

Universidad Abierta Interamericana
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Sede Regional Rosario

Trabajo Final

Análisis del factor normativo accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento en el caso del prestador público provincial de los servicios sanitarios de la provincia de Santa Fe (2020)

Título a obtener: Licenciatura en Ciencia Política
Estudiante: Ricardo Anderson

Tutor: Fabián Lavallén

Julio - 2021

Resumen

En el presente trabajo se analiza la congruencia del marco normativo de los servicios sanitarios de la provincia de Santa Fe, las normas aplicables de la legislación nacional, los procedimientos administrativos y las políticas comerciales del prestador del servicio público de agua potable y desagües cloacales Aguas Santafesinas SA; respecto a los componentes del factor normativo de la Accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento delineado en la Observación General Nro. 15/2002 "El Derecho al Agua (artículos 11 y 12 del Pacto)" del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Relacionándose en el análisis el componente normativo de No Discriminación con los principios y procesos de empadronamiento de usuarios del servicio, el componente normativo de Accesibilidad Física con los principios y procesos de empadronamiento de inmuebles y conexionado al servicio, y el componente normativo de Asequibilidad con los principios y procesos de facturación del servicio, protección social a usuarios y reducción y corte del servicio.

***Palabras Clave*:** derecho humano, accesibilidad, observación general nro. 15, PIDESC, agua potable, saneamiento, provincia de santa fe

Abreviaturas:

[*ea*]: énfasis añadido (con formato cursiva).

ASSA: Aguas Santafesinas Sociedad Anónima.

OG15: Observaciones General Nro. 15/2002 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

PIDESC: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

CDESC: Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

ENRESS: Ente Regulador de los Servicios Sanitarios.

ÍNDICE

Introducción 6

I. Aspectos Metodológicos y Teóricos 8

I.1- Fundamentación y definición del tema-problema 8

I.2- Objetivos 13

I.2.1- Objetivo principal 13

I.2.2- Objetivos complementarios 13

I.3- Diseño de investigación 14

I.4- Marco teórico y elementos conceptuales 15

I.4.1- Factor Normativo Disponibilidad 19

I.4.2- Factor Normativo Calidad 24

I.4.3- Factor Normativo Accesibilidad 30

I.4.3.1- La Accesibilidad Física. 30

I.4.3.2- La Accesibilidad Económica o Asequibilidad. 33

I.4.3.3- La No Discriminación. 35

I.4.3.4- La Accesibilidad a la Información 36

II. Elementos de contexto 44

II.1- La internalización y operatividad del derecho humano al agua potable y al saneamiento en el derecho interno argentino 44

II.2- Encuadre institucional del caso de Aguas Santafesinas 51

II.3- El servicio público de agua potable y saneamiento 53

III. Análisis 62

III.1- El empadronamiento de usuarios: requisitos y procesos de admisión y registro de usuarios de los servicios sanitarios 62

III.2- El empadronamiento de inmuebles: requisitos y procesos de individualización, registro y determinación de características de los inmuebles servidos 107

III.3- El conexionado al servicio: requisitos y procesos de conexión a los servicios de agua potable y desagües cloacales 146

III.4- La facturación de los servicios generales de agua potable y desagües cloacales y la protección social de los usuarios de los servicios sanitarios 188

III.5- La reducción del servicio y el corte de servicio por morosidad 211

IV. Balance y Conclusiones 233

V. Bibliografía y Fuentes 238

VI. Anexos Documentales 244

VI.1- Anexo de tablas y gráficos 244

Tabla Nro. 01: Población del Área de Prestación 244

Gráfico Nro. 01: Localidades por Tipo de Prestador del Servicio de Agua 245

Tabla Nro. 02: Inmuebles bajo régimen de Desconexión y/o No Conexión a los Servicios 246

Tabla Nro. 03: Evolución de la cantidad de Usuarios/Inmuebles servidos por Aguas Santafesinas SA 246

Tabla Nro. 04: Evolución de la cantidad de Usuarios/Inmuebles servidos por Aguas Santafesinas SA. Comparativa 2006-2019 247

Gráfico Nro. 02: Evolución de la cantidad de Usuarios 2006-2019 247

Tabla Nro. 05: Reempadronamientos de Usuarios (2006-2019) 248

Tabla Nro. 06: Hogares con Servicio de Agua Potable de Red (2010) 249

Tabla Nro. 07: Población Servida por Agua y Cloaca (2020) 250

Tabla Nro. 08: Distribución de Usuarios por Categoría (2006-2019) 250

Tabla Nro. 09: Régimen de Tenencia de Hogares 251

Tabla Nro. 10: Trabajos realizados sobre Conexiones al Servicio [2009-2020] 251

Tabla Nro. 11: Evolución de los Servicios Prestados [2006-2019] 252

Gráfico Nro. 03: Evolución de los Servicios Prestados [2006-2019] 252

Tabla Nro. 12: Evolución de Servicios Prestados. Comparativo inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019] 253

Gráfico Nro. 04: Evolución de Servicios Prestados. Comparativo inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019] 253

Tabla Nro. 13: Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación 254

Gráfico Nro. 05: Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación 254

Tabla Nro. 14: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble (2006-2019) 255

Gráfico Nro. 06: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble (2006-2019) 255

Tabla Nro. 15: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble y Régimen de Facturación (2006-2019) 256

Tabla Nro. 16: Evolución de Casos Sociales (2006-2019) 256

Gráfico Nro. 07: Distribución de Usuarios Residenciales por tamaño de inmueble [Superficie Equivalente] y Consumos Promedio de Usuarios Residenciales Medidos por rangos de Sup. Equivalente (año 2020) 258

VI.2- Anexos de mapas 259

VI.2.1- Mapas de Cobertura del Servicio de Agua Potable por Distritos 259

VI.2.1- Mapas de Cobertura del Servicio de Cloaca por Distritos 274

VI.3- Anexo documental 289

Introducción

[«]

"*Quien fuere capaz de resolver los problemas del agua,*
será merecedor de dos premios Nobel, uno por la paz y otro por la ciencia"
Jhon F. Kennedy

Carl Schmitt, representante de la escuela del Realismo Político, propone que la distinción entre "amigo" y "enemigo" define la misma esencia de lo político. En esta construcción del campo de lo político basada en un criterio de antagonismo resulta interesante tener en consideración que el término "rival", íntimamente relacionado al concepto schmittiano de "enemigo", posee su origen en la expresión latina "*rivalis*", que a su vez deriva de "*rivus*" que significa "río"; es decir que los rivales originariamente eran aquellos habitantes de la vera del río, que teniendo derecho a uso de estas aguas, entraban en conflicto con los habitantes de la otra rivera por el uso del recurso.

La radicación de los grupos humanos donde existieran fuentes de agua data desde el mismo origen de la Humanidad, y responde a las más elementales necesidades de sobrevivencia, sin embargo, la "gestión del agua" básicamente evidenciada en el desarrollo de infraestructura hídrica posee otra relevancia desde la óptica del análisis del desarrollo organizacional de una sociedad.

Un breve y laxo recorrido histórico de la gestión hídrica podría iniciarse en la ciudad de Nippur en Sumeria (actualmente Irak), en la cual hacia el año 3.750 a.C. se construyó el primer sistema de desagües, también la ciudad de Mohenjo-Daro en el Valle del Indo (actualmente Pakistán) poseía hacia el año 3.000 a.C. sistemas de desagües, incluyendo dentro de las viviendas, baños con retretes dotados de agua corriente.

En lo que atañe a reservorios de agua, en el Antiguo Egipto circa el año 2.770 a.C. se construyó la presa de Sadd El-Kafara; mientras que en referencia al transporte y distribución de agua el Acueducto de Ninive, capital de la antigua Asiria, y el Acueducto de Jerusalén, ambos datados hacia el año 700 a.C. han sido clasificados como las obras más antiguas de su género.

De este modo, en varias de las grandes civilizaciones de la antigüedad se puede observar que la gestión del agua limpia y de las aguas residuales ha tenido su capítulo en concordancia con el desarrollo de estas sociedades.

Aunque quizás el sistema de distribución de agua más importante en magnitud de la Antigüedad, ha sido el desarrollado por los romanos, quienes hacia el año 70 a.C. poseían

al menos diez sistemas de acueductos que suministraban, según se estima, 135.000 m3 de agua por día.

Fue en este marco de un gran desarrollo de la infraestructura hídrica que en el año 97 d.C. el Senador romano Sextus Iulius Frotinus fue nombrado *curator aquarum* por el Emperador Nerva, lo cual constituía una función pública dedicada a la gestión y mantenimiento del sistema de abastecimiento y de la red de distribución de agua en las ciudades romanas.

Esta función formaba parte de las tres curadurías urbanas, junto a la curaduría de obras y edificios públicos (*curator operum publicorum et aedium*) y la curaduría de canalizaciones del Tibet y cloacas (*curator alvei et riparum Tiberis et cloacarum urbis*).

La importancia de esta mención radica en que se le debe al *curator aquarum* Frontinus el primer Tratado sobre Administración Pública del que se tiene registro, y el cual versa sobre el método de administración (*pro formula administrationis*) del abastecimiento y distribución de agua.

Sobre su obra "*De aquaeductu urbis Romae*" explica Castillo Pascual "... estamos ante un *commentarius* que puede ser definido como «tratado de tipo administrativo» o «manual administrativo», pues era útil para el ejercicio de una función pública ..." (Castillo Pascual, 2013, pág. 44), ya que:

> ... expone cómo gestionar el servicio de aprovisionamiento de agua en la ciudad de Roma sobre la base de la eficacia, la honestidad y la rentabilidad. Se trataba, en definitiva, de conseguir la *racionalidad burocrática*, y ello suponía, entre otras cosas, poner fin a situaciones fraudulentas, corregir los abusos y favoritismos del régimen precedente, terminar con la ambición y falta de profesionalidad de los funcionarios de este servicio y normalizar el sistema de conducciones (Castillo Pascual, 2013, pág. 47) [*ea*].

Los tópicos abordados hace dos milenios por el tratado administrativo de Frontinus en "*De aquaeductu urbis Romae*" siguen teniendo vigencia en la actualidad y planteándole importantes desafíos a la Administración Pública, como se observará en el desarrollo del presente trabajo, que inicia abordando la vigencia del derecho humano al agua en el ordenamiento jurídico argentino, lo cual determina el encuadre para uno de los tópicos frontineanos: "corregir los abusos", o dicho en otros términos: evitar y subsanar la vulneración de derechos.

I. Aspectos Metodológicos y Teóricos

I.1- Fundamentación y definición del tema-problema

[«]

La cuestión nodal de la dimensión de *la accesibilidad en el derecho humano al agua potable y al saneamiento* debe abordarse en primera instancia en el marco doctrinal, legal y reglamentario donde se ha venido desarrollado hasta el momento de su jerarquización como derecho humano.

Respecto a lo cual Marienhoff enuncia:

> ... La generalidad de la doctrina ..., considera que en la especie el administrado tiene *un derecho subjetivo a que el servicio le sea prestado*. Esto, en ciertas oportunidades, algunos tratadistas lo dicen en forma expresa y concreta; en otras ocasiones lo reconocen implícitamente, ...
>
> Es comprensible que la facultad del administrado para obtener que el servicio público le sea prestado, constituya para él un "*derecho subjetivo*", pues los servicios públicos, aparte de constituir uno de los medios más ponderables que utiliza el Estado para cumplir sus fines, se establecen, precisamente, para satisfacer los requerimientos del "público" que los necesita. Se establecen para el "público", para los administrados. *El solo "funcionamiento" de un servicio público hace nacer el "derecho" del administrado a exigir la correspondiente prestación*.
>
> ... Si así no fuere, el servicio público perdería su esencia y carecería de sentido. Los *caracteres de "generalidad" y de "obligatoriedad"*, inherentes al servicio público, *confirman que la facultad del administrado para utilizar los servicios públicos es un "derecho" del mismo* ... La pretensión del administrado, en cuanto reclama que le sea prestado un servicio público en funcionamiento, armoniza estrictamente con la noción conceptual de "*derecho subjetivo*": "poder atribuido por el ordenamiento jurídico a una voluntad, para la satisfacción de intereses

> humanos" ... Bonnard concreta tal noción diciendo que el derecho subjetivo está esencialmente constituido por un poder de exigir, condicionado por la existencia de una obligación jurídica que pesa sobre un sujeto pasivo y por el hecho de que esta obligación fue establecida en interés del sujeto activo ... (Marienhoff, 1965, pág. 357) [*ea*].

Sin embargo, Marienhoff enfatiza en un aspecto critico de este derecho subjetivo a la utilización de los servicios públicos que poseen los habitantes o administrados:

> Va de suyo que *el expresado "derecho" a la utilización de los servicios públicos*, al igual que todo otro derecho, *no es absoluto*, sino que *debe ejercitarse de acuerdo a las leyes que lo reglamenten*. En consecuencia, *para tener acceso al servicio público el administrado debe hallarse encuadrado en las condiciones que las normas vigentes establezcan o exijan al respecto* ... (Marienhoff, 1965, pág. 357) [*ea*].

De este modo, el apodíctico derecho subjetivo de acceso al servicio público que poseen los "habitantes", es decir que los "administrados" puedan constituirse en "usuarios" del servicio, depende esencialmente, no de la existencia o inexistencia de tal derecho (indiscutido por la doctrina administrativista), sino del cumplimiento *de las condiciones que las normas vigentes establezcan o exijan al respecto*; ámbito donde debe evaluarse que la accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento no se vea malogrado, dado que solo "... Si el administrado *se hallare en las condiciones legales o reglamentarias pertinentes*, su derecho de acceso a un servicio público en funcionamiento resulta obvio ..." (Marienhoff, 1965, pág. 360) [*ea*].

En línea con esta necesidad de evaluación del marco legal, reglamentario e institucional la Observación General Nro. 15/2002 del PIDESC, marco de referencia para el análisis de la dimensión de la accesibilidad en el derecho humano al agua potable y saneamiento, prescribe en su Sección D "Aplicación en el plano nacional", aparatado de "Legislación, estrategias y políticas", párrafo Nro. 46: "Deberán *examinarse la legislación, las estrategias y las políticas existentes* para determinar que sean *compatibles* con las *obligaciones* relativas al derecho al agua, y deberán *derogarse, enmendarse o cambiarse* las que no sean congruentes con las obligaciones dimanantes del Pacto" [*ea*], adicionalmente "... los Estados Partes deberán *determinar* los *factores* y las *dificultades*

que obstaculizan el cumplimiento de sus obligaciones" (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 52) [*ea*].

La exigencia que el derecho internacional impone respecto al análisis de la legislación y políticas públicas provinciales, y por extensión de los procedimientos administrativos y políticas comerciales de la Prestadora del servicio, representan la principal razón de ser del presente estudio de caso.

Reforzando esta premisa fundamental, tendiente a la evaluación del estado de situación de las disposiciones institucionales para el aggiornamento del marco legal e institucional, inicia el Manual Práctico para la Realización de los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento de la ONU: "A fin de implementar los derechos humanos al agua y al saneamiento, los Estados deben garantizar que los marcos de *legislación, regulaciones y políticas* existentes *contemplen los derechos humanos* y los *modifiquen en caso contrario*" (pág. 21) [*ea*].

Congruentes con las previsiones de examen y revisión del marco legal y regulatorio, de las estrategias y políticas, como del control de las prácticas de las organizaciones vinculadas al agua; las prescripciones del Principio Rector Nro. 44 referido a la "*Actualización Legal y Administrativa*" reconocen que:

> ... las *leyes* y los *mecanismos administrativos* y *regulatorios vigentes* en materia de agua *requieren de una continua actualización* que permita avanzar hacia una *unificación de criterios y normativas* que *eviten contradicciones* y/o superposición de funciones y *eliminen ambigüedades* jurisdiccionales. Las *normativas deben ser simples y ágiles de aplicar*, deben *reflejar los avances del conocimiento*, deben enmarcarse en *esquemas sociales y económicos modernos* ... (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

Articulado a esto y complementario, el capítulo referido a la "Gestión y sus Herramientas" de los Principios Rectores de la Política Hídrica recoge la necesidad de *construcción de información y conocimiento* como de *capacidades* humanas referidos a la *gestión del sector hídrico*.

De este modo el Principio Rector Nro. 46 reconoce que:

> Es esencial contar con un *sistema de información* ... incluyendo *información relevante* relacionada con la *planificación, administración, concesión, operación,*

provisión de servicios, monitoreo y protección, regulación y control del sector hídrico. ... *favorecerá la toma de decisiones* de los *sectores público y privado* y como instrumento de *control de la gestión* [*ea*].

Mientras que el Principio Rector Nro. 48 reconoce que:

Es esencial mejorar las *capacidades humanas* a todos los niveles para alcanzar una *acertada gestión del agua*. Para ello es imperativo reforzar el desarrollo de capacidades en *disciplinas relacionadas* con el conocimiento básico, la *planificación, la gestión y el control de los recursos hídricos*. A ello se suman otras disciplinas relacionadas con la *formulación de normas regulatorias y legislación de agua*. Se busca así formar las capacidades que contribuyan a la *formulación y evaluación integral de los proyectos hídricos*, considerando sus diversos *aspectos sociales*, ambientales, técnicos, *económicos* y *financieros* que estos generen. Al mismo tiempo, resulta esencial garantizar una *alta calidad institucional con cuadros profesionales de carrera en todos sus niveles* de modo de *crear las condiciones que permitan atraer y retener en las organizaciones públicas del sector hídrico personal con las capacidades mencionadas que lideren el proceso de cambio* que se propicia [*ea*].

Concluyéndose en el Principio Rector Nro. 34 que:

La *falta de información* puede generar perjuicios económicos, sociales y ambientales, *ya sea porque no se la ha generado o porque permanece fuera del alcance de la sociedad*. Les cabe a las autoridades hídricas provinciales y nacional la responsabilidad de *garantizar el acceso libre y gratuito de todos los ciudadanos a la información básica relacionada con las instancias de* monitoreo, evaluación, manejo, aprovechamiento, protección y *administración de los recursos hídricos* (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

Por otra parte, y específicamente en lo ateniente a las cuestiones de las *implementation gap*, relacionadas con la aplicación de los procedimientos administrativos y políticas comerciales de la Prestadora:

> Producir información respecto de la *fase de implementación* de la política, programa o *servicio* es central para dar cuenta del *funcionamiento real de la intervención estatal*. En este sentido, si bien la definición del o los problemas de *vulneración de derechos* pudieron estar correctamente diagnosticados y las medidas de política pública apropiadamente diseñadas, la *efectividad de las acciones* se pone en cuestión en la etapa de la ejecución de la política. La implementación podría dar cuenta de *obstáculos materiales, culturales o de otro tipo* para que la *población destinataria* de la política o programa *efectivamente acceda a las prestaciones o servicios previstos*. Por ello, es fundamental contar con información respecto de cómo está funcionando la política, programa o servicio. ... Cuestiones que desde el diseño no resultan problemáticas, pueden presentar *inconvenientes o deficiencias a raíz de la modalidad de implementación*. La información sobre la dinámica de funcionamiento de la política resulta de suma trascendencia para *plantear modificaciones concretas en la gestión cotidiana del* programa o *servicio* y/o eventualmente *plantear cambios a nivel del diseño* de las intervenciones (Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur [IPPDH], 2014, pág. 96) [*ea*].

> … la *producción de información* es un presupuesto para esa vigilancia y en consecuencia los Estados deben *relevar información y garantizar el acceso a ella* en distintas materias. *Contar con diagnósticos de situación precisos y rigurosos es clave para diseñar y formular estrategias y políticas públicas apropiadas* ... (Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur [IPPDH], 2014) [*ea*].

I.2- Objetivos

I.2.1- Objetivo principal

a) Analizar el Marco Normativo de la Provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de Aguas Santafesinas SA en referencia a los componentes del factor normativo de la Accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento según las caracterizaciones realizadas por la Observaciones General Nro. 15/2002 “El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto)” del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [PIDESC].

I.2.2- Objetivos complementarios

a) Analizar el Marco Normativo de la Provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de Aguas Santafesinas SA en lo referente a los requisitos y procesos de admisión y registro de Usuarios del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales.
b) Analizar el Marco Normativo de la Provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de Aguas Santafesinas SA en lo referente a los requisitos y procesos de individualización y determinación de sus características de los inmuebles servidos y ocupados por los Usuarios del Servicio, en el marco de sus transformaciones catastrales y modificaciones edilicias.
c) Analizar el Marco Normativo de la Provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de Aguas Santafesinas SA en lo referente a los requisitos y procesos de conexión a los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales.
d) Analizar el Marco Normativo de la Provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de Aguas Santafesinas SA en lo referente a los requisitos y procesos para el acceso a los mecanismos de protección social sobre los Servicios Sanitarios.
e) Analizar el Marco Normativo de la Provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de Aguas Santafesinas SA en lo referente a los requisitos y procesos de Reducción del Servicio y Corte del Servicio por morosidad.

