

# CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y COLECCIÓN DE DESAGÜES CLOACALES, PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL, RELACIÓN CON EL USUARIO

Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS)

Gestión / Período auditado: Ejercicios 2014 y 2015.

GERENCIA DE CONTROL DE ENTES REGULADORES Y EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Departamento de Control de los Sectores Energía y Agua

## Normativa analizada / Marco normativo aplicable

Leyes. 22.431, 22.520, 24.156, 26.100, 26.221.

Decretos. 304/06, 373/06, 13/15.

Resoluciones. MPFIPyS 676/06, 170/10.

Código de Minería

#### **Aclaraciones previas**

En 2006, el ex-Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios (MPFIPyS), la Provincia de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires suscribieron un Convenio de prestación del servicio de provisión de agua potable y colección de desagües cloacales, establecieron el Marco Regulatorio, disolvieron el ETOSS (Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios) y crearon el ERAS y la APLA.

ERAS (Ente Regulador de Agua y Saneamiento). Controla a AYSA.

**APLA (Agencia de Planificación).** Coordina la planificación y control de las obras de expansión y mejoras del servicio.

**AYSA (Agua y Saneamiento S.A.).** Empresa concesionaria del servicio. Sus acciones de propiedad de Estado (90%) son intransferibles. (*Decretos 304/06 y sus modificaciones y 373/06, Res. MPFIPyS 676/06, ratificados por Ley 26.100*).

**Autoridad de aplicación:** Subsecretaría de Recursos Hídricos (SSRH). A partir del 11/12/15, depende del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda (Decreto 13/15, modificatorio de la Ley 22.520, de Ministerios).

## **CONCLUSIONES**

#### Funcionamiento operativo del ERAS

-Falta de integración de su estructura orgánica, demora en el tratamiento y aprobación de los Informes Anuales y de Niveles de Servicio, debilitamiento de las acciones de control, pues tiene pendientes de solución las impugnaciones de AYSA a las sanciones.

-Retraso en la aprobación de sus presupuestos, falta de determinación de objetivos y metas físicas, subejecución presupuestaria en el período auditado, entre otras falencias.

#### Calidad del servicio de agua potable y desagües cloacales

-Cuando el ERAS propicia determinadas medidas correctivas, AySA no las implementa o se retrasa injustificadamente en cumplirlas. Pero el ERAS no dispone de las herramientas necesarias para que sus controles resulten efectivos y AySA adopte las medidas correctivas. El perjudicado es el usuario, cautivo de las condiciones en que la empresa presta el servicio.

-No fue posible cotejar los niveles de presión en la red informados por AySA con los relevados por el ERAS a través del Instituto Nacional del Agua.



# Servicios "desvinculados" (prestados por beneficiarios o terceros)

-No hay una reglamentación aprobada durante el período auditado, y el relevamiento efectuado por el ERAS resultó incompleto e insuficiente.

# Programa de Tarifa Social

-El ERAS no había implementado un registro autosuficiente para asegurar que el beneficio fuera otorgado, regulado y controlado (incumple Disposición SSRH 16/14, vigente durante el período auditado).

## Relación del ERAS con el usuario

--El Defensor del Usuario fue designado con una demora de nueve años, el Reglamento del Usuario no fue aprobado, la Sindicatura de Usuarios no ajustó su accionar a la normativa aplicable y en particular se observó que el Ente no garantiza una respuesta oportuna en razón de las inconsistencias detectadas en la Base de Datos de reclamos.

# Ley 22.431, Protección Integral de Discapacitados

El ERAS no cumple la normativa que conforma el Sistema Nacional de Protección Integral de Discapacitados (Ley 22.431, complementarias y modificatorias).