódicos Los Andes y Uno, y en el Boletín Oficial.-

Artículo 11º - Notifíquese a quien corresponda, dése al libro de resoluciones del Directorio y archívese.

José Luis Mendoza

Presidente

y otras firmas más

Texto Audiencia Pública

6 de noviembre de 2007

- El tema a tratar fue la "revisión tarifaria", sobre la base de los diagnósticos realizados por la UTN (análisis ingeniería y costos de explotación) y la UNCuyo (análisis económico financiero)

Análisis de la Carta de Entendimiento: Dr. Carlos Massini (Abogado de la Provincia)

El diagnóstico fue puesto a consideración de una comisión de renegociación (que pidió asesoramiento al EPAS)

Res. 139/06: Aprobación del diagnóstico por el EPAS. No se llegó a un acuerdo con OSM por a) Reclamos ante el CIADI (Azurix: ya no es accionista; SAUR: han hablado de renunciar a la demanda) y b) Renegociación de las tarifas.

Se usa como marco a otros acuerdos de servicios (electricidad, etc) respecto a deudas, compensaciones, etc.

Objetivo: Calcular la tarifa media, desde 2005 a 2023 (más allá de que se obtuvieron otros productos). Último dato, diciembre de 2005.

Diagnóstico: a) déficit de inversiones (inicios de obra, informes de avance POE); b) costos de mantenimiento/ operación; y c) rentabilidad pasada CPPC (tiene en cuenta el endeudamiento) 2,10% real (sin inflación)

Proyecciones:

AUMENTO 55,3%

Canon 9,98%

Inversiones 15,7 mil/año

Rentabilidad 8%

Resultados

AUMENTO 19%

Canon 3,85%

Inversiones 10,7 mil/año

Rentabilidad 6%

Exposiciones del público:

Carlos Paoletti: Asociación de productores

Res. 53/98 EPAS

¿Quién transfiere las acciones¹⁷⁰, el Estado o la empresa? La empresa, pero con autorización del Estado.

Relacionó este tema con las demandas ante el CIADI.

Jorge Vargas: Representante UTE (empresas)

Se refiere a la relación que mantenían con OSM.Se, previa a la privatización, para la construcción de la planta Campo Espejo.

a) Esto representa obligaciones para la empresa, que no fueron cumplidas.

b) Se ignoró esto en los estudios de diagnóstico. La tarifa no representa la operación de Campo Espejo.

Términos económicos: rebaja del canon; no pago de deudas, tasa de 5% (inflación 25%); rebaja de la garantía.

Se enviaron cartas documento que no fueron contestadas. En la transferencia, se debe respetar la Ley Nacional de fondos de comercio.

Ángel Berra: Sub-comité Científico (CRICYT)

Planteó los siguientes puntos.

Caducidad del contrato.¹⁷¹

Se emparchó el contrato de gerenciamiento.

No se han respondido las denuncias ni demandas.

Intereses inmobiliarios.

El EPAS no tiene posibilidades de reclamar ni actuar, porque es sólo asesor.

Laura Profili: Sub-comité Científico (Centro de Ingenieros)

Relación entre el Estado y el concesionario, NO hay regulación.

Extinguir la concesión, hay elementos suficientes.

Julio Salvarredi: Sub-comité Científico (Geólogo)

Se sancionó la ley 7491 (“del perdón”) sin haberse cancelado las obligaciones pendientes al 31/12/2005.

CIADI: La empresa incurrió en incumplimientos antes del 2001. La ley 7491 les da más instrumentos a la empresa ante dicho organismo.

Hubo violación de la ley cuando ENRON vendió sus acciones.

Eduardo Maldonado: Ex funcionario de OSM SE

1966. El canal Civit no podía funcionar (según la Nación) y en 1985 se habilitó por emergencia.

Incumplimiento de obras, canon, etc.¹⁷²

Garantía, tasa de actualización 5%.

No puede exigir rentabilidad sobre cosas que no ha hecho. La actual elimina el riesgo empresario.

Inversión fija; no en promedio porque se anula la expansión del servicio.

Omar Ramón Sauf: vecino de Las Heras (usuario simple, contribuyente, miembro de la Asamblea por el Agua) domiciliado en Cacheuta esq. Francia.

¹⁷⁰ Esta persona manifestó que la empresa quiere renunciar como “operador técnico”.

¹⁷¹ El Dr. Mazzini manifestó que el mismo estaba vigente.

¹⁷² El Código Civil establece la responsabilidad del funcionario público.

Tema central: Las inversiones.

En los '90, el objeto de las privatizaciones era la imposibilidad de hacer inversiones.

Luego hace referencia a una nota/publicación de José Luis Correa, llamada "Concesión o entrega?"

Se previó una inversión abultada de dinero, que OSM haría entre 1998 y 2005 (luego extendida a 2023). Quedó establecido en Obras, que no cumplió con \$48 millones.

Cronograma de inversiones "vergonzoso" (\$1,5 millones al año) y encima muchas obras las hace la Provincia por presión social.

Canon: la Provincia (para favorecer un relación "equitativa") renuncia a millones que podrían ser invertidos.

El Ing. Mendoza, al asumir en 2004, aseguró que no era necesario subir la tarifa porque la ganancia de la empresa era razonable¹⁷³.

NOTA: Luego de lo expuesto por el vecino de Las Heras, el Dr. Massini expreso que "las opiniones son producto de la desinformación". Asimismo, alguno de los moderadores dijo: "no queremos polemizar".

Ramón Santa Cruz: COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios)

"La calidad cuesta". Respecto de la calidad del agua, Argentina está 10° en el mundo y Mendoza 1° o 2° en el país.¹⁷⁴

E Muñoz: OSM

Las partes empezaron a ceder en pos de no tocar las tarifas. Se ha mantenido la calidad (ISO 9000) y se está auditando el POE.

A continuación se presenta un gráfico, que muestra que la rentabilidad de la empresa es actualmente negativa.

Liliana Tello: usuaria

Manifiesta que el servicio es eficiente y avala el aumento.

Correo Argentino: Proveedor de OSM

Gestión comercial de OSM: es muy buena. Distribuyen 365.000 boletas bimestrales. Se ha mejorado la atención de los casos.

E. Güerzi: OS de San Juan

No se había anotado para hablar, pero lo dejaron decir algunas palabras por ser alguien importante. Habló poco.

Mendoza tiene el 50% de cobertura cloacal. Brinda un buen servicio.

Elsa Rossi: usuaria

Buen servicio. Pág. Web.

Daniel Garro: Asesor del COFES

La rentabilidad de las empresas internacionales es alrededor del 12%.

Mendoza cobra U\$S 0,04/m³ y Cuba U\$S 0,05/m³.

Elba González: Usuaria del B° La Favorita

OSM llevó agua potable a 4800 familias.

Raúl Mazioti: Consultor de empresas.

El usuario está informado. Hay eficiente calidad.

Carlos Bau: ex empleado de OSM SE

¹⁷³ Mostró un artículo periodístico, del diario Los Andes, fecha 7 de abril de 2004.

¹⁷⁴ Brindaron info de ADERASA (Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento)

Dr. Valdez: Asesor de OSM SA

El contrato está vigente. Ante incumplimientos se “podrá” (pero lo toma como un juicio de valor) decretar la caducidad, pero no es algo automático, por ser algo esencial al servicio público.

Ley 7178: Autoriza al PE a hacer actas acuerdo, apartándose de las actas acuerdo.