I.3- Diseño de investigación

[«]

El presente estudio se sustenta en el método descriptivo, según los tipos de investigación enunciado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014).

Refiere Bernal Torres (2010) "… una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto" (p. 113), agregando que en la investigación descriptiva "… se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio … pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etcétera" (p. 113).

Con la aplicación de este método se procura reseñar las características y rasgos fundamentales del objeto de estudio, describiendo en palabras de Bernal Torres (2010) sus aspectos más característicos, distintivos y particulares; y como ilustran Hernández Sampieri et al. (2014) estas investigaciones cualitativas se basan más propiamente en una lógica y proceso inductivo, centrándose en explorar y describir el objeto de estudio.

Respecto a las técnicas de investigación "… La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental" (Bernal Torres, 2010, pág. 113).

Entendiéndose a la investigación documental como el:

> "… proceso de construcción de conocimientos a partir de un trabajo sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información en torno a un tema seleccionado y delimitado …
>
> De esta manera, el diseño metodológico responde a las fases del proceso de la investigación documental: preparatoria, descriptiva, interpretativa y de construcción del documento final" (Alfonzo, 1995; citado por Garzón López, Gómez Gómez, Gualteros Páez, Jiménez Domínguez, & Moreno Moreno, 2014, pág. 13)

De este modo la técnica de análisis documental se aplicará a fuentes documentales constituidas básicamente por las normas jurídicas del ordenamiento internacional, comunitario del Mercosur, nacional, provincial y local que constituyen la normativa

aplicable a los servicios sanitarios, así como las fuentes bibliográficas referidas al objeto de estudio, y las evidencias documentales identificables (informes de los organismos regulatorios, procedimientos administrativos y políticas comerciales de la prestadora, publicaciones en los sitios web oficiales del Estado nacional y provincial, el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Santa Fe y el prestador público provincial Aguas Santafesinas SA, entre los principales), como también a otros artefactos institucionales utilizables como fuente documental (folletería, cartelería, publicidad, notificaciones, etc.).

I.4- Marco teórico y elementos conceptuales

[«]

Como ha sido mencionado en el capítulo de "Fundamentación" el derecho internacional prescribe el deber de examen de la legislación, las estrategias y políticas existentes sobre el Sector Hídrico con el fin de verificar que sean compatibles con las obligaciones internacionales relativas al derecho al agua (Observación General Nro. 15/2002 del PIDESC, Sección D "Aplicación en el plano nacional", aparatado de "Legislación, estrategias y políticas", párrafo Nro. 46; y Ley Provincial Nro. 13.132, Principio Rector de Política Hídrica de la República Argentina Nro. 44 "Actualización Legal y Administrativa").

Concordante con ello, se ha planteado el objetivo general de analizar el marco normativo de la provincia de Santa Fe para los Servicios Sanitarios, los Procedimientos Administrativos y las Políticas Comerciales de la prestadora pública provincial Aguas Santafesinas SA, para determinar su compatibilidad con los componentes del factor normativo de la "accesibilidad" del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

Siguiendo a Serrano & Vazquez (2019), los Derechos Humanos posee tres principios básicos de aplicación; el primero corresponde a la *identificación del contenido esencial* del derecho, el segundo se refiere a la *progresividad y prohibición de regresión* en la implementación de los derechos, mientras el tercer principio se centra en la *utilización del máximo de recursos disponibles*.

De este modo es necesario identificar el contenido esencial del componente normativo del derecho humano al agua y al saneamiento a partir de su fuente, marco conceptual de referencia para el análisis de la dimensión de la accesibilidad, es decir según la caracterización realizada por la Observaciones General Nro. 15/2002 "El derecho al agua

(artículos 11 y 12 del Pacto)" del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [PIDESC].

La definición del Derecho Humano al Agua, contenida en el párrafo segundo de la Observación General Nro. 15/2002 PIDESC (en adelante OG15), es formulada en los siguientes términos: "*El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico.*"

Y en el marco de la asignación del agua "... debe *concederse prioridad* al derecho de utilizarla para fines personales y domésticos. También debería darse prioridad, en esta esfera, a los recursos hídricos necesarios para *evitar el hambre y las enfermedades* ..." (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 6)

A su vez, en el párrafo 10, norma que el derecho al agua entraña tanto libertades como derechos. Desde la óptica de los derechos comprenden "el derecho a un *sistema de abastecimiento y gestión del agua* que ofrezca a la población *iguales oportunidades* de disfrutar del derecho al agua."; y desde la óptica de las libertades comprende "el derecho a *mantener el acceso a un suministro de agua* necesario para ejercer el derecho al agua y el derecho a no ser objeto de injerencias ..." [*ea*].

Complementando este encuadre, agrega en su párrafo 11, que "El concepto de *suministro adecuado* de agua no debe interpretarse de forma restrictiva, simplemente según criterios volumétricos y técnicos. El agua debe tratarse como un *bien social y cultural*, y no fundamentalmente como un *bien económico*.", lo que se agrega a la clasificación del agua realizada en el primer párrafo de la OG como "... un *bien público* ..." [*ea*].

Resulta un saldo pendiente que en la OG15 "... el tema del saneamiento no queda desarrollado con la misma claridad que el tema del agua ..." (Uribe, 2010); sin embargo, la OG15 en el párrafo 37, inc. i), referente a las "obligaciones básicas" que poseen "efecto inmediato" determina que los Estados Partes deben: "Adoptar medidas para prevenir, tratar y controlar las enfermedades asociadas al agua, *en particular velando por el acceso a unos servicios de saneamiento adecuados*"; incluyendo con el ello el saneamiento entre los alcances de la OG15, aunque de modo relacionado y dependiente de la cuestión del agua, enfoque que sostiene nuevamente en el párrafo 29:

> El garantizar que todos tengan *acceso a servicios de saneamiento adecuados* no sólo reviste importancia fundamental para la dignidad humana y la vida privada, sino que constituye uno de los principales mecanismos para proteger la calidad de

> las reservas y recursos de agua potable. El derecho a la salud y el derecho a una vivienda adecuada (véanse las Observaciones generales del Comité N.º 4 [1991] y N.º 14 [2000], respectivamente), impone a los Estados Partes la obligación de *ampliar progresivamente unos servicios de saneamiento salubres*, en particular a las zonas rurales y las zonas urbanas desfavorecidas, teniendo en cuenta las necesidades de las mujeres y los niños [*ea*].

En el marco del PIDESC, la "Declaración sobre el derecho al saneamiento" del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su párrafo 7 declara que:

> Dado que el saneamiento es esencial para la supervivencia humana y para que los seres humanos puedan llevar una vida digna, el *Comité reafirma que el derecho al saneamiento* es un componente esencial del derecho a un nivel de vida adecuado, consagrado en el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. El derecho al saneamiento también está integralmente relacionado, entre otros derechos enunciados en el Pacto, con el derecho a la salud establecido en el artículo 12, párrafos 1 y 2 a), b) y c), el derecho a la vivienda (art. 11) y el derecho al agua, que el Comité reconoció en su Observación General Nº 15 (2002). Cabe destacar, sin embargo, que el saneamiento tiene características muy particulares que justifican su tratamiento por separado del agua en algunos aspectos ... (Declaración sobre el derecho al saneamiento, 2011) [*ea*].

Referenciándose al caso santafesino, este aspecto se encuentra resuelto por la previsión del marco normativo: "Cobertura del Servicio: *... el Servicio Público de Agua Potable y el Servicio Público de Desagües Cloacales deberán ser desarrollados complementariamente, procurando evitar la instalación de sistemas cloacales sin la instalación de sistemas de provisión de agua potable y viceversa*". (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 80, inc. a)

El derecho al agua "es en términos de derecho regulatorio un asunto de cantidad, calidad y acceso" (Sampedro Torres, 2010), de este modo:

... la Observación General Nro. 15 de 2002 CNUDESC [Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales], dispuso en el año 2002 los siguientes *factores normativos no negociables*:

1. Factor Normativo Disponibilidad - FD.
2. Factor Normativo Calidad - FC.
3. Factor Normativo Accesibilidad: Física, Económica, Sin Discriminación, De Información - FA (Sampedro Torres, 2010).

La condición de factores normativos *no negociables* emana del párrafo 40 de la OG15 que estipula: ... un Estado Parte *no puede justificar su incumplimiento* de las *obligaciones básicas* enunciadas en el párrafo 37 supra, que *no pueden suspenderse*" [*ea*]. Así como del párrafo 12 que estipula que los factores normativos del derecho al agua "se aplican *en cualquier circunstancia*" [*ea*].

Las *obligaciones básicas o fundamentales* de *efecto inmediato* corresponden a la obligación de los Estados Partes de "asegurar como mínimo la *satisfacción de niveles esenciales* de cada uno de los derechos enunciados en el Pacto" (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 37) [*ea*].

La obligación de progresividad sobre los derechos humanos, generan:

> ... obligaciones estatales concretas y exigibles, que no están sujetas al condicionante de la existencia de recursos disponibles ni a la gradualidad. Éstas son: *obligaciones de efecto inmediato*; protección especial y prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad; *obligación de garantizar niveles esenciales de derechos*; y *obligación de no regresividad* (Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur [IPPDH], 2014) [*ea*].

Siguiendo la clasificación realizada por Sampedro Torres (2010) sobre el Contenido Normativo del Derecho al Agua, se detallarán a continuación los Factores Normativos que lo constituyen, teniéndose en consideración que según las disposiciones del párrafo 12 de la OG15 [Sección A: Contenido Normativo] "Si bien el concepto de *suministro adecuado de agua* puede variar en función de la situación, los siguientes *factores* se aplican *en cualquier circunstancia*" (el subrayado y cursiva es nuestro).

I.4.1- Factor Normativo Disponibilidad

[«]

Si bien la disponibilidad en sentido estricto versa sobre la existencia del recurso natural en la jurisdicción del Estado Parte, en tanto "fuente" de agua cruda que sea capaz de ser potabilizada, sean nativas o importadas a la cuenca, la OG15 "... trata la disponibilidad en términos de condiciones del *servicio público de abastecimiento*" (Sampedro Torres, 2010) [*ea*], centrándose en la existencia de *instalaciones y servicios* de agua y en la *cantidad* de agua (mínimo vital) que debe ser suministrada para *usos personales y domésticos*, es decir uno de los "usos" posibles del agua, lo que excluye en líneas generales aunque con algunas salvedades, los recursos de agua para la producción de alimentos o agricultura, la actividad pecuaria, la producción industrial, la prestación de servicios, o las actividades culturales; es decir lo que podría denominarse como usos "No Residenciales" del agua. [Tabla Nro. 08: "Distribución de Usuarios por Categoría (2006-2019)"][»]

Este encuadre de la disponibilidad de agua como existencia de la infraestructura de captación, acopio, tratamiento, transporte y distribución del servicio de agua es consistente con la tutela del derecho al "*agua potable*" o "*agua de uso domiciliario*" realizada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en referencia a la "*provisión domiciliaria de ese bien*" (Fallos: 337:1361).

El apartado a) del párrafo 12 de la OG15, regla:

a) La Disponibilidad: El abastecimiento de agua de cada persona debe ser *continuo* y *suficiente* para los *usos personales y domésticos*. Esos *usos* comprenden normalmente el *consumo*, el *saneamiento*, la *colada*, la *preparación de alimentos* y la *higiene personal y doméstica*. La *cantidad* de agua disponible para cada persona debería corresponder a las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS). También es posible que algunos individuos y grupos necesiten *recursos de agua adicionales* en razón de la salud, el clima y las condiciones de trabajo. [*ea*]

Según las propias aclaraciones que realiza la OG15, los términos utilizados deben entenderse con estos sentidos:

Continuo: significa que la periodicidad del suministro de agua es suficiente para los usos personales y domésticos.
Suficiente: cada Estado debe determinar la cantidad mínima de agua necesaria para cubrir los usos personales y domésticos, de acuerdo a las directrices de la OMS.
Consumo: se refiere al agua destinada a bebida y alimentos.
Saneamiento: se refiere a la evacuación de las excretas humanas.
Colada: se refiere al lavado de las ropas.
Preparación de alimentos: incluye la higiene alimentaria y la preparación de comestibles.
Higiene personal y domestica: se refiere al aseo personal y a la higiene del hogar.

De este modo cuando la OG15 define el componente de la disponibilidad como el suministro suficiente y continuo "... lo hace en términos del deber ser del servicio público es decir en cuanto a la obligatoria capacidad de suministro de la infraestructura del sector" (Sampedro Torres, 2010).
En referencia al elemento "continuo" del factor normativo disponibilidad, la prestación de los servicios sanitarios se estructura a partir del *carácter esencial* de "continuidad" de los servicios públicos, es decir bajo la premisa de la ininterrupción del suministro (art. 52 Ley Provincial Nro. 12.220), y específicamente en el art. 80, inc. d) se regula:

> d) Continuidad del abastecimiento: En condiciones normales, el Servicio de provisión de agua deberá ser continuo y sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o a la capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro (24) horas del día (concordante con art. 2.3.4 del Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007).

El Reglamento del Usuario, define al respecto de la continuidad:

> CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El Prestador deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los 365 días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las normas aplicables. Cuando por cualquier motivo, incluso caso fortuito o fuerza mayor, se produzca una efectiva interrupción del servicio, se reducirá proporcionalmente la facturación del período por los días de servicio no prestados. En caso de tratarse de servicio medido, la

> reducción proporcional de la tarifa se efectuará sobre el cargo fijo (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 32).

En referencia al elemento "suficiente", en tanto a la cantidad de agua entregada, del factor normativo disponibilidad, el marco normativo establece:

> Caudal de Agua. A los efectos de garantizar un *caudal mínimo de abastecimiento*, el Prestador deberá tomar en cuenta las disposiciones de las reglamentaciones vigentes relativas al *cálculo del diámetro* requerido para las Conexiones Domiciliarias. En el futuro, el Ente Regulador podrá establecer o proponer a las autoridades competentes otras reglamentaciones al respecto.
>
> *En caso que un Usuario requiriese caudales superiores a los determinados según lo establecido en los párrafos anteriores, podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro al Prestador*. Este podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas o de afectación a otros Usuarios, indicando en cada caso la oportunidad en que podrá satisfacer el requerimiento. El Prestador deberá llevar a este respecto el registro de solicitudes correspondiente (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 2.3.7) [*ea*].

Por su parte el Reglamento del Usuario, en su art. 9, determina: "CAUDAL DE AGUA: El Prestador deberá proveer al Usuario el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido ...".

Otro aspecto relacionado a la continuidad y cantidad, se refiere a la presión del servicio del agua potable, respecto a la cual el marco normativo regula:

> c) Presión de agua: El objetivo general al que los Prestadores deberán tender es a mantener una presión disponible que permita el abastecimiento continuo a un *tanque domiciliario* de distribución, instalado según las Normas Aplicables ... (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 80, inc. c) [*ea*].

Y es ampliado por el Régimen para el Proceso de Transición:

> Presión de Agua. El suministro de Agua Potable deberá realizarse manteniendo una presión mínima disponible de siete (7) metros de columna de agua (mca), medida en la llave maestra de conexión de los inmuebles servidos, desde el nivel del piso, en el punto de toma de presión.
>
> El requerimiento de presión establecido podrá ser rebajado por el Ente Regulador en áreas determinadas cuando el Prestador pueda demostrar que es posible brindar generalizadamente un Servicio continuo, regular y de calidad adecuada a los parámetros requeridos, con un nivel de presión menor al indicado, asegurando asimismo los caudales indicados según 2.3.7 (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 2.3.6).

Mientras el Reglamento del Usuario determina en su art. 10:

> PRESIÓN: El Prestador estará obligado a mejorar paulatinamente la presión de agua de modo de asegurar que el suministro de Agua Potable se realice manteniendo una presión mínima disponible de siete (7) metros de columna de agua (mca) durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a excepción de los cortes y las demandas pico locales y excepcionales, con un límite de hasta dos (2) horas cada veinticuatro (24) horas. La medición deberá hacerse en la llave maestra de conexión de los inmuebles servidos.

Al analizar el derecho humano al agua potable y al saneamiento, el Factor Normativo Disponibilidad se impone en orden de prevalencia respecto a los Factor Normativos Calidad y Accesibilidad, dado que sin bien los tres factores normativos están intrínsecamente relacionados para el disfrute del derecho humano al agua, en ausencia de la Disponibilidad de los servicios e instalaciones de agua (recurso e infraestructura), la Calidad y especialmente la Accesibilidad (en tanto dimensiones nodales de los procesos administrativos que implica el sistema de gestión del agua y el saneamiento) devienen en cuestiones abstractas, y con ello carentes de toda relevancia analítica.

Según los datos del Censo Nacional de Población y Vivienda de 2010, en el Área de Prestación del Servicio administrada por ASSA, en promedio, se registra una cobertura

del servicio de agua potable que alcanza el 95.12% de los “Hogares” (entendido como el *grupo de personas*, emparentadas o no emparentadas entre sí, que *comparten la misma vivienda*, las que *se asocian para proveer en común a sus necesidades* alimenticias o de otra *índole vital*. Comprende también los hogares unipersonales. Siendo, entonces, una unidad socioeconómica formada por individuos que viven juntos y conforman una *unidad de consumo*, de acuerdo a la conceptualización realizada por el INDEC).

Este desarrollo del servicio ubica al Área de Prestación en un alto rango de grado de cobertura, especialmente si se tiene en consideración la expansión registrada en el sistema de producción y distribución durante la última década (2010-2020), en la que ha tenido una importante participación el “Régimen de Obras de Infraestructura por Cuenta de Terceros” en razón del cual tanto organizaciones privadas (consorcios de vecinos y desarrolladores urbanísticos) como organismos públicas (de todos los niveles del Estado Argentino, incluidos los casos con financiamiento internacional) han aportado sensiblemente en la expansión (cobertura del servicio en áreas anteriormente no servidas) y en la extensión del servicio (completamiento de la malla de redes distribuidoras en segmentos carentes de la misma dentro del área servida con anterioridad).

Aun considerando la medición de cobertura al año 2010 se observa que once de las quince localidades servidas por Aguas Santafesinas SA poseían porcentajes de cobertura sensiblemente mayores al promedio de 95.12% del Área de Prestación, donde se acerca al estadio de “cobertura total”. [Tabla Nro. 06 “Hogares con Servicio de Agua Potable”][»]; [Tabla Nro. 07 “Población Servida por Agua y Cloaca”] [»]; [Mapas del Área Servida de Agua Potable por Distrito] [»]; [Mapas del Área Servida de Cloaca Potable por Distrito] [»]

El modelo prestacional propende a la cobertura universal del servicio, por medio de su puesta en disponibilidad, persiguiéndose que el sistema “... garantice el acceso a los servicios básicos de agua potable y saneamiento a *toda la población* de la Provincia ... (Decreto PEP Nro. 2624/09) [*ea*].

I.4.2- Factor Normativo Calidad

[«]

Los componentes del factor normativo Calidad apuntan a los parámetros físico, químicos y microbiológicos del agua, tanto del agua cruda como del agua potable en sus puntos de captación, producción, como de distribución, incluso de los vertidos de aguas residuales tratadas y no tratadas debido a que pueden potencialmente contaminar las fuentes de agua o afectar el medioambiente.

Siguiendo a Visentini (2007) respecto a la calidad existen controles de parámetros físicos (para mencionar algunos: turbiedad y conductividad), controles de parámetros químicos (en los cuales se testea, entre otros, alcalinidad, PH, dureza, hierro, cloruro, cloro residual, sulfatos, nitratos, nitritos, arsénico, flúor y coagulante residual); y controles de parámetros microbiológicos (se centran en la detección de coliformes y escherichia coli, Giardias y criptosporidium, etc.)

En tanto al componente normativo del Factor Normativo Calidad el apartado b) del párrafo 12 de la OG15, regla:

b) La Calidad: El agua necesaria para cada uso personal o domestico debe ser *salubre* y, por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radioactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas. Además, el agua debería tener un color, un olor y un sabor *aceptables* para cada uso personal o doméstico [*ea*].

Si bien el Factor Normativo "Calidad" excede los alcances del presente estudio de caso, se realiza una breve exposición de los plexos normativos que regulan los parámetros de calidad para el agua y los vertidos cloacales e industriales.

La Ley Provincial Nro. 11.220 en su artículo 52, prevé las condiciones de prestación generales:

> El Servicio será prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, *calidad* y generalidad de manera tal que se garantice su eficiente suministro a los Usuarios Reales y la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la *salud de la población* [*ea*].

Consecuentemente la Ley Provincial Nro. 11.220 define los niveles de servicio "apropiados":

Niveles de Servicio apropiados. Sin perjuicio de lo establecido en las Normas Aplicables, los niveles de Servicio apropiados serán los siguientes: …

b) Calidad de agua potable: El agua que los Prestadores provean deberá cumplir con los requerimientos técnicos que se detallan en el Anexo A de esta ley y los que se prevean en las Normas Aplicables. …

g) Calidad y tratamiento de efluentes: Los efluentes que los Prestadores viertan al sistema hídrico deberán cumplir con las normas de calidad y los requerimientos que se detallan en el Anexo B de esta ley y los que se prevean en las Normas Aplicables, adecuando los sistemas de tratamiento a estás y considerando tanto las que sean de aplicación para la descarga de líquidos tratados, como de sólidos residuales producidos y su disposición.

Toda nueva instalación independiente de las redes troncales actualmente existentes deberá contemplar el tratamiento de efluentes.

Los Prestadores no podrán recibir barros u otros residuos sólidos contaminantes en la red troncal de colectores como método de disposición.

Los Prestadores deberán recibir en las instalaciones que operen, autorizadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, las descargas de líquidos cloacales e industriales de camiones atmosféricos. La recepción de estos líquidos o residuos industriales podrá ser limitada por la semejanza a la composición con líquidos cloacales. Para ello, los Prestadores podrán realizar los análisis que crean convenientes para preservar las instalaciones y los demás elementos de conducción y tratamiento. …

j) Régimen de muestreo: Los Prestadores deberán establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para emergencias, tanto de agua como de desagües crudos, en tratamiento y tratados, a lo largo de todo el sistema. El régimen de muestreo será establecido por las Normas Aplicables que dicte el Ente

> Regulador de Servicios Sanitarios en cada caso … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 80).

Complementado las reglamentaciones de los desagües cloacales, la Ley Provincial 11.220 prevé:

> ARTICULO 62.-
>
> Vertidos industriales. Los vertidos industriales deberán ajustarse a las normas de calidad, concentración de sustancias y volumen contenidas en el Anexo B de esta ley y las Normas Aplicables. Los Prestadores podrán negarse a recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las Normas Aplicables, o bien efectuar su tratamiento para adecuarlos a estas.
>
> Asimismo los Prestadores estarán facultados para cortar el Servicio Público 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 Prestadores 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. Será de aplicación lo dispuesto en el artículo 114 de esta ley.
>
> Las Normas Aplicables podrán establecer reglas específicas de vertido respetando las prescripciones del Marco Regulatorio (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994).

Y complementado las reglamentaciones referidas a la calidad del agua potable, la Ley Provincial 11.220 estipula:

> ARTICULO 59.-
>
> Normas de calidad aplicables a las fuentes alternativas. Las fuentes alternativas deberán cumplir los requerimientos de calidad fijados en las Normas Aplicables, excepto que sean utilizados exclusivamente para riego u otras actividades

similares a criterio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994).

Por su parte el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, por imperio del art. 66 de la Ley Provincial 11.220 tiene la facultad y obligación de:

> … q) Controlar la calidad química y microbiológica y los demás parámetros de calidad del agua suministrada por los Prestadores, de acuerdo a las disposiciones del Anexo A de esta ley y Normas Aplicables.
>
> r) Controlar la calidad química y microbiológica de la disposición de efluentes cloacales, según los requisitos fijados en el Anexo B de la presente ley y Normas Aplicables …

En lo ateniente a las disposiciones reglamentarias específicas sobre parámetros de calidad, el Decreto PEP Nro. 1358/07 contiene una secuencia de Anexos que regulan la materia, a saberse:

1. Anexo I.2.2: Normas de calidad de agua potable y efluentes cloacales.
2. Anexo I.2.3: Normas de calidad de fuentes superficiales destinadas a potabilización por procesos convencionales.
3. Anexo I.2.4: Listado de sustancias de vertimiento prohibido a sistemas cloacales.
4. Anexo I.2.5: Categorización de industrias en función de los desagües que generan.
5. Anexo I.2.6: Disposición de barros.
6. Anexo I.2.7: Normas de emisión de gases de combustión de barros.
7. Anexo I.2.8: Muestreo y evaluación de agua, vertidos, barros y emisión de gases

En su investigación, Simón (2015) apunta el siguiente listado de Resoluciones del Ente Regulador de los Servicios Sanitarios sobre la temática:

> … se destacan resoluciones dictadas por este Órgano de Control que reglamentan la prestación de los servicios de agua potable para toda la provincia:
>
> Resolución Nº 20/ 96 - Reglamenta el Control de agua potables de consumo público para todos los prestadores de la provincia. Norma derogada y reemplazada por Resolución 325/ 11.

> Resolución Nº 29/ 00 - Reglamenta el control de calidad de vertimiento de efluentes cloacales y disposición de biosólidos para todos los prestadores de la provincia.
>
> Resolución Nº 385/ 02 - Establece, para todos los prestadores cuyos servicios presentan contenidos de Arsénico, Nitratos y/ o Flúor, plazos para la resolución de tales déficit.
>
> Resolución N° 779/ 05 - Control periódico de plaguicidas en aguas superficiales tratadas y profundas la determinación de atrazina, glisofatos y endosulfan.
>
> Resolución Nº 895/ 05 - Establece, para todos los prestadores cuyos servicios presentan contenidos de Arsénico, Nitratos y/ o Flúor, plazos para la resolución de tales déficit.
>
> Resolución Nº 171/ 06 - Establece, para todos los prestadores cuyos servicios presentan contenidos de Arsénico, Nitratos y/ o Flúor, plazos para la resolución de tales déficit. …
>
> Resolución Nº 325/ 11 - "Reglamento de Control de Calidad de Aguas Potables" y deroga la Resolución Nº 20/ 96.
>
> El objeto de esta norma es establecer los parámetros y las frecuencias de muestreo que deben aplicarse al control de calidad de aguas subterráneas y superficiales destinadas a la bebida en las distintas etapas del proceso de potabilización. (p. 31-32)

Debe tenerse en consideración que las Resolución del ENRESS apuntadas son todas ellas anteriores al Decreto PEP Nro. 1358 del 2007, a excepción de la Resolución ENRESS Nro. 325 del año 2011.

Por otra parte, las “Pautas Complementarias” aprobadas en el año 2009 por Decreto PEP Nro. 2.624 incorporan nuevas disposiciones sobre generadores de efluentes industriales (apartados Nro. 7 y 8), calidad del agua (apartado Nro. 9), protección de tomas de agua cruda (apartado Nro. 10), barros y subproductos de tratamientos (apartado Nro. 11), pautas complementarias en materia de calidad (apartado Nro. 23), límites para la descarga

de efluentes cloacales (apartado Nro. 24), normas de calidad de agua de fuentes superficiales destinadas a la potabilización por procesos convencionales (apartado Nro. 25), listado de sustancias de vertido prohibidas a sistemas cloacales (apartado Nro. 26), disposiciones de barros (apartado Nro. 27), evaluación de cumplimientos (apartado Nro. 28), agua tratada (apartado Nro. 29), cargo de evacuación de desagües industriales (apartado Nro. 31).

I.4.3- Factor Normativo Accesibilidad

[«]

Mientras el Factor Normativo Disponibilidad y el Factor Normativo Calidad, con sus respectivos componentes, hacen referencia puramente a aspectos "técnicos"; el Factor Normativo Accesibilidad se concentra en los aspectos "administrativos" del derecho humano al agua que se refiere a: la *accesibilidad física*, la *asequibilidad económica*, la *no discriminación*, y la *accesibilidad a la información*.

Sobre estos cuatro componentes de la accesibilidad sostiene Sampredo Torres (2010) que plantea una gama de relaciones usuario versus el servicio y el prestador "que da lugar a interesantes y responsables discusiones acerca del bien público, el bien esencial y el derecho fundamental, según sea el modelo de prestación del servicio que el Estado decida"

La norma internacional contempla situaciones de difícil ocurrencia en el caso de estudio, por el propio desarrollo que el sector sanitario presenta en el Área de Prestación de Aguas Santafesinas, es por ello que algunos aspectos estipulados no son contemplados; por ejemplo, la protección de fuentes de agua tradicionales comunitarias en zonas rurales, o las regulaciones sobre campos de refugiados o los centros de detención de prisioneros de guerra, ya que estos fenómenos no se registran en el Área de Prestación de Aguas Santafesinas SA y carecen en el presente contexto de relevancia analítica.

En el desarrollo de la exposición se seguirá la propia metodología de la OG15: "Al aplicar el contenido normativo del derecho al agua (supra secc. A) a las obligaciones de los Estados Partes (supra secc. B), se pone en marcha un proceso que facilita la identificación de las violaciones del derecho al agua ..." (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 39)

I.4.3.1- La Accesibilidad Física.

Específicamente el apartado c) del párrafo 12 de la OG15, regla:

c) La Accesibilidad: El *agua* y las *instalaciones* y *servicios* de agua deben ser *accesibles a todos*, *sin discriminación* alguna, dentro de la jurisdicción del Estado Parte. La accesibilidad presenta *cuatro dimensiones* superpuestas:

i. Accesibilidad física: El agua y las instalaciones y servicios de agua deben estar al *alcance físico* de todos los sectores de la población. Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada *hogar*, *institución educativa* o *lugar de trabajo* o en sus cercanías inmediatas. ... Todos los servicios e instalaciones de agua deben ser de calidad suficiente y *culturalmente adecuados*, y deben tener en cuenta las necesidades relativas al *género*, el *ciclo vital* y la *intimidad*. La *seguridad física* no debe verse amenazada durante el acceso a los servicios e instalaciones de agua [*ea*].

Específicamente la OG15 en su párrafo 16 amplia la *accesibilidad física*, cuando regula: En particular, los Estados Partes deben adoptar medidas para velar por que: ...

c- Las *zonas rurales* y las *zonas urbanas desfavorecidas* tengan acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. ... incluso los *asentamientos humanos espontáneos* y las *personas sin hogar*, deben tener acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. *No debe denegarse a ningún hogar el derecho al agua por razón de la clasificación de su vivienda o de la tierra en que esta se encuentra* [*ea*].

Tratándose los Servicios Sanitarios de un servicio público domiciliario, las directrices sobre *accesibilidad física* conllevan un viraje de alto impacto en la concepción del modelo prestacional estructurado principalmente sobre la figura del "inmueble servido".

Si bien, este aspecto recorre todo el análisis de la dimensión de la accesibilidad, la referencia explícita que la norma internacional hace sobre los conceptos de "hogar", "institución educativa", "lugar de trabajo", "asentamientos humanos espontáneos" (e incluso "personas sin hogar", es decir sin estar en posesión de un inmueble), entra en manifiesto conflicto con la rígida concepción y regulación de los "inmueble" que nuestro sistema jurídico sostiene, y sobre el cual se estructura el modelo prestacional bajo análisis. Basta tener en mente que la delimitación e individualización de los inmuebles requiere de instrumentos de mensura registrables en los Catastros, y donde los derechos reales sobre inmuebles (por ejemplo: dominio, condominio, propiedad horizontal, conjuntos inmobiliarios, servidumbres, usufructo, entre otros) son registrables por medio de instrumentos públicos y/o privados en los Registros Públicos de la Propiedad Inmueble.

Ahondando, la norma internacional especifica que está prohibido denegar a un hogar el derecho al agua (lo que dentro de la arquitectura de prestación involucra la conexión al servicio y la individualización de esta "unidad de consumo") basándose en cualquier tipo de clasificación que se haga sobre la vivienda o del suelo en que esta se encuentra; por ello los "hogares", sean cuales se fueren sus caracterizaciones, no puede ser objeto de un tratamiento desigual salvo los casos de discriminación positiva, independientemente de cualquier atributo que la vivienda o el suelo presenten.

Según las propias aclaraciones que realiza la OG15 el "*hogar*" puede ser tanto una vivienda permanente o semipermanente como un lugar de alojamiento provisional, a su vez una vivienda puede ser residencia de un único hogar o de más de uno (cohabitación); y una "parcela" puede contener una única vivienda o múltiples viviendas.

Esta ruptura entre suelo (parcela), vivienda (edificaciones) y hogares (grupo humano) es un aspecto a resaltar dentro del presente estudio de caso, que será abordado con más detalle en el capítulo correspondiente.

Desde el punto de vista de las *Obligaciones Inmediatas* que pesan sobre los Estados Partes, el párrafo 21 aborda la obligación de respetar:

> La *obligación de respetar* exige que los Estados Partes se abstengan de injerirse directa o indirectamente en el ejercicio del derecho al agua. Comprende, entre otras cosas, el abstenerse de toda practica o actividad que *deniegue o restrinja* el acceso al agua potable *en condiciones de igualdad* ..., y de *limitar el acceso* a los servicios e infraestructuras de suministro de agua ... [*ea*].

Especialmente importantes a los fines de este trabajo es la Obligación de Proteger desarrollada en párrafo 23 de la OG15:

> La *obligación de proteger* exige que los Estados Partes *impidan a terceros* que menoscaben en modo alguno el disfrute del derecho al agua. Por terceros se entiende particulares, grupos, *empresas* y otras *entidades*, así como *quienes obren en su nombre*. La obligación comprende, entre otras cosas, la *adopción de las medidas legislativas o de otra índole* que sean necesarias y efectivas para *impedir*, por ejemplo, que *terceros denieguen el acceso* al agua en condiciones de *igualdad* ... [*ea*].

Estas disposiciones son complementadas por el párrafo 24:

> Cuando los servicios de suministro de agua ... sean *explotados* o estén *controlados* por *terceros*, los Estados Partes deben *impedirles* que menoscaben el *acceso físico* en condiciones de *igualdad* y a un *costo razonable*, a recursos de agua suficientes, salubres y aceptables. Para impedir estos abusos debe establecerse un *sistema normativo eficaz* de *conformidad* con el *Pacto* y la presente *Observación General*, que prevea una supervisión independiente, una autentica participación pública y la imposición de multas por incumplimiento [*ea*].

Respecto a las Violaciones del derecho al agua, la OG15 enuncia en su párrafo 44: "Las violaciones de la *obligación de proteger* dimanan del hecho de que un Estado no adopta todas las medidas necesarias para proteger, dentro de su jurisdicción, a las personas contras las *violaciones del derecho al agua por terceros* ... incluyen ... ii) no regular o controlar eficazmente los servicios de suministro de agua ..." [*ea*].

I.4.3.2- La Accesibilidad Económica o Asequibilidad.

Continuándose la identificación de los componentes del Factor Normativo Accesibilidad, el apartado c) del párrafo 12 de la OG15, regula respecto a la accesibilidad:

> ii. Accesibilidad económica: El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los *costos* y *cargos directos e indirectos* asociados con el abastecimiento de agua deben ser *asequibles* y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos reconocidos en el Pacto [*ea*].

Las estipulaciones sobre accesibilidad económica se complementan en el párrafo 13 de la OG15 donde la norma internacional prevé que "... incluso en tiempos de grave escases de recursos, es preciso proteger a los miembros vulnerables de la sociedad mediante la *adopción de programas específicos a un costo relativamente bajo*" [*ea*].

Por otra parte, en el párrafo 15 la OG15 aborda la situación de las personas sin medios económicos, regulando "... los Estados Partes tienen la *obligación especial* de *facilitar*

agua y garantizar el suministro necesario de agua a quienes no disponen de medios suficientes ...” [*ea*].

En el campo de las *obligaciones legales específicas de efecto inmediato*, y especialmente dentro de la Obligación de Cumplir, la OG15 en su párrafo 27 (Sección B: Obligaciones de los Estados Partes), enuncia:

> Para garantizar que el agua sea *asequible*, los Estados Partes deben adoptar las medidas necesarias, entre las que podrían figurar: ... b) políticas adecuadas en materia de precios, como el suministro de agua a *título gratuito* o a *bajo costo*; y c) suplementos de ingresos. Todos los pagos por servicios de suministro de agua deberán basarse en el *principio de equidad*, a fin de asegurar que esos servicios, sean públicos o privados, estén al alcance de todos, incluidos los grupos socialmente desfavorecidos. La equidad exige que sobre los hogares más pobres no recaiga una carga desproporcionada de gastos de agua en comparación con los hogares más ricos [*ea*].

La OG15, en su apartado 56, refiere a la exclusión del aprovisionamiento de agua:

> *Antes* de que un Estado Parte o *un tercero* haga algo que interfiera con el derecho al agua de una persona, las *autoridades pertinentes* deberán velar por que tales medidas se lleven a cabo de un modo previsto por la *legislación que sea compatible con el Pacto* ... Cuando tales medidas se emprendan porque *una persona adeuda el pago de agua*, deberá tenerse en cuenta su *capacidad de pago*. En *ninguna circunstancia* deberá privarse a una persona del *mínimo indispensable de agua* [*ea*].

Respecto a las Violaciones del derecho al agua, la OG15 enuncia en su párrafo 44:

> Las violaciones de la obligación de respetar se desprenden de la interferencia del Estado Parte con el derecho al agua. Estas violaciones incluyen, entre otras cosas: i) la interrupción o desconexión arbitraria o injustificada de los servicios o instalaciones de agua; ii) los aumentos desproporcionados o discriminatorios del precio del agua ...

I.4.3.3- La No Discriminación.

El tercer componente del Factor Normativo Accesibilidad, desarrollado en el apartado c) del párrafo 12 de la OG15, se centra en la no discriminación:

> iii. No Discriminación: El agua y los servicios e instalaciones de agua deben ser *accesibles a todos de hecho y de derecho*, incluso a los sectores más vulnerables y marginados de la población, *sin discriminación* alguna por cualquiera de los motivos prohibidos [*ea*].

Dada la importancia de este componente del Factor Normativo Accesibilidad, la OG15 dedica un apartado especial a la "No Discriminación e Igualdad", donde en su párrafo 13, estipula:

> La obligación de los Estados Partes de garantizar el ejercicio del derecho al agua *sin discriminación alguna* ... y en condiciones de *igualdad entre hombres y mujeres* ... se aplica a todas las obligaciones previstas en el Pacto. Así pues, el Pacto *proscribe toda discriminación por motivos* de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento, discapacidad física o mental, estado de salud, orientación sexual, estado civil o cualquier otra condición política, social o de otro tipo que pretenda o tenga por efecto anular o menoscabar el igual disfrute o el ejercicio del derecho al agua [*ea*].

Debido a que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha detectado constantemente una denegación muy generalizada del derecho al agua, insta en su párrafo 14: "Los Estados Partes deberán *adoptar medidas para eliminar la discriminación de facto* basada en motivos sobre los que pesen prohibiciones ...", en procura de identificar y remover los obstáculos existentes en el acceso al derecho al agua que no poseen origen legal, sino que se producen por cuestiones de hecho.

La OG15 adicionalmente estipula en su párrafo 16 que deben preverse mecanismos especiales para garantizar el acceso al derecho al agua a personas y grupos de personas

que presentan, regularmente en todos los casos observador por el CDESC, dificultades para ello:

> los Estados Partes deben prestar *especial atención* a las *personas* y *grupos de personas* que tradicionalmente han tenido dificultades para ejercer este derecho, en particular las *mujeres*, los *niños*, los *grupos minoritarios*, los *pueblos indígenas*, los *refugiados*, los *solicitantes de asilo*, los *desplazados internos*, los *trabajadores migrantes*, los *presos* y los *detenidos* [*ea*].

Continuando "En particular, los Estados Partes deben adoptar medidas para velar por que:

> ... Se suministre agua salubre suficiente a los grupos que tienen *dificultades físicas* para acceder al agua, como *personas de edad*, los *discapacitados*, las víctimas de *desastres naturales*, las personas que viven en zonas propensas a desastres y las que viven en *zonas áridas y semiáridas* o en *pequeñas islas* [*ea*].

En lo que atañe a las obligaciones la OG15 enuncia en su párrafo 17 que "Los Estados Partes tienen *obligaciones inmediatas* por lo que respecta al derecho al agua, como la garantía de que ese derecho será *ejercido sin discriminación* alguna ..." [*ea*].

Respecto a los Servicios Sanitarios administrados por los gobiernos provinciales o municipales, la norma internacional prevé, en su párrafo 51, que:

> En los casos en que la responsabilidad de hacer efectivo el derecho al agua se haya *delegado en las autoridades regionales o locales*, el Estado Parte seguirá siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Pacto, ... los Estados Partes deberán velar por que dichas autoridades *no nieguen el acceso a los servicios sobre una base discriminatoria* [*ea*].

I.4.3.4- La Accesibilidad a la Información.

El cuarto componente del Factor Normativo Accesibilidad, desarrollado en el apartado c) del párrafo 12 de la OG15, se refiere al acceso a la información sobre las cuestiones referidas al agua:

iv. Accesibilidad a la información: La accesibilidad comprende el derecho a *solicitar, recibir y difundir información* sobre las cuestiones del agua [*ea*].

En lo referente a las obligaciones inmediatas, la Obligación de Promover que compone a su vez la Obligación de Cumplir, es abordada en el párrafo 25 de la OG15, y regla al respecto: "La obligación de promover impone al Estado Parte la adopción de medidas para que se difunda *información adecuada* ..." [*ea*], mientras el párrafo 48 especifica: "Deberá proporcionarse a los particulares y grupos un *acceso pleno e igual a la información* sobre el *agua*, los *servicios de agua* y medio ambiente que esté *en posesión* de las *autoridades públicas* o *de terceros*" [*ea*].

La Ley Nacional Nro. 27.275 de "Derecho de Acceso a la Información Pública" crea un sistema federal dentro del cual cada provincia dicta su propia normativa para regular el ejercicio de este derecho dentro de su jurisdicción.

En la provincia de Santa Fe el acceso a la información pública, dentro de ella la información sobre las cuestiones del agua, se encuentra regulado por el Decreto PEP Nro. 692/2009 de "Mecanismo de Acceso a la Información Pública" y Decreto PEP Nro. 1.774/2009 de "Sistema Provincial de Información Mínima Publicable Respecto a Agentes Públicos".

La Dirección Provincial de Anticorrupción y Transparencia del Sector Público del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, como Autoridad de Aplicación del régimen legal instituido por Decreto PEP Nro. 692/2009, ha emitido el Dictamen Nro. 4/2010 y el Dictamen Nro. 9/2011 referido al alcance del régimen de información pública y obligaciones específicas de Aguas Santafesinas SA.

Por otra parte, el Prestador se encuentra alcanzado por el Dictamen Nro. 6/2010 y el Dictamen Nro. 7/2010 los cuales versan sobre la publicación de datos personales y perfiles de consumo.

El Prestador organizó el mecanismo de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública por medio del procedimiento PE LEGALES.02 - ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA "DECRETO 692/09".

Respecto al deber de información al usuario del servicio, la legislación nacional regla:

> ARTICULO 1100.- Información. El *proveedor está obligado a suministrar información* al consumidor, en forma *cierta* y *detallada*, *respecto* de todo lo relacionado con las *características esenciales* de los bienes y *servicios* que provee,

las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe *ser siempre gratuita* para el consumidor y *proporcionada con la claridad necesaria* que permita su comprensión (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 4º — Información. El *proveedor está obligado a suministrar* al consumidor en *forma cierta*, *clara* y *detallada* todo lo relacionado con las *características esenciales* de los bienes y *servicios* que provee, y las *condiciones de su comercialización*.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y *proporcionada en soporte físico*, con *claridad* necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la *comunicación* en soporte físico si el consumidor o usuario *optase de forma expresa* por utilizar cualquier *otro medio alternativo de comunicación* que el proveedor ponga a disposición (Ley de Defensa del Consumidor [Ley Nacional Nro. 24240], 1993) [*ea*].

ARTICULO 1106.- Utilización de medios electrónicos. Siempre que en este Código o en leyes especiales se exija que el *contrato* conste *por escrito*, este requisito se debe entender satisfecho si el contrato con el consumidor o usuario contiene un *soporte electrónico u otra tecnología similar* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

Por parte el marco normativo de los servicios sanitarios contempla las siguientes regulaciones sobre el deber de información a los usuarios:

ARTICULO 79.- Información a los Usuarios Reales. Los Prestadores deben *informar a los Usuarios Reales* sobre los *niveles de calidad* del Servicio existente, los niveles apropiados y los programas para alcanzarlos. En el caso del

Concesionario, esta información deberá ser *publicada periódicamente* en material de libre distribución (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

ART. 45° - INFORMACIÓN AL USUARIO: El Prestador pondrá a disposición del usuario, en todas las oficinas comerciales *folletos y sin cargo, folletos informativos acerca de los temas de su inter*és. La información de carácter obligatorio *del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Obras* deberá estar igualmente a disposición de los usuarios, debiendo el Prestador *entregar gratuitamente una copia del informe* a todo usuario que lo solicite.

Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios. A tal fin deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 46° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: *Las modificaciones que sufra el Régimen Tarifario vigente serán publicadas*:

a- En el *Boletín Oficial* de la Provincia.

b- En *diarios de circulación* en las ciudades de la *zona de prestación* y, como mínimo, en un *diario de circulación nacional*.

c- Con la *exposición visible en las oficinas comerciales* del Prestador.

d- Mediante *envío a los usuarios de un ejemplar del Régimen Tarifario* junto con la primera factura que venza con posterioridad a la fecha de su entrada en vigencia.

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir *alteraciones en los valores de facturación*, el *segmento de usuarios afectados* deberá ser informado dentro de los 30 (treinta) días de aprobada la modificación (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ARTICULO 73.- Derechos de los Usuarios Reales. Los Usuarios Reales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración deba considerarse limitativa: … c) Solicitar a los Prestadores *constancia escrita con información general sobre el Servicio suministrado*, para el ejercicio de sus derechos como Usuarios … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

ART. 42° - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: …

8) *Prestar un servicio especializado de información*, con oficinas de atención al público en cada uno de los Distritos …

15) *Suministrar al usuario*, en forma *cierta* y *objetiva*, *información veraz*, *detallada*, *eficaz* y *suficiente* sobre el *servicio* y *toda otra circunstancia conexa* a él (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 43° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por el Prestador con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

El Prestador deberá establecer un soporte administrativo integral que permita la centralización de manera que el usuario pueda ingresar su reclamo y *obtener respuestas en cualquiera de las oficinas habilitadas de la empresa*, salvo en los casos en que este Reglamento indique un lugar distinto.

El usuario deberá ser recibido por agentes *provistos del equipo suficiente para acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes*.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, *informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas*.

El personal que atienda al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Sólo excepcionalmente puede derivar su resolución a otra dependencia del Prestador.

Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de:

a) ser recibido inmediatamente por el jefe de la oficina de que se trate y/o

b) asentar su queja en el libro de reclamos (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 54° - NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación del Prestador *notificar al Usuario cualquier situación* que requiriese del mismo una *respuesta o actividad*, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá *realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido o en el domicilio* al que se remitan de las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del usuario. Se considerará fehaciente toda comunicación que fuese efectuada de modo que su *recepción o negativa a hacerlo pueda ser acreditada* sin necesidad de ningún medio complementario de prueba (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ARTICULO 78.- *Provisión de información*. Los Prestadores deben llevar *registros del Servicio* suministrado y tomar muestras suficientes que permitan establecer si la prestación se efectúa de acuerdo con lo previsto en las Normas Aplicables. *Estos registros deben estar disponibles para las inspecciones que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios* desee practicar y deberán ser *recopilados*

de manera tal que permitan *proveer la información necesaria y suficiente para la regulación y el control del Servicio*, de acuerdo con las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

ARTICULO 70.- Deberes y atribuciones. Sin perjuicio de lo que establezcan las Normas Aplicables, los Prestadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

…

h) *Publicar la información* necesaria a fin de que los *Usuarios* puedan tener conocimiento general sobre los *Planes de Mejoras y Desarrollo*, el *régimen tarifario* y el *Servicio en general* ...

ll) *Presentar anualmente al Ente Regulador de Servicios Sanitarios*, de acuerdo con las Normas Aplicables, un *informe detallado de las actividades desarrolladas y las planificadas para el año siguiente*, y del *cumplimiento de los Planes de Mejoras y Desarrollo*. En dichos informes deberán justificarse fundadamente los incumplimientos incurridos, si los hubiere, y proponerse la manera de subsanarlos. Ello no obstante el deber de informar anticipadamente sobre hechos que pudieren ocasionar los incumplimientos señalados.

Además de este informe, *los Prestadores deberán proporcionar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios la información que éste les requiera* de conformidad a lo establecido en el artículo 66 inciso d) de esta ley … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

El Prestador posee una serie de instancias y formatos de informes propios de la prestación del servicio individual a los usuarios, entre los más importantes se lista la “Consulta de Datos de Inmuebles, Conexiones y Usuarios” que sintetiza información sobre los sujetos participantes en la relación de consumo (datos de los propietarios, usuario, y representantes y autorizados, destinatarios postales, pagadores alternativos), así como información del inmueble servido (ubicación, dimensiones, clasificación catastral, destino, etc.), información sobre las conexiones al servicio y los medidores de caudales

(cantidad de conexiones, ubicación y características técnicas); e información de la condiciones comerciales (descuentos y rebajadas, regímenes de facturación, medios de pago alternativos, tratamiento impositivo, situación de la deuda, etc.).

Otros informes específicos relevantes corresponden al “Informe de Conexiones Existentes”, “Informe de Deuda” y “Certificado de Deuda para Escribanos Públicos”.

Respecto a las instancias de acceso a la información en el sitio web del Prestador, específicamente la “Oficina Virtual”, es posible acceder a un set de datos resumidos similar a la “Consulta de Datos de Inmuebles, Conexiones y Usuarios”, informes de deuda y planes de regularización de la deuda, así como a los comprobantes de facturación del servicio. Por otra parte, existe una sección específica dedicada a la “transparencia” en el sitio web donde se publica información sobre el servicio en general, el marco normativo de los servicios sanitarios y los estados contables del Prestador.

La administración de la base de datos del servicio, y los informes originados con los datos almacenados, se encuentra alcanzada por la Ley Nacional Nro. 25.326 de “Protección de Datos Personales” o “Ley de Habeas Data”.

II. Elementos de contexto

II.1- La internalización y operatividad del derecho humano al agua potable y al saneamiento en el derecho interno argentino

[«]

"*Debemos posicionar con firmeza el derecho humano al agua y al saneamiento en el centro de la legislación, de las políticas y de las regulaciones*"

Navi Pillay

Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos

En el mes de diciembre del 2002, fue suscripta el Acta Acuerdo fundacional del Consejo Hídrico Federal [COHIFE] (ratificado por la Provincia de Santa Fe mediante Decreto PEP Nro. 1.983/03), organismo que redactó los "Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina" contenidos en el "Acuerdo Federal del Agua", instrumento que fue signado el 17 de setiembre de 2003 por representantes de las áreas hídricas de las Provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y por la Dirección Nacional de Políticas, Coordinación y Desarrollo Hídrico de la Subsecretaria de Recursos Hídricos de la Nación.

En el año 2010, la Provincia de Santa Fe por Ley Provincial Nro. 13.132 adhirió a, e hizo propios, los "Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina", que en virtud de este texto normativo constituyen la base para la Gestión Hídrica Provincial.

El 8˚ Principio Rector de Política Hídrica titulado "*Agua potable y saneamiento como derecho humano básico*" internaliza el derecho humano al agua potable y al saneamiento en el ordenamiento jurídico provincial e introduce expresamente la exigencia de la:

> ... integración de las cuestiones relativas al agua potable y al saneamiento en las políticas de gestión de los recursos hídricos y la disponibilidad de recursos financieros permanentes para mejorar y aumentar las coberturas de agua potable y saneamiento para la *totalidad de la población urbana y rural*. ... (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

Mientras el 13˚ Principio Rector "Uso Equitativo del Agua" establece que:

> *Todos los habitantes de una cuenca tienen derecho a acceder al uso de las aguas para cubrir sus necesidades básicas de bebida, alimentación, salud y desarrollo*.
>
> La promoción por parte del Estado del *principio de equidad* en el uso del agua se manifiesta a través de: asegurar el *acceso a los servicios básicos de agua potable y saneamiento a toda la población urbana y rural*; ... (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

Con posterioridad, se promulga en el año 2018 la "Ley de Aguas de la Provincia de Santa Fe" [Ley Provincial Nro. 13.740]; este instrumento legal define en su artículo primero la garantía del derecho humano fundamental de acceso al "agua potable":

> Objeto de la Ley de Aguas. Esta ley regula la gestión integrada de los recursos hídricos de la provincia de Santa Fe, con el fin de promover los distintos usos del agua de manera sustentable a favor de las generaciones presentes y futuras, *garantizando el derecho humano fundamental de acceso al agua potable*. La gestión integrada de los recursos hídricos involucra el ordenamiento territorial [*ea*].

Sin embargo, al determinar su ámbito de aplicación excluye de su alcance a la prestación de los servicios sanitarios, que se mantienen regulados por la actual Ley Provincial Nro. 11.220, pero ahora condicionados a los principios que se derivan de la Ley de Aguas; según sus propias estipulaciones:

> Artículo 2 - Ámbito de aplicación. Esta ley *rige la gestión de todas las aguas superficiales, subterráneas y atmosféricas*.
>
> Todas las aguas quedan sujetas al control, a las limitaciones y a los fines que en función del interés público establezca la Autoridad de Aplicación y sometidas a las disposiciones de esta Ley de Aguas.
>
> Sin perjuicio de ello, *la prestación de los servicios sanitarios es regida por la ley especial vigente o la que en el futuro la reemplace, conforme los principios derivados de la presente ley* (Ley Provincial Nro. 13.740 [Ley de Aguas], 2018) [*ea*].

Por otra parte, el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios [ENRESS] ha realizado en múltiples Resoluciones un reconocimiento expreso del Derecho Humano al Agua Potable y Saneamiento; para mencionar una de ellas se cita la Resolución ENRESS Nro. 630/2013 donde ha expresado:

> El organismo tiene la responsabilidad de tutelar en la Provincia de Santa Fe los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios, *gozando en la actualidad el acceso al agua potable y al saneamiento* –vinculado a otro derecho fundamental, la salud- *del reconocimiento de la naturaleza de derecho humano esencial* por la Asamblea General de Naciones Unidas.
>
> Dentro del sistema internacional de derechos humanos, los derechos conocidos como económicos, sociales y culturales –entre los que se encuentra *el acceso al agua potable y al saneamiento*-, son materia de tratados internacionales y en nuestro país han sido incorporados a la Constitución Nacional con máximo rango normativo (artículo 75 inciso 22 de la Carta Magna; arts. 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), *imponiendo al Estado la obligación de crear y organizar la actividad necesaria para darle eficacia a través del servicio público* (Resolución ENRESS Nro. 630/13, 2013) [*ea*].

En la citada Resolución del ENRESS, el organismo hace una clara referencia a la Observación General Nro. 15 del PIDESC (art. 11 y 12 del PIDESC), la cual es la referencia obligada para la definición normativa del Derecho Humano al Agua Potable y al Saneamiento.

Desde el punto de vista de la tutela judicial del derecho humano al agua potable y al saneamiento, en el año 2014, la Corte Suprema de Justicia de la Nación emitió su primer fallo en el cual tuteló específicamente el Derecho Humano al Agua Potable.

El mencionado fallo corresponde a la causa "Kersich, Juan Gabriel y otros c/ Aguas Bonaerenses y otros s/ amparo" (Fallos: 337:1361) donde vecinos, nucleados en la "Asociación Todo por el Agua", de la localidad de 9 de Julio de la Provincia de Buenos Aires promovieron una acción de amparo colectivo ambiental contra la empresa Aguas Bonaerenses SA (ABSA) en su condición de prestadora del Servicio y contra la Provincia

de Buenos Aires como titular del dominio del servicio y del acuífero; a fin de lograrse adecuar la calidad y potabilidad del "*agua de uso domiciliario*".

La CSJN afirma en su fallo que la acción promovida procura la tutela de un derecho de incidencia colectiva que es el "*agua potable*", que a su vez se refiere a uno de los componentes del bien colectivo ambiente; y que la pretensión incoada persigue que la *provisión domiciliaria* de ese bien se realice con características físicas y micro-biológicas que cumplan los estándares establecidos en la legislación.

De este modo la CSJN afirma en el apartado 10˚ de su fallo: "No hay duda de que en el caso, existe la necesidad de una tutela judicial urgente, en la medida que *está en juego el derecho humano de acceso al agua potable,* la salud y la vida ..." [*ea*].

La Suprema Corte expresa en su fallo que "en muchos instrumentos internacionales se menciona la tutela del derecho al agua potable", y enumera la Resolución A/HRC/RES/27/7 del 2014 del Consejo de Derechos Humanos de la Asamblea General de Naciones Unidas; la Resolución A/RES/64/292 del 2010 de la Asamblea General de Naciones Unidas; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de 1979 (art. 14, párr. 2); el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" (1988); la Convención de Derechos del Niño de 1989 (art. 24, párr. 2).

Resulta de especial importancia la mención que la CSJN realiza de la Observación General Nro. 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (15/11/2002) de la cual la Corte cita, haciendo propia, la siguiente declaración: "El *derecho humano al agua* es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos" [*ea*].

El doble reconocimiento realizado por la CSJN, por una parte del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Naciones Unidas, como "órgano competente" en el ámbito internacional para realizar las "interpretaciones válidas" del PIDESC; y por otra parte de las "Observaciones Generales" aprobadas por el Comité como las "interpretaciones válidas" que definen las "condiciones de vigencia" del PIDESC (internalizado al derecho interno argentino con jerarquía constitucional por su incorporación a la Constitución Nacional en virtud del art. 75, inc. 22) tiene otro antecedente en el año 2012 en la causa "Q. C., S. Y. c/ Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires s/ amparo." (Q. 64. XLVI. RECURSO DE HECHO), donde la Corte afirma en su fallo:

> Esta Corte en reiteradas oportunidades ha sostenido que la Constitución Nacional en cuanto norma jurídica reconoce derechos humanos para que éstos resulten efectivos y no ilusorios, pues el llamado a reglamentarlos no puede obrar con otra finalidad que no sea la de darles todo el contenido que aquélla les asigne; precisamente por ello, toda norma que debe "garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos" (Fallos: 327:3677; 332: 2043) y "garantizar", significa "mucho más que abstenerse sencillamente de adoptar medidas que pudieran tener repercusiones negativas", según indica en su Observación General Nro. 5 el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que constituye el intérprete autorizado del Pacto homónimo en el plano internacional y cuya interpretación debe ser tenida en cuenta ya que comprende las "condiciones de vigencia" de este instrumento que posee jerarquía constitucional en los términos del art. 75, inc. 22, de la Constitución Nacional (Fallos: 332:709).

Esta doctrina de la Corte también ha sido sostenida en el año 2009 en la causa "Torrillo Atilio Amadeo y Otros c/ Gulf Oil Argentina S.A. y Otros s/Daños Y Perjuicios" (Fallos 332: 709), donde en su fallo afirma: "... *el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que es el intérprete autorizado del PIDESC en el plano internacional* ...".

El reconocimiento de la CSJN de las Observaciones Generales como interpretaciones validas u oficiales, con efecto vinculante para la República Argentina a diferencia de otras Resoluciones de órganos del Sistema de las Naciones Unidas que no son vinculantes y constituyen meras recomendaciones a los Estados Miembros, se debe a que estas son emitidas por los mecanismos previstos por el PIDESC en un todo de acuerdo a sus condiciones de vigencia.

En el mismo sentido, y haciendo expresa referencia a la Observación General Nro. 15 del PIDESC, el "Manual Práctico para la Realización de los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento de la ONU" aclara que: "Las observaciones generales son *interpretaciones oficiales* del PIDESC, en las que se *aclara el contenido* de los derechos humanos" (pág. 24) [*ea*].

Respecto a la protección internacional del DDHH al agua y al saneamiento, en el año 2013 entró en vigor el "Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales", que fue ratificado por la República Argentina por Ley Nro. 26.663; el cual prevé un mecanismo de denuncia directa ante el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, realizada por parte de personas y grupos de personas ante violaciones de los derechos reconocidos por el PIDESC.

Es de destacarse el reconocimiento internacional del caso argentino que se realiza en el *Manual Práctico para la Realización de los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento de la Relatora Especial de la ONU*, donde se lo incluye junto a Uruguay e India entre los países que reconocen constitucionalmente el Derecho al Agua: "En Argentina, se ha interpretado que los derechos constitucionales a la salud y a un ambiente sano incluyen el derecho humano al agua ...", citando el documento como ejemplo la causa Menores Comunidad Paynemil s/acción de amparo, Sala II. Cámara de Apelaciones en lo Civil de la provincia de Neuquén (Argentina), Expediente 311-CA-1997, 19 de mayo de 1997.

De este modo, el pasado debate sobre la vigencia del Derecho Humano al Agua Potable queda zanjado por su inclusión en la Ley Provincial Nro. 13.132 ["Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina"], y por el recurrente reconocimiento de la Corte Suprema de Justicia de la Nación de este derecho, nacido en el ámbito internacional, como internalizado y operativo en el derecho interno argentino.

Adicionalmente la CSJN indica el contenido normativo mínimo del DDHH al Agua al circunscribirlo, hasta tanto se reglamente, a la Observación General Nro. 15 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y por ende toda normativa vigente referida al agua potable, por aplicación de los criterios de jerarquía normativa definidos en el art. 31 de la Constitución Nacional, debe ser compatible con el contenido normativo de la Observación General Nro. 15, puesto que "el derecho al acceso al agua potable, como un derecho humano, se comprende en las normas internacionales como una obligación exigida a los Estados" (Simon, 2015, pág. 20).

A su vez, la compatibilidad de la normativa interna con los contenidos normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento, posee expreso reconocimiento en la Ley de Aguas de la Provincia de Santa Fe:

> ARTÍCULO 8 - *Derecho humano al agua*. El Estado provincial *debe garantizar el derecho humano de acceso al agua potable*, el cual implica contar con agua suficiente, físicamente accesible y de calidad apta para ingesta humana y usos

domésticos, *de conformidad con los criterios generales que surgen del Derecho Internacional de los derechos humanos*.

El agua es un bien que integra el patrimonio natural, sobre el cual existen derechos fundamentales de incidencia colectiva que deben ser respetados y garantizados (Ley Provincial Nro. 13.740 [Ley de Aguas], 2018) [*ea*].

Estableciéndose que la Ley de Aguas deberá interpretarse y aplicarse conforme al método del "dialogo de fuentes", incluyéndose entre ellas a las normas internacionales:

ARTÍCULO 10 - Interpretación y aplicación. La interpretación y aplicación de la *presente ley* y de *toda otra norma* a través de la cual se *ejecute la política hídrica* provincial, se efectuará mediante el *diálogo de fuentes* y de manera integrada con la Constitución Nacional y los *tratados de derechos humanos* de los que la República sea parte, otras *convenciones internacionales* suscriptas por la República, la Constitución Provincial, el Código Civil y Comercial de la Nación, las leyes ambientales de presupuestos mínimos que resulten aplicables y estarán sujetas al cumplimiento de los *Principios Rectores de la Política Hídrica de la República Argentina* (PRPH-Ley provincial de adhesión nro. 13132) (Ley Provincial Nro. 13.740 [Ley de Aguas], 2018) [*ea*].

En referencia a ello, Torres Santomé (2015) realiza, a modo de resumen integrativo, una enumeración por ámbito normativo del sistema de tutela al usuario de los servicios públicos domiciliarios, sosteniendo que este:

... ha quedado conformado por un conjunto normativo, integrado por a) la Constitución Nacional y *los tratados internacionales*; b) la *Ley de Defensa del Consumidor*, sus modificatorias y decretos reglamentarios; c) los marcos regulatorios legales o reglamentarios de los servicios públicos de competencia nacional; d) los reglamentos de los usuarios de cada uno de los servicios públicos y e) *las normativas provinciales pertinentes* (p. 11) [*ea*].

II.2- Encuadre institucional del caso de Aguas Santafesinas

[«]

"Lo que embellece al desierto es que en alguna parte esconde un pozo de agua"

Antoine de Saint Exupéry

La prestación del servicio público de agua potable y saneamiento en la Provincia de Santa Fe se divide en Área Concesionada y Área No Concesionada, la primera se encuentra bajo administración de la empresa Aguas Santafesinas SA (ASSA) e incluye los Municipios de las ciudades de: Santa Fe, Rosario, Cañada de Gómez, Casilda, Capitán Bermúdez, Esperanza, Firmat, Funes, Gálvez, Granadero Baigorria, Rafaela, Reconquista, Rufino, San Lorenzo y Villa Gobernador Gálvez. (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 3):

> Clasificación. Para el suministro del Servicio en el ámbito de la provincia de Santa Fe existirán dos tipos de Prestadores: (l) el Concesionario, que conforme a lo dispuesto en el Título III, Capítulo I, de esta ley prestará el Servicio en el Ámbito de la Concesión; y (II) los demás Prestadores que suministrarán el Servicio en el resto del territorio de la provincia de Santa Fe, no incluido en el Ámbito de la Concesión. (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 67).

La prestadora pública provincial Aguas Santafesinas SA abastece al 59% de la población provincial, lo que en términos absolutos corresponde a 1.888.237 habitantes de los 3.194.537 radicados en la Provincia, según datos del Censo Nacional de Población y Vivienda de 2010. [Tabla Nro. 01: Población del Área de Prestación][»]

Mientras el 41% restante de la población de la Provincia recibe el servicio de un conjunto de 383 "Pequeños Prestadores de Servicios Sanitarios", constituidos por cooperativas de servicios públicos, comunas y municipios. [Gráfico Nro. 01: Localidades por Tipo de Prestador del Servicio de Agua][»] (ENRESS, 2020),

Por otra parte, ASSA es la Operadora Provisoria del "Sistema de Grandes Acueductos de la Provincia de Santa Fe" compuesto por el Acueducto Centro Oeste [ACO] (Monje, Díaz, San Genaro, Centeno, Clason, Totoras, Las Rosas, Las Parejas, Los Cardos, Monte de Oca, Bouquet, María Susana, Salto Grande), el Acueducto Desvío Arijón [ADA] (Desvío Arijon, Santo Tome, Sauce Viejo), el Acueducto Norte Santafesino [AVA] (Villa Ana, Garabato, Intiyaco, Los Amores, Cañada Ombú, Golondrina), el Acueducto de la Costa

[ACA] (San José del Rincón), el Acueducto de Reconquista [ARE] (Avellaneda, Berna, Malabrigo, Vera, La Gallareta, Margarita, Calchaqui), el Acueducto Esperanza-Rafaela [AES] (Pilar); y teniendo a su cargo la producción y transporte de agua potable que se comercializa bajo la figura de Servicio Especial de Agua en Bloque por Acueducto, que corresponde a la venta mayorista de agua potable a los Prestadores Locales de las ciudades abastecidas por los Acueductos (ubicadas fuera del Área Concesionada), quienes tienen a su cargo la provisión domiciliaria del servicio público de agua potable, es decir la distribución y comercialización minorista.

El modelo de prestación se basa en los lineamientos de la Ley Provincial Nro. 11.220 de "Transformación del Sector Público de Agua Potable, Desagües Cloacales y Saneamiento" (1994), y la Ley Provincial Nro. 12.516 (2005) que autoriza al Poder Ejecutivo Provincial a rescindir el Contrato de Concesión con la operadora internacional "Aguas Provinciales de Santa Fe" concesionaria del Servicio, acto aprobado por Decreto PEP Nro. 243/06, y constituir la nueva sociedad prestadora "Aguas Santafesinas SA.", concretado por el Decreto PEP Nro. 193/06 que reprodujo explícitamente el sistema de prestación de servicio delineado en la Ley 11.220 basado en una concesión otorgada a una sociedad comercial.

De este modo ASSA se rige por la Ley de Sociedades Comerciales y cuyo mayor accionista es el Estado de la Provincia de Santa Fe con el 51% del capital social, en segundo término, los Municipios que forman parte de la concesión controlan el 39% del capital social, y el 10% restante corresponden a los empleados de la sociedad a través del Programa de Propiedad Participada.

El sistema de prestación se estructura en los Decretos PEP Nro. 1.358/07 y la Resolución MOSPV Nro. 191/07, en virtud de los cuales se aprueban el "Contrato de Vinculación" y el "Régimen para el Proceso de Transición"; el cual expresamente ha considerado que el modelo transitorio debe resultar de un régimen reglamentario conforme a la Ley 11.220, y en este sentido no abandona o innova las pautas legales, reglamentarias y contractuales.

El Decreto PEP Nro. 2.624/09 ratificó el Contrato de Vinculación y el Régimen para el Proceso de Transición (Decreto PEP Nro. 1.358/07 y Resolución MOSPV Nro. 191/07) y lo prorrogó hasta el 31/12/2011, incorporó las "Pautas Complementarias" al "Régimen para el Proceso de Transición" y habilitó a ASSA como Operador Transitorio del "Sistema de Grandes Acueductos de la Provincia de Santa Fe".

Los Decretos PEP Nro. 2.332/12, Nro. 5/14, Nro. 123/16, Nro. 4.000/17 y Nro. 656/20 prorrogaron la duración del Contrato de Vinculación hasta la actualidad (Decreto PEP Nro. 1.358/07, Resolución MOSPV Nro. 191/07, y Decreto PEP Nro. 2.624/09).

A su vez, la Prestadora del servicio público de agua potable y saneamiento tiene la facultad de *administrar* la prestación del servicio, es decir que, la implementación de las regulaciones contenidas en el Marco Normativo se materializan en los procesos y practicas llevados adelante por la Prestadora; los cuales a su vez se encuentran definidos en los Procedimientos Administrativos y Políticas Comerciales diseñados por la organización prestadora, ya sea que estos se encuentren explicitados en documentos internos o implícitos en los dispositivos institucionales como sistemas informáticos, formularios y folletos, manuales e instructivos, páginas de internet y otros artefactos organizacionales diseñados y utilizados para soportar la gestión administrativa del servicio público.

II.3- El servicio público de agua potable y saneamiento

[«]

"El agua es el elemento y principio de todas las cosas"

Tales de Mileto

En 1867 la ciudad de Buenos Aires sufrió una epidemia de cólera de tan grandes dimensiones que provocó aproximadamente la muerte del 8% de la población; situación que catalizó la necesidad de que el Estado iniciara las obras necesarias para la provisión de agua potable y evitara con ello la propagación de enfermedades vinculadas al consumo de agua insalubre.

Así, en 1869 se inauguró el primer servicio de agua corriente filtrada que abastecía a la población mediante surtidores públicos, en el ámbito de la Comisión de Salubridad del Gobierno y bajo la figura de concesión a cargo de la "Buenos Aires Water Supply".

Pocos años después, en 1870, debido a una temporada de lluvias excepcionales (que fueron el 300% mayores a las precipitaciones normales) se produjeron desbordes de los pozos negros de las viviendas que se esparcieron por una ciudad anegada debido a las cuantiosas lluvias, diseminándose los gérmenes de las aguas servidas y provocando una epidemia de fiebre amarilla que costó la vida a aproximadamente el 7% de la población, es decir alrededor de unas 14.000 personas.

Esta segunda epidemia impulsó la realización del plan de obras de desagües cloacales y pluviales, las cuales se inauguraron parciamente en 1889; y la ampliación del servicio de abastecimiento de agua potable que se finalizó en 1894.

Debido a la crisis económica de 1890 se rescinde el contrato a la empresa concesionaria, y en 1892 la Nación asume la responsabilidad del saneamiento urbano por Ley Nacional Nro. 2.927, y se crea la Comisión de Obras de Salubridad.

Es de amplio consenso entre los especialistas sanitaristas que, en este contexto, las "Obras Sanitarias" han tenido su origen e impulso no tanto en la búsqueda de mayores niveles de confort en las ciudades con la creación de estos nuevos servicios sino más bien en las calamidades, en términos de salud pública, que produjeron su inexistencia previa.

Continuando esta breve reseña histórica, hacia el año 1909 se prepara el primer plan nacional de saneamiento y en 1912 mediante dictado de la Ley Nacional Nro. 8.889, se crea Obras Sanitarias de la Nación (OSN) con carácter de administración autárquica, teniendo como objetivo la realización del amplio plan de obras que se había previsto para la Capital Federal llamada "Nuevo Radio" y complementaria a las ya ejecutadas obras del "Radio Antiguo".

En referencia a la provincia de Santa Fe:

> En 1919 se sancionó la ley 10.998, por la cual se habilitó a OSN el estudio, proyecto y construcción de las obras de provisión de agua y de desagües cloacales en todas las ciudades de la República que tuvieran más de 8.000 hab. en su planta urbana, o bien provisión de agua solamente a las de más de 3.000 hab. Paralelamente, el Departamento Nacional de Higiene era el encargado de atender las necesidades de las poblaciones con menor cantidad de habitantes. (Garzonio, 2012, pág. 27)

En algunas ciudades importantes del interior el servicio se inició a cargo de entes provinciales o de capitales privados, por ejemplo, en el caso de la ciudad de Rosario, el servicio se inició con capitales ingleses que fundaron la empresa "The Rosario Water Work Company Ltd." (Compañía de Obras Hidráulicas de Rosario Limitada).

Avanzado el tiempo:

> En 1938 OSN realizó un relevamiento a nivel nacional en las localidades de más de 1000 habitantes de todos los requerimientos para el abastecimiento de agua potable. Esto dio origen a una publicación conocida como "*El Problema del agua potable en el Interior del País*", que sirvió de base a un proyecto de Ley Nacional

> para asegurar la construcción de las obras en forma orgánica y sistemática. (Garzonio, 2012, pág. 35) [*ea*].

En el año 1943, por Decreto PEN Nro. 2.743 se produce la transformación jurídica de OSN en la "Administración General de Obras Sanitarias de la Nación" [AGOSN], dictándose su Ley Orgánica mediante la Ley Nacional Nro. 13.577 de 1949.

En este momento la Administración General era la responsable del 85% de la actividad del sector, ejerciendo su rol de planificador, constructor y operador de los servicios de provisión de agua y desagües cloacales, alcanzando a la casi totalidad del país.

Respecto a las pequeñas localidades rurales, sus necesidades de servicios sanitarios fueron atendidos por medio del Servicio Nacional de Agua Potable y Saneamiento Rural [SNAP], creado por Decreto PEN Nro. 9.762/64 y que atendería la problemática de localidades con hasta 3000 habitantes.

En 1973, en virtud de la sanción de la Ley Nacional Nro. 20.324, se asiste a una nueva transformación jurídica de la AGOSN, que se convierte en una persona jurídica de carácter público cambiando su denominación a "Empresa de Obras Sanitarias de la Nación", transformándose de este modo en una empresa pública del Estado Nacional.

Finalmente, en 1979, en virtud de las Resoluciones Conjuntas Nro. 9 y Nro. 1.332 del Ministerios del Interior y del Ministerio de Economía se dispuso la transferencia sin cargo a las provincias de varios servicios públicos, entre ellos el de obras sanitarias a partir del primero de enero de 1980, en el caso de la Provincia de Santa Fe se constituyó la Dirección Provincial de Obras Sanitarias [DIPOS], y se organizó el servicio en virtud de la Ley Provincial Nro. 8.711/80.

En la década de 1990, y en el marco de la Ley 23.696 de Reforma del Estado y la Ley 23.697 de Emergencia Económica, se inició un proceso de transferencia de los servicios a operadores privados: "Esta Ley establecía el marco legal para la reestructuración institucional del sector saneamiento ya que declaraba en emergencia la prestación de los servicios públicos y establecía procedimientos para su privatización y concesión" (Garzonio, 2012, pág. 44).

En la provincia de Santa Fe se dispuso la privatización del servicio por Ley Provincial Nro. 11.220, y por Decreto PEP Nro. 2.141/95 se adjudicó a la empresa Aguas Provinciales de Santa Fe [APSF], hasta su re-estatización en el año 2006 mediante la constitución de la empresa pública Aguas Santafesinas SA [ASSA].

La especifica evolución de los Servicios Sanitarios de agua potable y desagües cloacales en el país, por impulso y a cargo de la Administración Pública, explica el amplio consenso

que expresa el doctrinario administrativista Miguel Marienhoff cuando asegura "... El agua – *cuya provisión se acepta sin discrepancias como "servicio público"*- es un producto de primera necesidad para el hombre ...". (Marienhoff, 1965, pág. 292) [*ea*].

En la provincia de Santa Fe la Ley 11.220 en su art. 3 de "Definiciones" clasifica a los Servicios Sanitarios como servicio público, de la siguiente manera:

> Servicio: el *Servicio Público de Agua Potable* que consiste en la captación, potabilización, tratamiento, acopio, transporte, distribución y comercialización de agua potable, y el *Servicio Público de Desagües Cloacales* que consiste en la colección, tratamiento y disposición de efluentes cloacales, pluviocloacales y su comercialización, con inclusión de los barros y otros subproductos del tratamiento, y los efluentes industriales cuyo vertimiento al sistema cloacal sea legal o reglamentariamente admisible. En ambos casos, el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en las Normas Aplicables. ... (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 3) [*ea*].

Es de gran relevancia para el enfoque del presente trabajo centrado en la dimensión de la accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento tener en primera consideración que, para nuestro derecho administrativo, ámbito en el cual se desarrolla la provisión del servicio:

> ... el elemento "público" de la locución "servicio público", no se refiere al ente o persona que lo realiza o presta: refiérese al destinatario del mismo, es decir, a quien dicho servicio va dirigido. *"Servicio público" no es otro que "servicio para el público"* ... (Marienhoff, 1965, pág. 292).

Agregando:

> ... Es en virtud de ello que el que preste o realice el servicio está "obligado" a atender el requerimiento de *todo aquel* que, *en las condiciones reglamentarias*, desee utilizar el servicio público ... (Marienhoff, 1965, pág. 330) [*ea*].

De este modo:

> ... por servicio público ha de entenderse toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal. ... (Marienhoff, 1965, pág. 306).

Aclarándose que:

> ... No es menester que la "actividad" de referencia esté sujeta a un "régimen" ("procedimiento") jurídico especial de derecho público, bastando con que quede "encuadrada" en el ámbito del derecho público, regida, entonces, por normas de "subordinación" ... (Marienhoff, 1965, pág. 306).

De esta situación de subordinación:

> ... del particular o administrado a la Administración Pública; ..., a su vez, deriva la licitud o juridicidad de la serie de limitaciones que, en defensa del interés general, la Administración Pública puede y debe imponerles a quienes realicen esas actividades (*control de precios*; *control de la calidad* de la cosa vendida o de la actividad desarrollada; *obligatoriedad de efectuar la prestación al público que la solicite*; etc.). Tratase de limitaciones que encuadran en la teoría jurídica general del servicio público. Insisto: es el "*interés general*" a que dichas actividades sirven, el que las ubica en la esfera del derecho público y les da juridicidad a las limitaciones mencionadas. (Marienhoff, 1965, pág. 293) [*ea*].

"La doctrina administrativista ha reconocido como comunes y aplicables a la regulación y la prestación de los servicios públicos, cinco principios básicos: generalidad, igualdad, regularidad, continuidad y obligatoriedad" (Langer, 2019), de este modo existe una coincidencia en el perfilamiento de los "*caracteres esenciales*" del servicio público:

> ... que hacen a su propia "esencia" y sin los cuales la noción misma de "servicio público" quedaría desvirtuada. ... Si los aludidos caracteres integran el sistema "jurídico" o "status" del servicio público, todo aquello que atente contra dicho sistema jurídico o contra dicho "status" ha de tenerse por "ajurídico" o contrario a

derecho, sin que para esto sea menester una norma que expresamente lo establezca, pues ello es de "principio" en esta materia; de ahí ... *la ilicitud de una caprichosa negativa a prestar el servicio a determinada o determinadas personas*; etc. (Marienhoff, 1965, pág. 310) [*ea*].

Los mentados "*caracteres esenciales*" corresponden a:

a) *Continuidad*: "... Esto significa que la prestación respectiva no debe ser interrumpida; ... Los servicios de carácter permanente o constante requieren una continuidad "absoluta"; es lo que ocurre, por ejemplo, con la provisión de *agua a la población* ..." (Marienhoff, 1965, pág. 312), de este modo "... En los servicios públicos de defensa nacional, electricidad, gas, *aguas corrientes*, etc., la continuidad se traduce en la ininterrupción del servicio ..." (Gordillo, 2017, pág. 245) [*ea*]
b) *Regularidad:* "... significa que éste debe ser prestado o realizado con sumisión o de conformidad a reglas, normas positivas o condiciones, preestablecidas ..." (Marienhoff, 1965, pág. 314)
c) *Uniformidad o Igualdad*:

> ... significa que todos los habitantes tienen derecho a exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones ...
>
> La expresada igualdad de trato que debe dárseles a los habitantes en la utilización de un servicio público, es un corolario del principio fundamental de igualdad ante la ley ... (Marienhoff, 1965, pág. 315)

d) *Generalidad*: "... significa que todos los habitantes tienen derecho a usar los servicios públicos, de acuerdo a las normas que rigen a éstos." (Marienhoff, 1965, pág. 316)
e) *Obligatoriedad de Prestación*:

> ... De nada valdría decir que el servicio público debe ser continuo, regular, uniforme y general, si quien debe prestarlo o realizarlo no estuviere "obligado" a hacerlo. ...
>
> Cuando se habla de "obligatoriedad" como nota característica del servicio público, se entiende referir al deber que pesa sobre quién debe realizar o prestar el servicio. No se refiere a la obligación del usuario de utilizar el

> servicio, pues hay servicios públicos cuya utilización es obligatoria; así ocurre ... con los servicios cloacales y de agua corriente dentro de los ejidos, etc. ... (Marienhoff, 1965, pág. 317)

Estos caracteres esenciales del servicio público están recogidos en el Marco Normativo de los Servicios Sanitarios:

> Condiciones de prestación. El Servicio será prestado en condiciones que aseguren su *continuidad*, *regularidad*, calidad y *generalidad* de manera tal que se garantice su eficiente suministro a los Usuarios Reales y la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población. (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 52) [*ea*]

Sin embargo, no se recogen en esta norma los caracteres esenciales de igualdad y obligatoriedad.

En el Régimen para el Proceso de Transición la disposición de "Condiciones de prestación del Servicio" muestra un perfeccionamiento respecto a la Ley Provincial Nro. 11.220, incorporando el carácter de igualdad, pero obviando aun el de obligatoriedad:

> El Servicio será prestado en condiciones que garanticen su *continuidad*, *regularidad*, calidad, y *generalidad*, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con *trato igualitario* a los Usuarios y la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población, en los términos de la Ley 11.220, este Régimen y las reglamentaciones técnicas vigentes en cada momento. (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 2.1) [*ea*].

Los caracteres esenciales también son recogidos en las disposiciones sobre cooperación entre la Prestadora y el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, sin que enuncien los caracteres de igualdad y obligatoriedad.:

> COOPERACION CON EL PRESTADOR: El Ente Regulador deberá cooperar con el Prestador de forma tal de facilitar el cumplimiento del Régimen Transitorio, ejerciendo el poder de policía, de regulación y control, de manera tal de no entorpecer la gestión del Prestador. En especial, deberá considerar los derechos e

> intereses de los Usuarios y los principios de *continuidad*, *regularidad*, calidad y *generalidad* en la prestación del Servicio. (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 11.3) [*ea*].

Sin embargo, en el Reglamento del Usuario finalmente se recogen los cinco caracteres esenciales del servicio público, disponiéndose:

> CARÁCTER DEL SERVICIO: La provisión de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, así como de los de desagües pluviocloacales del radio antiguo de Rosario, deben ser prestados en condiciones que garanticen su *continuidad*, *regularidad*, calidad, *obligatoriedad*, *generalidad*, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con *trato igualitario a los usuarios* y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente. (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 4) [*ea*].

También ha sido sostenido, por el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, la aplicación de los cinco caracteres esenciales del servicio público:

> ... tienen reconocimiento constitucional ... los organismos de control de los servicios públicos, cumpliendo un papel relevante como policía de los monopolios naturales y de la calidad y eficiencia de aquellos (artículo 42 C.N.), función que incluye la potestad generadora de actos regulatorios en los aspectos técnicos, económicos y jurídicos del servicio y de contralor del cumplimiento de las obligaciones debidas de los prestadores, de modo que *se asegure el respeto de los principios de generalidad, regularidad, continuidad, igualdad y obligatoriedad* (Resolución ENRESS Nro. 630/13, 2013) [*ea*].

Adelantando un resumen de los aspectos que más adelante se irán profundizado, los servicios sanitarios en el Área Concesionada de la provincia de Santa Fe, son servicios públicos *esenciales*, de la clase *propios* prestado por un concesionario estatal y del tipo *uti singuli* de *uso obligatorio*, donde la relación entre usuario y prestador es *reglamentaria*.

Teniendo una especificidad respecto a otros servicios públicos, ya que forman parte del universo de los *Servicios Públicos Domiciliarios*, los cuales incluso "(..) encuentran una

regulación particular y ello ocurre debido a su especificidad, que requiere de normas exclusivas ...” (Torres Santomé, 2015), siendo entonces que:

> ... el servicio público es el género y el servicio público domiciliario es una especie de aquél, agregando que son servicios públicos domiciliarios aquellos que *se prestan a través del sistema de redes físicas* o humanas, con *puntos terminales* en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y que cumplen la finalidad específica de *satisfacer las necesidades esenciales* de las personas ... (Cardona Martínez, Gaviria Arango, Piedrahíta De Salazar, & Salazar Piedrahíta, 2004, pág. 74) [*ea*].

Una definición doctrinal de los Servicios Públicos Domiciliarios los delinea como:

> ... aquellos servicios que además de ser prestados en condiciones de generalidad, continuidad, uniformidad y regularidad, llegan a los domicilios por medio de *conexiones particulares* que requieren, en general, de instalaciones o artefactos específicos para su *medición* y cuyo valor resulta determinado en una *tarifa*. Nos referimos a gas, electricidad, telefonía fija, *aguas y desagües cloacales*.
>
> Empero existe también otro componente fundamental dentro del concepto de SPD y es que habitualmente se trata de *prestaciones monopólicas, o con competencia disminuida* y cuyo objeto *no puede ser prescindido por el contratante dada su esencialidad*. Ocurre así que los usuarios de estos servicios no tienen frente a los prestadores la misma relación que en las restantes *relaciones de consumo*. (Torres Santomé, 2015, apdo. I) [*ea*].

III. Análisis

III.1- El empadronamiento de usuarios: requisitos y procesos de admisión y registro de usuarios de los servicios sanitarios

[«]

"*Olvidamos que el ciclo del agua y el ciclo de la vida son uno mismo*"

Jacques Cousteau

El Reglamento del Usuario regula la obligatoriedad del consumo de los servicios sanitarios para todos los "*habitantes*", quienes deben proveerse de los servicios sanitarios disponibles. La utilización de la expresión "*habitantes*" por parte del legislador es un factor a tenerse especialmente en cuenta al respecto de la obligatoriedad de consumo, dado que este término no es utilizado en ninguna de las restantes estipulaciones del Marco Normativo de los servicios sanitarios, donde la norma utiliza las expresiones de *usuario* o *inmueble* (ocupado por el usuario).

Ha de entenderse que el termino *habitante* refiere a aquellas personas que tienen sujeción personal (ciudadanos) o territorial (extranjeros) a la jurisdicción del estado santafesino.

Es principio que la imposición de una obligación hace nacer el correlativo derecho, puesto que de lo contrario esta obligación seria de imposible cumplimiento; sin embargo, los *habitantes* tienen la obligación y el derecho a consumir los servicios provistos por el prestador, pero solo los *usuarios* (ocupantes de inmuebles, sean propietarios, tenedores o poseedores) tienen la obligación y el derecho a *conectar* los inmuebles ocupados por ellos.

Si bien se encuentran íntimamente relacionadas, consumir y conectarse son dos acciones distintas, aunque consumir el servicio requiere de la existencia de conexión.

El Reglamento del Usuario regula:

> OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los *habitantes* del Área Servida *están obligados* a cumplir con los reglamentos en vigor y *a proveerse de los servicios sanitarios prestados por el prestador o autorizados por el mismo*. En caso de detectarse dentro del área servida un usuario que no se halle conectado a la red, el prestador le informará de su obligación de conectarse a la red (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 5) [*ea*].

Por su parte la Ley Provincial Nro. 11.220, norma:

> Derecho genérico. Todos los *Usuarios* que *habiten* o estén *establecidos* en el territorio de la provincia de Santa Fe tienen *derecho a la efectiva prestación del Servicio* de acuerdo con el alcance y las pautas establecidas en las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 72) [*ea*].

La Ley Provincial por su parte, se refiere a *usuarios* y no ya ha *habitantes* (y como se verá posteriormente el concepto de usuario tiene algunas características restrictivas), al momento de establecer un derecho genérico de acceso al servicio.

La diferenciación entre usuarios que *habiten* y que estén *establecidos* en la Provincia podría interpretase como la voluntad del legislador de transcender a los "habitantes", puesto que existen Usuarios que no poseen residencia en la provincia, y en tanto no son habitantes, pero si están de algún modo establecidos en el territorio provincial como podría ser el caso de un propietario de inmueble de nacionalidad extranjera y que tenga fijado domicilio en el extranjero.

Si bien puede interpretarse que el espíritu de la norma es hacer efectivos los caracteres esenciales del servicio público (generalidad, regularidad, continuidad, igualdad, obligatoriedad), no puede dejar de notarse que la redacción del texto legal no logra cumplir cabalmente dicho objetivo.

Aun en la concepción tradicional de los servicios sanitarios, asociados a la noción de salud pública, sería más apropiada una redacción del texto legal que abiertamente plantee un acceso virtualmente irrestricto a la condición de usuario y a la conexión al servicio por parte de toda la población o habitantes.

De este modo, siendo los Servicios Sanitarios de consumo obligatorio, la lógica que gobierna la incorporación al servicio es de carácter incremental, en el sentido de que una vez incorporado un inmueble a la prestación existe una única situación posible de salida del sistema de aprovisionamiento, denominada "Desconexión del Servicio".

Según la base de datos comercial de Aguas Santafesinas SA, al mes de septiembre de 2020, existen únicamente 334 inmuebles en todo el Área de Prestación bajo régimen de Desconexión o No Conexión al Servicio [Tabla Nro. 02 "Desconexión y No Conexión"][»], siendo esta modalidad marginal y no representando una cantidad significativa de casos que requiera una consideración de mayor detalle.

Respecto a la "No Conexión" al servicio, es necesario diferenciarla de la "Desconexión del Servicio", ya que mientras esta última es una "salida" del sistema de

aprovisionamiento público, la No Conexión se corresponde a una situación de "no ingreso" al sistema de aprovisionamiento; pero ambas implican que, inmuebles dentro del Área Servida de los servicios disponibles, no poseen usuarios del servicio.

Desde la perspectiva inversa, es decir desde el punto de vista del empadronamiento e incorporación al servicio, desde la constitución de Aguas Santafesinas SA en el año 2006 hasta el año 2019 se observa el registro de 122.413 "nuevos usuarios", mostrando un crecimiento en la cantidad de usuarios del orden del 19.25%; lo que, para apreciar su magnitud, representa una cantidad mayor a la totalidad de los usuarios servidos en la ciudad capital de la Provincia de Santa Fe en el año 2006 (al momento de la creación de ASSA), que a esa fecha poseía 114.223 Usuarios. [Tabla Nro. 03 "Evolución de la Cantidad de Usuarios/Inmuebles Servidos por Aguas Santafesinas SA"][»], [Grafico Nro. 02 "Evolución de la Cantidad de Usuarios/Inmuebles Servidos por Aguas Santafesinas SA"][»] [Tabla Nro. 04: Evolución de la cantidad de Usuarios/Inmuebles servidos por Aguas Santafesinas SA. Comparativa 2006-2019][»].

Paralelamente, deben considerarse las situaciones de *reempadronamiento de usuarios*, es decir el proceso que permite registrar los cambios de ocupantes de inmuebles, o dicho en otros términos los cambios de usuarios del servicio; que calculado para el periodo 2006-2019, a partir de la extrapolación de los registros de los años 2018 y 2019, alcanzaría el valor de 156.842 reempadronamientos de usuarios. [Tabla Nro. 05 "Reempadronamiento de Usuarios 2006-2019"][»]

Considerando la cantidad de nuevos usuarios empadronados y usuarios reempadronados, las instancias de registro, o actualización de datos, de usuarios en el periodo 2006-2019 alcanzarían el numero de 279.255, es decir el 37% de los actuales usuarios habrían tenido que cumplimentar los *requisitos* y *condiciones* de acceso al servicio para obtener la condición de usuario.

Estos datos, por su magnitud, permiten ponderar la relevancia que posee el proceso de *empadronamiento de usuarios* y de *reempadronamiento de usuarios* de los servicios sanitarios, y la criticidad de los *requisitos* y *condiciones* que estos deben reunir para poder instituirse en usuarios del servicio, en tanto estos pueden representar "barreras de ingreso" al sistema de aprovisionamiento o planear exclusiones del sistema.

Así, y en el marco de la determinación de las personas físicas y jurídicas titulares de los derechos y obligaciones aferentes a la condición de Usuario del Servicio de Agua y Saneamiento, es de gran relevancia para el encuadre de la cuestión que aborda el presente trabajo, partir de una primera clasificación referida a la discriminación entre servicios públicos "esenciales" y "no esenciales", respecto a lo cual se debe tener en consideración

que los "... servicios públicos "esenciales" son, ante todo, los que se vinculan a la *subsistencia física del individuo*; vgr.: provisión de agua potable ..." (Marienhoff, 1965, pág. 337), de tal modo que la Ley Nacional Nro. 25.877 en su art. 24 norma: "... Se consideran *esenciales* los servicios sanitarios y hospitalarios, *la producción y distribución de agua potable*, energía eléctrica y gas y el control del tráfico aéreo. ...". [*ea*].

Si bien los Servicios Sanitarios de Agua Potable y Desagües Pluviocloacales han tenido su desarrollo enmarcados dentro de la noción de protección de la salud pública, de ahí su nombre de "sanitarios", no se debe perder de vista que representan servicios que en primera instancia se refieren a la propia sobrevivencia física de la persona es decir que su razón de ser fundamental es la colaboración del Estado para el mantenimiento de la existencia física del individuo, especialmente en el caso del agua potable puesto que sin abastecimiento de agua es imposible el sostenimiento de la vida, y en segundo término a la conservación de la salud individual y con ello la del conjunto de la sociedad; aunque estos aspectos están tan íntimamente relacionados que su diferenciación se vuelve dificultosa.

Los servicios sanitarios se corresponden a la especie de los servicios públicos "*uti singuli*", es decir aquellos que poseen *usuarios determinados o individualizables* en contraposición con los servicios públicos "*uti universi*" que posee usuarios indeterminados, es decir la población en general.

Por otra parte, los servicios públicos se dividen en "*obligatorios*" y en "*facultativos*". Explica Marienhoff: "... Esto debe entenderse en dos sentidos: obligación del Estado de prestar el respectivo servicio o simple facultad del mismo para hacerlo; obligación del "administrado" de utilizar el servicio o simple facultad para efectuar tal utilización." (Marienhoff, 1965, pág. 339), ilustrando que la obligación del Estado de prestar o auspiciar la prestación de determinado servicio puede tener un origen racional o uno positivo, en el primer caso se debe a que el servicio es de carácter "*esencial*" según su propia naturaleza, y en el segundo caso por mandato "*legal*" especialmente "*constitucional*".

Desde la óptica de los "habitantes" respecto al uso de los servicios públicos:

> *Existen*, además, *servicios públicos que los administrados hállanse obligados a utilizar*, por así requerirlo motivos de interés social (vgr.: instrucción primaria; *servicios sanitarios cloacales, de agua potable*, etc.); en cambio hay otros

> servicios públicos que los administrados pueden o no utilizar (vgr., servicios de transporte, de comunicaciones, etc.) (Marienhoff, 1965, pág. 339) [*ea*].

Complementa Marienhoff diciendo:

> Esta distinción en los *tipos de usuarios* es relevante, porque tiene trascendencia jurídica. Por de pronto, adviértase que sólo respecto a usuarios "uti singuli" es posible hablar de "*vínculo jurídico*" entre ellos y la Administración Pública en cuanto a la actividad objeto del servicio, pues en muchos de estos supuestos la prestación del servicio se realiza sobre base contractual, lo que generalmente ocurre en los servicios de tipo industrial o comercial. Pero no en todos los tipos de servicios públicos "uti singuli" ocurre así, ya que en algunos de ellos, ... el servicio no se efectúa sobre base "*contractual*", sino meramente "*reglamentaria*" (Marienhoff, 1965, pág. 305) [*ea*].

En el caso de los servicios públicos *uti singuli* de *uso obligatorio* para el usuario "... la relación entre el Estado y el particular es "reglamentaria" ..." (Marienhoff, 1965, pág. 335); y "... respecto a los servicios públicos "propios" prestados por concesionarios, la naturaleza del vínculo entre el concesionario y el usuario es, en principio, similar a la que pueda establecerse entre el Estado y el usuario ..." (Marienhoff, 1965, pág. 358); es decir que es también *reglamentaria* porque el usuario no "... ha expresado libre y espontáneamente su voluntad o aquiescencia con la utilización del servicio, y sabido es que sin voluntad recíproca no puede hablarse de "contrato"." (Marienhoff, 1965, pág. 358)

En resumen, los servicios sanitarios en el Área Concesionada de la provincia de Santa Fe son *servicios públicos domiciliarios*, de naturaleza *esencial*, de la clase *propios* prestado por un concesionario estatal y del tipo *uti singuli* de *uso obligatorio*, donde la relación entre usuario y prestador es *reglamentaria*.

Una vez delineadas las características de los servicios sanitarios, puesto que esto posee trascendía jurídica, en palabras de Marienhoff, para definir el *vínculo jurídico* entre el prestador y el usuario; es posible abordar la figura del usuario del servicio.

La definición legal de usuario y consumidor vigente en el territorio argentino es introducida por la Ley Nacional Nro. 24.240 (modificada por Ley Nacional 26.361 de 2008) denominada Ley de Defensa del Consumidor (Feldstein de Cárdenas & Klein

Vieira, 2011), y aunque el Código Civil y Comercial en su art. 1092 como la Ley Nacional de Defensa del Consumidor en su art. 1 ofrecen idéntica definición de "Consumidor", existe una diferencia nacida en que la redacción de la Ley de Defensa del Consumidor expresamente menciona a los usuarios a la par de los consumidores, generando una diferenciación de especie dentro del género de los sujetos protegidos:

> ARTICULO 1º —Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del *consumidor o usuario*. Se considera *consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social* ... (Ley de Defensa del Consumidor [Ley Nacional Nro. 24240], 1993) [*ea*].

Para el derecho consumeril argentino existe una diferencia entre consumidor y usuario, aunque ambos están protegidos indistintamente:

> 1) *Consumidor*: Debemos insistir que la palabra consumidor es utilizada en esta ley con un sentido muy particular, no ortodoxo, según el concepto de *cosas consumibles* que nos da el art. 2325 del Cód. Civil.
>
> 2) *Usuario*: La expresión *usuario*, que emplea la ley, se refiere no precisamente a quien compra algo para su uso (pues para la ley éste es consumidor), sino a la persona que *utiliza el servicio* que la otra parte brinda. De modo que bien podemos decir que en esta ley la palabra *consumidor* se refiere en forma muy amplia a todo aquel que adquiere un *bien o un derecho* en general para su consumo o uso; en tanto que *usuario* es quien utiliza *servicios* sin ser comprador de bienes. Puede darse que el servicio implique además la venta de alguna cosa necesaria para ello; y a la inversa.
>
> 3) *Consumidor final*: Obviamente nos referimos a la especie tutelada por la ley. El art. 1 comprende tanto a las personas físicas como jurídicas, que contratan para su *consumo final o beneficio propio*. En derecho comparado suele emplearse la expresión destinatario final, esto es, sujeto que adquiere los bienes o servicios para utilizarlos o consumirlos él mismo (o su grupo familiar), por lo que esos bienes o

> servicios son adquiridos para quedar dentro de su ámbito personal, familiar o doméstico, sin que vuelvan a salir al mercado. El destinatario final adquiere los bienes o servicios, no para reexpedirlos, sino para quedarse con ellos. ...
>
> Debemos, sin embargo, no caer en posiciones estrictas que nos conduzcan a una desnaturalización de los objetivos de la ley y nos hagan caer en situaciones absurdas. En principio, es verdad que no puede considerarse consumidor destinatario final a quien adquiere bienes o servicios para revenderlos o cederlos a terceros (en propiedad o en uso) con ánimo de lucro; pero sí habrá de considerarlo incluido en las previsiones de la ley 24.240 cuando transmita los bienes adquiridos o haga cesión de uso del servicio a sus familiares o personas de su amistad. Así lo admite el art. 1 (y no puede ser de otro modo) cuando habla de consumo final o beneficio propio de su grupo familiar o social. Pero no varía el cumplimiento si el bien o servicio adquirido se regala o se presta sin ánimo de lucro a un amigo, o bien a terceros con ánimo de beneficencia. (Farina, 1999, págs. 33-34) [*ea*].

La Ley de Defensa del Consumidor, en su art. 1, crea junto a la figura del *usuario* la figura del *equiparado al usuario*:

> ARTICULO 1º —Objeto. Consumidor. Equiparación. ...
>
> Queda *equiparado al consumidor* quien, *sin ser parte de una relación de consumo* como *consecuencia* o *en ocasión* de ella, adquiere o *utiliza* bienes o *servicios*, en forma *gratuita* u *onerosa*, como *destinatario final*, en *beneficio propio* o de su *grupo familiar* o *social* (Ley de Defensa del Consumidor [Ley Nacional Nro. 24240], 1993) [*ea*].

De este modo el estatuto del consumidor argentino realiza una especificación entre "*usuario*" y "*usuario conexo*" (equiparado) utilizando el concepto de Rusconi (2008), quien expresa al respecto:

> Está claro que, si la relación de consumo es el vínculo jurídico oneroso o gratuito entre el proveedor y el consumidor o usuario, para no ser parte de ella el acto de consumo debe producirse entre otro consumidor y un proveedor. Y que la única manera en que el sujeto *equiparado -consumidor conexo-* puede adquirir o utilizar un bien para su consumo particular sin vincularse directamente con el proveedor, es decir, sin ser parte de la relación de consumo, es si se vincula con otro consumidor. A este contexto se refiere la ley al decir que el bien se adquiere o utiliza «como consecuencia» o «en función de» una relación de consumo; se adquiere o utiliza como consecuencia o en función de la relación de consumo concretada por otro consumidor.
>
> Este nuevo supuesto incorporado a la Ley de Defensa del Consumidor hace referencia a relaciones entre consumidores que habilitarán a quien recibe -adquiere o utiliza- un producto o un servicio de parte de otro consumidor a reclamar contra el proveedor «legal» del bien cuando, en la realidad, el proveedor «material» ha sido un consumidor (Rusconi, 2008) [*ea*].

Siendo la *relación de consumo* "... el *vínculo jurídico* entre el *proveedor* y el consumidor o *usuario* ..." de acuerdo a la definición practicada por el art. 1092 del Código Civil y Comercial, coincidente con el art.3 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Mientras la contraparte del usuario en la relación de consumo la representa el proveedor del servicio, el cual es definido en el art. 2 de la Ley de Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

> ARTICULO 2º — PROVEEDOR.
>
> Es la *persona física o jurídica de naturaleza pública o privada*, que desarrolla *de manera profesional*, aun ocasionalmente, *actividades de producción*, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y *comercialización* de bienes y *servicios*, *destinados a consumidores o usuarios* ... (Ley de Defensa del Consumidor [Ley Nacional Nro. 24240], 1993) [*ea*].

Recapitulando, en relación al Área Servida y Área no Servida de los servicios sanitarios los tipos de usuarios del servicio se podrían clasificar del siguiente modo:

1. Área No Servida: *Usuarios Potenciales*
2. Área de Expansión: *Usuarios Potenciales*
3. Área Servida:
    a. *Usuarios Efectivos*: Usuarios Titulares del servicio (poseen obligación de pago, y donde los Propietarios de inmuebles que no sean ocupantes del inmueble, poseen solidaridad en la deuda con los Usuarios efectivos).
    b. *Usuarios Conexos*: Usuarios No Titulares del servicio (no poseen obligación de pago).
    c. *Candidatos a Usuarios Efectivos*: ocupantes de inmuebles desconectados o no conectados al servicio, no incluyéndose los casos de inmuebles sin conexión (no poseen obligación de pago).

El concepto de usuario (consumidor) delineado en el régimen protectorio instituido por la Ley de Defensa del Consumidor [LDC] tampoco aporta luz a la cuestión de la *accesibilidad del agua*, dado que:

> ... en torno a la noción del sujeto tutelado por el régimen especial protectorio de consumidores y usuarios en la Argentina a partir de las modificaciones introducidas recientemente a la Ley de Defensa del Consumidor, forzosamente deberemos acudir a otro concepto que se le vincula directamente, cual es el de «relación de consumo». Ambas ideas guardan una innegable interrelación, al punto tal que podría decirse que integran un todo inescindible, puesto que un *«consumidor» será tal en la medida en que lleve a cabo su «acción de consumir»* en el marco del escenario fáctico y jurídico que la ley toma como contexto para su aplicación (Rusconi, 2008) [*ea*].

Recapitulando, los servicios sanitarios como servicios públicos *domiciliarios* abastecen a un *grupo familiar o social* residente o presente en el inmueble (a excepción de los casos donde existe un único ocupante), este grupo también puede estar compuesto por trabajadores, clientes, asistentes o proveedores que consumen los servicios sanitarios disponibles en inmuebles “no residenciales”; es decir que los miembros de estos grupos

no poseen la calidad de “usuarios” sino que caen dentro de la figura del “usuario conexo”, y por tanto no participan de la relación de consumo (sino que consumen como *consecuencia* o *en ocasión* de una relación de consumo), es decir no poseen un “vinculo jurídico” con el proveedor (más allá de que el estatuto del consumidor los considere sujetos protegidos).

El establecimiento del vínculo jurídico, que en los servicios sanitarios es de naturaleza reglamentaria, y por ello no existe contrato, se perfecciona en el proceso de “empadronamiento de usuarios” y de “reempadronamiento de usuarios”; puesto que siendo un servicio uti singuli requiere la individualización del usuario, y su correspondiente registro (sin desmedro de la faz técnica del aprovisionamiento, relacionada a la disponibilidad y conexión al servicio).

En el empadronamiento de usuario, no solo se realiza una individualización del usuario, sino además una *selección del mismo de entre un grupo más amplio* compuesto por los posibles múltiples propietarios, los posibles múltiples tenedores, los posibles múltiples poseedores y los posibles múltiples ocupantes.

A modo de ejemplo, una vivienda de propiedad de dos hermanos, alquilado por un matrimonio, ocupada por un grupo familiar compuesto por dos abuelos, el matrimonio y tres hijos mayores de edad; presenta una constelación de nueve (9) personas en condiciones reglamentarias de instituirse en usuario del servicio como se verá más adelante.

Es importante mencionar que, por política comercial del Prestador, en caso de no existir ocupante “conocido” de un inmueble, se asume que el “usuario presunto” es el primero en el orden de registro de los propietarios registrales existente en los instrumentos que acreditan el dominio, y en caso de bienes vacuos el usuario es el estado municipal o comunal. Con este criterio resolutivo es posible completar los elementos de la arquitectura comercial en la prestación de los servicios sanitarios.

Retomando la doctrina administrativista, esta reconoce dos situaciones posibles del “habitante” frente a los servicios públicos:

> Según el momento en que se le considere, el "habitante" del país, con relación a un servicio público, puede encontrarse en dos posiciones distintas, en cada una de las cuales su situación jurídica es asimismo diferente.

> En primer lugar, puede aparecer como "*aspirante*" o "*candidato*" a que el servicio le sea prestado. Aquí el habitante aparece como simple "administrado" frente a la Administración Pública o frente a quien preste el servicio. ...
>
> Pero cuando el servicio se "actualiza" respecto al administrado, el "habitante" aparece entonces como "*usuario*". Algunos tratadistas le llaman "*usuario efectivo*" para distinguirle del simple "candidato" a la utilización del servicio (Marienhoff, 1965, pág. 354) [*ea*].

De modo tal, que Usuario es "... quien ya *utiliza en forma efectiva* el servicio *por haber tenido acceso* al mismo ..." (Marienhoff, 1965, pág. 360) [*ea*], pero debe recordarse que "*... para tener acceso al servicio público el administrado debe hallarse encuadrado en las condiciones que las normas vigentes establezcan o exijan al respecto* ..." (Marienhoff, 1965, pág. 357) [*ea*].

En este punto, y antes de continuar el análisis, se vuelve necesario recordar que la jerarquización como derecho humano del acceso a la prestación de los servicios sanitarios, ha implicado un auténtico giro copernicano en la óptica desde la cual fue abordado hasta el presente, tanto en su implementación como en su estudio; de modo tal que esta jerarquización obliga a abandonar las concepciones clásicas, que corresponden a una realidad superada y deberían ser conciliadas con arreglos normativos e institucionales que no lesionen o restrinja en ningún caso, de modo directo o como resultado, el goce del nuevo derecho humano al agua potable y al saneamiento.

De este modo en la Sección A sobre "Contenido Normativo del Derecho al Agua" se estipula: "... La disponibilidad. El abastecimiento de agua a cada persona debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos ..." (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 12.a) [el subrayado es nuestro].

De la mencionada disposición cabe diferenciar entre *personas humanas* (Título I del Código Civil y Comercial) y *personas jurídicas* (Título II del Código Civil y Comercial), ambas pueden instituirse en Usuarios del Servicio sin embargo es posible determinar diferencias en tanto para los primeros el acceso al Servicio es el ejercicio de un derecho humano, que debe garantizarse sin discriminaciones, y para los segundos no reúne esta caracterización, y puede por tanto tener requisitos diferenciales o restricciones de acceso.

Debido a la existencia de múltiples usos del agua, y la competencia entre ellos, es de una importancia mayúscula la priorización del uso establecido por el 18˚Principio Rector de

Política Hídrica [Ley Provincial Nro. 13.132]: “Excepto el *agua para consumo humano básico -cuya demanda se juzga prioritaria sobre todo otro uso-* el resto de las demandas serán satisfechas conforme a las prioridades establecidas por cada jurisdicción. ...” [*ea*]

Por otra parte, al referirse a *usos personales y domésticos*, diferencia los consumos realizados por personas físicas con fines *Residenciales* de aquellos consumos realizados por personas físicas con fines *No Residenciales*, por lo que los usos *No Residenciales* pueden estar sujetos a requisitos diferenciales o restricciones de acceso que no pueden tener los usos *Residenciales*.

A su vez debe considerarse la situación de Usuarios del Servicio que sean *personas jurídicas* pero el Servicio posea fines *Residenciales*, donde los destinatarios últimos del Servicio (usuarios conexos) son *personas físicas*.

Mención aparte, corresponde a los usos *No Residenciales Especiales* realizados tanto por personas físicas como jurídicas, y relacionados a asilos y orfanatos, establecimientos educativos, establecimientos hospitalarios, establecimientos carcelarios, entre otros; donde la provisión del servicio está prevista tanto en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, como también incluso en el Derecho Internacional Humanitario aplicable a las situaciones de conflicto armado interno e internacionales.

Habíase dicho anteriormente que los Servicios Sanitarios corresponden a la especie de los «Servicios Públicos Domiciliarios», es decir aquellos que se prestan a través de sistemas de redes físicas (distribuidoras de agua y colectoras cloacales) con puntos terminales (conexiones a los servicios disponibles) que vinculan las redes con, específicamente en el caso de los Servicios Sanitarios, un «circuito de instalaciones sanitarias internas» (con al menos un punto de salida de agua y/o un punto de deposición de líquidos cloacales) dado que estos servicios no pueden ser consumidos sin la existencia de estas «instalaciones sanitarias internas».

Y recordando que los Servicios Sanitarios son de *uso obligatorio*, por razones de salud pública, entonces todo espacio donde se desarrollen actividades humanas deben poseer los servicios instalados, y como el “espacio” se encuentra segmentado en “inmuebles” (lotes, terrenos, parcelas, solares, unidades funcionales de propiedades horizontales, etc.) generalmente de domino privado (sea del Estado o de los particulares), entonces las “instalaciones sanitarias internas” corresponden a “inmuebles servidos” por medio de conexiones que dependen de la disponibilidad del servicio (existencia de redes).

La obligatoriedad de tener instalados los servicios sanitarios en un inmueble en términos generales no aplica a los inmuebles de dominio público (excluyendo los inmuebles y edificaciones de dominio privativo del Estado), sino que excepcionalmente el Estado por

razones de mayor comodidad para los administrados instala estructuras sanitarias (por ejemplo: bebederos públicos en un paseo rivereño, baños públicos en una plaza, canillas y mesadas en un camping público, duchas públicas en una playa, etc.).

Respecto al servicio de agua en los inmuebles de dominio público se prevé un Servicio Especial, de consumo facultativo, denominado "Agua para Limpieza y Riego Público" donde: "El Prestador facturará y tendrá derecho al cobro a las municipalidades u otros organismos públicos correspondientes, por la prestación del servicio de agua para riego y/o limpieza de calles, plazas, y/o paseos públicos o similares ...", y respecto al servicio de cloaca en estos casos "... el Prestador deberá otorgar la desconexión de los servicios de desagües cloacales a aquellos inmuebles correspondientes a plazas o paseos públicos que por sus condiciones intrínsecas y destino no estén obligados a conectarse" (Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007, art. 37)

Por otra parte, se podría asegurar sin riesgo de obtener mayor oposición, que las *pautas culturales de consumo* prescriben que los servicios sanitarios se consumen "privadamente", por ejemplo y poniendo como diferencia otras sociedades, no se acostumbra a tener fuentes públicas de agua o baños comunitarios en nuestras ciudades, cuando esto es así, comúnmente se acuerda que corresponde a una situación de precariedad que requiere subsanación normalizándose la situación cuando los servicios sanitarios están disponibles para consumo individual en los inmuebles particulares.

Hechos estos comentarios contextuales, es posible abordar las definiciones de Usuario de los Servicios Sanitarios que realiza el Marco Normativo aplicable en la provincia de Santa Fe, primariamente la ley de fondo determina:

> Usuarios: son todas 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. El termino definido incluye a los Usuarios Reales y a los Usuarios Potenciales (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 3) [*ea*].

Esta definición de usuario tiene importantes elementos del modelo conceptual, de base ingenieril y catastral propia de los servicios públicos domiciliarios, que estructura la prestación del servicio.

La primera consideración corresponde al hecho de que no es posible ser usuario del servicio sin "controlar" un inmueble, a modo tal que la posibilidad de ser usuario esta mediatizada y condicionada por al menos la posesión de un inmueble.

Sin profundizar aún en la cuestión, se puede deducir rápidamente que una persona "sin hogar" o "homeless" no podría ser usuario del servicio, al menos de los que el Marco Normativo llama los *Servicios Generales o Servicios «a» Inmuebles* (que en sentido estricto corresponde a servicios *«a» usuarios «en» inmuebles).*

Otro aspecto que rápidamente resulta evidente, es que no existe un orden de prelación entre los sujetos enumerados para constituirse en usuarios, los cuales pueden entrar en competencia o incluso en conflicto entre sí y con la Prestadora del servicio intentando instituirse en usuario del servicio y controlar la relación de consumo o de prestación del servicio en sus aspectos "técnicos" (construcción de conexiones, modificación de conexiones, anulación de conexiones, independización de conexiones, pase a régimen medido de consumos, construcción de fuentes alternativas de agua, generación de desagües industriales, entre otros) y en sus aspectos "comerciales" (desconexión del servicio, no conexión al servicio, facturación unificada, selección de medios de pago especialmente electrónicos y/o automáticos, inclusión en régimen de factura digital, negociación de planes de financiación de deudas, inclusión en tarifas sociales, inclusión en descuentos comerciales y exenciones, gestión de reducciones y cortes de servicio por mora y calidad, aplicación de créditos comerciales, cobro de devoluciones en efectivo de créditos, intereses de financiación e indemnizaciones a favor del usuario, gestión de transformaciones catastrales y modificaciones edilicias, y un sinnúmero de otras acciones "comerciales" donde el usuario realiza opciones y acuerda con el prestador las "condiciones de prestación y comercialización" en el límite de lo permitido por la legislación).

Los inmuebles pueden poseer en simultaneo una multiplicidad de propietarios, como en el caso de los condominios, o sus propietarios pueden estar difuntos y tener un conjunto de legítimos herederos de distintas generaciones que no han realizado los trámites judiciales de sucesión, junto a tener un grupo de tenedores bastando como ejemplo el caso de dos socios informales con un contrato de alquiler, o el caso de varios poseedores que poseen varias viviendas ("hogares") construidas sobre un mismo inmueble, sin que esta situación se haya perfeccionado por medio de la subdivisión parcelaria o la afectación del inmueble al régimen de propiedad horizontal.

Dejando de lado, que otros sujetos también participan en la relación de consumo como los responsables de planes de pagos para la financiación de deuda, pagadores alternativos, responsables de débitos automáticos (que a su vez podrían ser distintos según el concepto adherido al pago automático), y los representantes legales, tutores, curadores, fideicomitentes, fiduciarios y fideicomisarios, y los autorizados por cualquiera de estos

sujetos ante la Prestadora para actuar en su nombre; además de los profesionales actuantes (ingenieros, arquitectos, maestros mayores de obra, cloaquistas, plomeros, agrimensores, etc.), los funcionarios públicos de organismos urbanizadores, de obras públicas o de la vivienda, además de gestores y escribanos públicos; solo para enunciar algunos posibles participantes en la relación de prestación de servicio.

Por otra parte, la definición de usuario de la Ley Provincial Nro. 11.220 no menciona a los Consorcios y Subconsorcios de Propietarios de inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal o de conjuntos inmobiliarios (y otras figuras como "Tiempo Compartido", "Cementerio Privado", etc.) que pueden instituirse en usuarios del servicio en caso de optar por el Régimen de Facturación Unificada a Consorcios (total o parcial).

Ahora, considerando el elemento "inmueble" de la definición de usuario, también el mismo presenta importantes cuestiones estructurantes del modelo prestacional, ya que no habiendo una definición especifica del concepto de inmueble en el marco normativo del servicio, el mismo queda circunscripto a las disposiciones catastrales y registrales para su individualización, delimitación e identificación; por lo que las "unidades constructivas" (inmuebles por accesión) que son aquellas que poseen el "circuito de instalaciones sanitarias internas" y delimitan una "unidad de consumo" pueden corresponder a un único inmuebles (estricto sensu), pueden asentarse sobre varios inmuebles (ocupándolos totalmente o parcialmente) o pueden corresponder solo a fracciones de inmuebles (fracciones de un único inmueble, o fracciones conformadas por partes de distintos inmuebles).

Esta situación, a diferencia del caso santafesino, se encuentra prevista en el marco normativo de los servicios sanitarios de la provincia de Mendoza, donde en el "… contrato de concesión de Obras Sanitarias Mendoza SA, Anexo II (Régimen tarifario), capítulo I … , Artículo 29, se puede encontrar como se clasifican *los inmuebles* o *parte de inmuebles* en categorías, lo cual es muy interesante para esta investigación …" (Gualini, 2013, pág. 51) [*ea*].

Ateniéndose a una interpretación restrictiva, el elemento inmueble de la definición de usuario, habría de interpretarse como un inmueble único con "estado parcelario" (mensurado en un documento catastral, es decir plano de mensura registrado) y que posee su dominio perfeccionado (escrituras públicas u otros instrumentos registrables); y de este modo se constituye en otro requisito para la constitución de un habitante en usuario del servicio entendiéndose que por ejemplo quien tuviera su vivienda construida sobre más de un lote (inmueble) debería o bien dividir la vivienda, o unificar los inmuebles sobre los que está construida la edificación (como se verá más adelante, existe la posibilidad de

conectar múltiplemente la edificación considerando los inmuebles sobre la que se asienta generando situaciones contraproducentes para los intereses económicos del usuario y la normal prestación del servicio para el proveedor, e inversamente en caso de viviendas construidas sobre un mismo inmueble podrían quedar sin conexión independiente cada una de ellas o directamente privada del servicio).

Resulta lógico que el Marco Normativo proponga el servicio como *domiciliario* en respuesta a las pautas culturales de consumo, y a las ventajas que ello implica en términos de comodidad para la población además de los desincentivos que, su disponibilidad inmediata, crean respecto al consumo de otras fuentes de agua y del uso de otros métodos de eliminación de líquidos cloacales.

El servicio público de agua potable, considerado para los *usos personales y domésticos*, están destinados básicamente al consumo directo como bebida, a la higienización de alimentos y la preparación de comestibles en general, el aseo personal y de la residencia, el lavado de textiles de uso personal y doméstico, y a su uso para eliminación de excretas humanas; todas actividades que condicionadas culturalmente se realizan de modo mayoritario en la intimidad de las residencias.

Sin embargo, la naturaleza de *domiciliario* de los servicios sanitarios debería operar en tanto garantía de accesibilidad y no en sentido contrario de que las condiciones y características del inmueble (donde se realice el consumo) actué como limitante del acceso; dado que los inmuebles, siendo un bien cuya importancia en nuestra sociedad es perfectamente conocida, ha sido objeto de una rígida y detallada regulación para su individualización, delimitación, ubicación y registro de su dominio (y otros derechos reales), lógicas que escapadas de su ambiente propio pueden operar como una barrera de acceso a los servicios sanitarios si la utilización del término “inmueble” no es entendido como una simple referencia a un “espacio de ocupación” o “unidad de consumo” y se entiende taxativamente como inmueble en sentido estricto.

Especialmente importante es la expresión “*que reciban o deban recibir*” el servicio en la definición de usuario de la Ley Provincial Nro. 11.220, dado que en si misma esta expresión es imposible puesto que si reciben el servicio disponible son “usuarios” pero sin embargo si no reciben el servicio disponible son “candidatos” pero no aun usuarios como ha sido expresado anteriormente, y si la expresión “*deban recibir*” se refiere a servicios futuramente disponibles los sujetos mencionados no solo aun no son *usuarios*, sino que además tampoco son *candidatos* a usuarios, por la misma inexistencia actual de la disponibilidad del servicio.

En última instancia podría sostenerse que, tal como ha sido expresada la definición de usuario en la Ley Provincial, la misma se refiere a un "reconocimiento" de una situación de hecho o de derecho respecto al control de un inmueble perfectamente "regular" desde el punto de vista catastral y dominial, y no aporta claridad sobre las condiciones específicas que estos sujetos (propietarios, tenedores y poseedores) deben cumplir para instituirse en usuarios del servicio.

El mismo art. 3 de la Ley Provincial Nro. 11.220 diferencia en: "*Usuarios Reales*: son los Usuarios que se encuentren comprendidos dentro del Área Servida de Agua Potable y/o el Área Servida de Desagües Cloacales. *Usuarios Potenciales*: son los Usuarios que estén situados en el Área no Servida."

La definición de Usuarios Reales y Usuarios Potenciales que realiza la Ley Provincial corresponde al hecho de que existen dentro del Área de Prestación del Servicio (concesión) espacios donde hay disponibilidad de al menos uno de los servicios (área servida) y espacios donde no hay disponibilidad de ninguno de los servicios (área no servida); sin embargo en sentido estricto siendo inexistente el servicio no es posible hablar siquiera de usuarios potenciales pero la norma provincial identifica a las áreas sin servicio puesto que les concede algunos derechos, especialmente: "... los Usuarios Potenciales podrán construir y operar por sí o por terceros Prestadores, sistemas de captación y distribución de agua potable y de colección y tratamiento de desagües cloacales ... (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 74).

La definición de la Ley no es congruente con la definición que, sobre los titulares del derecho a abastecerse de los Servicios Sanitarios, realiza el Régimen para el Proceso de Transición cuando este define como Usuarios a "<u>las personas físicas y jurídicas que gocen de los servicios sanitarios</u>" (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 1.2) [el subrayado es nuestro], sin embargo, esta última definición es tautológica puesto que define a los Usuarios como aquellos que son Usuarios, sin especificar las características y requisitos que deben acreditarse para acceder a tal condición.

El Marco Normativo realiza una tercera definición de Usuario contenida en el Reglamento del Usuario, a saberse:

> SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por: ...
>
> e) USUARIOS: Las personas físicas o jurídicas que gocen de los servicios sanitarios. Los usuarios se dividen en:

e.1.) Usuarios reales. Son aquellos que gocen de la prestación del servicio.

e.2.) Usuarios potenciales. Son aquellos que no gozan de la prestación del servicio, pero cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas del ámbito de la prestación, a las cuales el Prestador debe dotar de servicios de acuerdo a las obligaciones asumidas. (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 3).

Esta definición de Usuario, es una síntesis parcial de las dos definiciones que la anteceden, adoleciendo de precisión para definir que sujetos pueden constituirse en Usuario (de igual modo que sucede con la definición expresada en el Régimen para el Proceso de Transición), y con una contradicción en sus términos al definir a los Usuarios como las personas físicas y jurídicas que gozan de los servicios, e incluir dentro de ellos a los Usuarios Potenciales que son aquellos que no gozan de la prestación del servicio; mientras los referencia nuevamente, de modo indirecto en la definición de Usuarios Potenciales, a la ocupación de un inmueble de igual modo que la definición contenida en la Ley 11.220.

Considerado desde una óptica diametralmente opuesta, en las dos últimas definiciones de Usuario del Marco Normativo no se hacen mención a propietarios, tenedores y poseedores, ni a sus inmuebles de modo directo, lo que podría indicar un intento en las normas más actuales de trascender a los "ocupantes" de inmuebles (propietarios, tenedores, poseedores) y a la limitación de acceso dependiente del control de un inmueble. Sin embargo, el propio cuerpo normativo que establece las nuevas definiciones no congruentes de Usuario, determina para la interpretación armónica de las normas un orden de prelación entre los distintos instrumentos legales que componen el Marco Normativo, a saberse: (a) Ley 11.516; (b) Ley 11.220; (c) Contrato de Vinculación Transitorio, Régimen para el Proceso de Transición y sus Anexos (entre ellos el Reglamento del Usuario); (d) las normas dictadas o que dicte el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios; (e) otras normas reglamentarias que en el futuro se dicten (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 1.9), y (f) supletoriamente es de aplicación la Ley Nacional de Defensa del Consumidor Nro. 24.240 y sus modificatorias (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 2).

Respecto a las reglas de interpretación del cuerpo único que constituyen el Reglamento del Usuario y las normas que dicte el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, el art. 1 del Reglamento del Usuario, norma:

> ... En caso de discrepancia entre las disposiciones de este Reglamento del Usuario con las resoluciones que lo integran y las que puedan incluirse como parte del mismo en lo sucesivo se seguirá a los efectos interpretativos el siguiente orden:
>
> a.- Las resoluciones sobre temas específicos prevalecen sobre las disposiciones del Reglamento.
>
> b.- Las resoluciones de fecha posterior prevalecen sobre las de fecha anterior.
>
> Dichas resoluciones conforman con el contenido de este cuerpo, una única norma reglamentaria ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.10], 2007, art. 1).

De la aplicación de este orden de prelación normativo la definición de Usuario del Servicio contenida en la Ley 11.220 prima sobre la definición de Usuario del Servicio contenida en el Régimen para el Proceso de Transición y sus Anexos.

En procura de mayores precisiones, considerando la cuestión desde la arista de las obligaciones del usuario en un servicio *uti singuli* tarifado, entre las primeras de ella se encuentra el pago del servicio consumido, fijando la regulación en su articulado de "Obligaciones del Usuario": "Pagar los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, micromedición y los demás previstos en el Régimen Tarifario vigente" (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 40, inc. 4).

Respecto a los sujetos obligados al pago el Régimen para el Proceso de Transición estipula:

> Obligados al pago: Las *personas físicas o jurídicas* que, aun cuando no reciban efectivamente el servicio, se encuentren obligadas, individualmente o coobligadas con otras, al pago de los precios y tarifas fijados por el Régimen Tarifario. (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007, art. 1.2) [*ea*].

Mientras la Ley Provincial 11.220 define como obligados al pago:

> Obligados al pago: Estarán *obligados solidariamente* al pago de los importes que se les facturen de conformidad con las Normas Aplicables:
>
> a) El *propietario* o *consorcio de propietarios del inmueble* que reciba el Servicio, *por toda la deuda que éste registre* y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96.
>
> b) El *poseedor*, *tenedor* u *ocupante del inmueble* servido, *por el periodo de la posesión o tenencia*.
>
> También estarán obligados al pago los *demás sujetos* que reciban *agua en bloque* a través de convenios particulares celebrados con los Prestadores" (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 95) [*ea*].

El art. 95 de la Ley Provincial Nro. 11.220 introduce una importante variación en la definición de usuario del servicio, separando los ocupantes de inmuebles (tenedores y poseedores) de los propietarios.

Salvo excepcionalmente, quien ocupa el inmueble es quien realiza el consumo de los servicios sanitarios disponibles en el mismo, y dado que la Ley 11.220 expresamente prevé que los tenedores y poseedores de inmuebles pueden ser usuarios se debe descartar su clasificación como *usuarios conexos* del propietario entendido como *usuario* del servicio.

La Ley utiliza incluso una categoría adicional residual al mencionar «u ocupante del inmueble» luego de expresamente listar a los propietarios, consorcios de propietarios, tenedores y poseedores procurando identificar aquel sujeto que en última instancia se encuentra *de iuris* o *de facto* ocupando efectivamente el inmueble, aunque este posea incluso propietario, tenedor y poseedor.

De este modo el *ocupante* del inmueble, usuario efectivo del servicio, posee la obligación de pago durante el *periodo de ocupación*, mientras el propietario o consorcio de propietarios del inmueble es solidario en toda deuda que el inmueble registre hasta su enajenación (o la constitución de otros derechos reales, como se verá seguidamente).

En el caso de los consorcios de propietarios (de propiedades horizontales o de conjuntos inmobiliarios), salvo cuando el mismo sea titular dominial de alguna unidad funcional de propiedad horizontal o conjunto inmobiliario, está obligado al pago en caso de ingresar al Régimen de Facturación Unificada a Consorcios en cualquiera de sus variantes.

La solidaridad del propietario en la deuda, con el ocupante, permite deducir una jerarquización entre los sujetos de la definición de usuario de los servicios sanitarios, de modo tal que, si el propietario no ocupante es el obligado solidario, el ocupante no propietario es el obligado directo al pago, de modo tal que la obligación respecto al servicio complementa los derechos aferentes a la figura de usuario del servicio.

Concebido tal cual la Ley lo hace, la solidaridad en la obligación de pago del propietario con el ocupante, y corresponde al tipo de obligaciones *propter rem*, sobre las cuales:

> Su nacimiento y transmisión se vincula con alguna relación real, incluyendo a la tenencia; no es necesario que se configure un derecho real. Ella explica su nota "real" por la cual desplaza –ambula- los derechos y los débitos a los sucesivos adquirentes …. su causa fuente es la ley, es decir, son obligaciones ex lege … (Corna & Fossaceca, 2015, pág. 2).

Agregando que están configuradas las obligaciones *propter rem* en el nuevo Código Civil y Comercial en su art. 1937, que prescribe:

> Transmisión de obligaciones al sucesor. El sucesor particular sucede a su antecesor en las obligaciones inherentes a la posesión sobre la cosa; pero el sucesor particular responde sólo con la cosa sobre la cual recae el derecho real. El antecesor queda liberado, excepto estipulación o disposición legal (Código Civil y Comercial, 2014, art. 1937).

Mientras que entre sucesivos usuarios (ocupantes) no se trasmiten las deudas, ya que según el art. 95 de la Ley Provincial Nro. 11.220, los poseedores, tenedores u ocupantes del inmueble, son obligados al pago *solo por el periodo de posesión o tenencia*, de modo tal que el usuario sucesor no se encuentra obligado respecto a las deudas del antecesor.

Ahora bien, en un servicio público estructurado sobre el concepto de "inmueble servido" y no de "Usuario del Servicio" la cuenta comercial (cuenta corriente de créditos y débitos) se estructura relacionada al inmueble, al que se asocian los sujetos "propietario" y "usuario" (ocupante); y existiendo transmisión de deudas entre propietarios, las deudas pendientes de cancelación del usuario anterior se mantienen en la cuenta comercial del inmueble por la solidaridad del propietario, afectando al usuario sucesor de modo indirecto; e incluso por las obligaciones *propter rem* afectado a usuarios que se relacionan con los propietarios sucesores.

Como se tratará más adelante, en el capítulo referido a la reducción y corte del servicio por morosidad, la sucesión de deudas podría afectar el goce del derecho humano al agua y al saneamiento de terceras personas (usuarios sucesores) que no son responsables del pago de esas deudas en caso de que el servicio sea reducido o cortado por mora.

El Marco Normativo solo prevé la resolución de esta situación en caso de transferencias del dominio, la incorporación del inmueble al régimen de propiedad horizontal o constitución de derechos reales:

> Antes de escriturarse una transferencia de dominio o la incorporación de un inmueble al régimen de propiedad horizontal o de la constitución de derechos reales, el escribano interviniente requerirá a los Prestadores un *certificado en el que conste la deuda que por cualquier concepto* reconozca el inmueble. ...
>
> Los *escribanos públicos* que intervengan en los actos a que se refiere este artículo, están *facultados para requerir o retener de los fondos* de los responsables que estén a su disposición, *la suma necesaria para el pago de las deudas pendientes* con los Prestadores. ...
>
> Los *escribanos que violen dichas obligaciones serán solidariamente responsables con los obligados directos* por el total de la deuda resultante hasta el efectivo pago, sin perjuicio de las sanciones que correspondan (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 96).

Sin embargo, las deudas que no se cancelaran, se transmiten al propietario sucesor por ser obligaciones *propter rem*, manteniendose esas deudas en la cuenta comercial del inmueble servido y afectado al ocupante actual, que no es el obligado directo al pago de esos debitos.

Por otra parte, el Marco Normativo no prevé una instancia similar a la del registro de derechos reales para el caso de transformaciones catastrales del inmueble, es decir en caso de extinción del inmueble actual por subdivisión parcelaria, unificación parcelaria, modificación de propiedad horizontal o desafectación del régimen de propiedad horizontal, o en caso de modificación parcelaria sin extinción de inmuebles en caso de cesión parcelaria y anexión parcelaria.

La solidaridad del propietario con el ocupante, o la obligación de pago del propietario nacida en su relación de dominio con el inmueble, tiene dos efectos de una importancia mayúscula.

El primer efecto es la preponderancia del inmueble sobre el usuario, dado las limitaciones en la identificación del ocupante que se desarrollará seguidamente, la posibilidad de individualizar el inmueble según los registros públicos catastrales tensa la concepción del inmueble volcándola hacia una interpretación estricta de su significado es decir alejándose de una interpretación de "lugar de prestación" para ser concebida como una "cosa inmueble" perfeccionada en su delimitación y dominio.

El segundo efecto, y relacionado al primero, es que la figura de propietario toma relevancia sobre la de usuario dado que, nuevamente por las limitaciones para identificar el ocupante, y apoyado en la identificación catastral del inmueble es posible determinar con certeza el propietario de dicho inmueble en los registros públicos de la propiedad inmueble.

De este modo sobre lo fehaciente, y posibilidad práctica, de la identificación del inmueble y del propietario, las acciones comerciales de persecución de la deuda se focalizan en este objeto y sujeto, atenuando al usuario en la arquitectura de comercialización del servicio.

Por otra parte, la determinación del *consumo asignado o presunto* (QA) a partir de datos del inmueble, básicamente superficie del terreno, superficie cubierta, superficie semicubierta y porcentaje de dominio en el caso de las Unidades Funcionales de propiedades horizontales o conjuntos inmobiliarios, también tensan la concepción de inmueble a los efectos de la prestación del servicio alejándolo del sentido de *lugar de prestación* y acentuando su delimitación e identificación de atributos a partir de los documentos catastrales.

Ahora bien, cuando un usuario factura el servicio bajo régimen de *consumos medidos o efectivos* (QM), el inmueble pierde relevancia como tal, y es sustituido por el circuito de instalaciones sanitarias internas, puesto que su configuración y estado de mantenimiento toman preponderancia sobre los atributos del inmueble, por ejemplo la superficie del terreno pasa a ser irrelevante mientras que las instalaciones internas se encuentren desvinculadas de otros inmuebles linderos para que no deriven agua a los mismos toma una importancia crítica, lo mismo que el buen estado de mantenimiento de las instalaciones adquiere mayor preeminencia para que no se registren fugas de agua que impliquen consumos involuntarios; todo esto dicho sin desmedro del papel fundamental que las conexiones al servicio y los medidores juegan en un caso de régimen medido de consumos.

El origen de la relevancia fáctica del inmueble y del propietario para los servicios sanitarios se encuentra en que estos no se prestan sobre una base contractual sino una meramente reglamentaria, y en esto, tres situaciones afectan negativamente la identificación del ocupante del inmueble, es decir del usuario del servicio.

La primera circunstancia está relacionada al hecho de que el Padrón de Usuarios de la Prestadora es un activo transferido de las anteriores prestadoras, es decir Obras Sanitarias de la Nación (OSN), Dirección Provincial de Obras Sanitarias (DIPOS) y Aguas Provinciales de Santa Fe SA (APSF), y sobre los registros transferidos no se posee un control de calidad de los mismos, ni se ha ejercido dirección sobre los procesos y criterios utilizados anteriormente para realizar estos registros.

Es por ello que, a falta de certeza sobre la veracidad, completitud, exactitud y actualización de los datos de usuarios del servicio, las acciones de reclamo por mora se basen en el único dato obtenible de un registro público, es decir la información sobre los propietarios de los inmuebles cuyas cuentas comerciales registran deuda. Dado que en última instancia el sujeto relevante es el propietario, parecería natural que se termine naturalizando en la cultura organizacional la preeminencia del propietario identificable respecto a un usuario indeterminado, desconocido o con sus datos incompletos o desactualizados.

La segunda circunstancia se debe a que generalmente en el *empadronamiento de nuevos usuarios* (individualización, identificación y registro en la Base Comercial o Padrón de Usuarios de la Prestadora), es decir en el primer registro de ocupantes de inmueble en ocasión de activar comercialmente una obra de expansión o extensión del servicio o del surgimiento de un nuevo inmueble por un proceso de modificación catastral, se realiza la transcripción de los datos registrales de los propietarios de los inmuebles, dado que salvo se realice un censo de relevamiento es imposible conocerse el ocupante efectivo del servicio; y aun realizándose censo de relevamiento las formalidades de registro y extensión de constancia del mismo se ven dificultadas para ser realizadas *en campo* en lugar de *en sede* de la prestadora.

Sin embargo, el registro de propietarios de inmuebles, también posee una externalidad negativa que se refiere a la modalidad de enajenación por medio de boletos de compra-venta que no permite se disponga del dato actual en el registro de la propiedad inmueble, también la falta de realización de sucesiones afecta negativamente la disponibilidad de datos actualizados de propietarios o de las declaratorias de herederos de los antiguos propietarios, y siendo la prestación del servicio una operación entre vivos, los propietarios difuntos de inmuebles no pueden ser realmente usuarios del servicio.

Solo en ocasión de realizarse un *reempadronamiento de usuario*, este aporta la información y documentación para individualizar y registrar el ocupante efectivo del inmueble; aunque el reempadronamiento no es obligatorio para los ocupantes de inmuebles, quienes cumplimentan el trámite generalmente solo en ocasión de realizar un *reclamo comercial* (por ejemplo: un desacuerdo en el monto facturado, una solicitud de reintegro de importes abonados en demasía, etc.) o de *solicitud de nuevos servicios* (por ejemplo: nueva conexión al servicio o instalación de medidor) los cuales poseen el requisito previo de cumplimentación del trámite de reempadronamiento de usuarios (establecido por política comercial del Prestador); ya que los *reclamos técnicos* por inconvenientes en el servicio no requieren acreditar personería ni vinculación con el inmueble, y cualquier "solicitante" puede realizar el reclamo:

> ART. 50° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a *deficiencias en las prestaciones de servicios no exigirán del usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar al Prestador el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada*.
>
> En estos casos el Prestador deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el reglamento, salvo en cortes de servicio que fueran procedentes, y *no cobrará el servicio durante el lapso que dure la anomalía*, de conformidad con lo establecido en el art. 30 de la ley 24240 y sus modificatorias (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

La tercera circunstancia se refiere específicamente a la actualización de los datos de usuarios, dado que aun habiéndose realizado un *reempadronamiento de usuario* no existe obligación legal (y penalidad por la falta) de actualización de los datos con posterioridad, incluso no existe obligación de la realización de la denuncia de desocupación de inmuebles por parte de los usuarios registrados.

El Marco Normativo no prevé cabalmente la instancia de empadronamiento de usuario ni de reempadronamiento de usuarios, como así tampoco asigna obligaciones concretas al usuario al respecto, haciendo depender la actualización de datos de las acciones que pudiera emprender la Prestadora para mantener actualizados los datos de su Base Comercial acción de muy difícil cumplimiento sin la participación activa del Usuario del

servicio, especialmente si no existen sanciones o cargos que recaigan sobre el usuario por no declarar y actualizar sus datos, los cuales son en su mayoría confidenciales y están en poder del usuario, el cual debe aportarlos puesto que sería imposible de recabar por la Prestadora de otro modo.

La única referencia a empadronamiento de sujetos, se encuentra en el Reglamento del Usuario, pero versa sobre la actualización del cambio de propietario de un inmueble:

> ART. 49° - DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: Los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos …
>
> c) *Cambio de nombre de propietario*: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa, sucesorio, acta de adjudicación o remate; factura de la cuenta; documento de identidad del solicitante y/o propietario … (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Por otra parte, en caso de expansión de los servicios, la *liberación del servicio* (vinculación de las redes e inicio de la prestación) se realiza para toda el área involucrada sin posibilidad de realizar inicios individuales en la prestación del servicio, especialmente porque la construcción de las redes distribuidoras de agua potable y/o colectoras de líquidos cloacales conllevan la construcción de las conexiones domiciliarias que se enlazan con las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles, dando con esto servicio inmediato al habilitarse las redes; ya que por la naturaleza de las obras en la vía publica requieren de una única apertura del suelo para la construcción de las redes, y por eficiencia en el gasto se construyen las conexiones en el mismo momento sin necesidad de volver a abrir la vía pública (excavación y zanjeo, además de las obras hidráulicas en sí) y reconstruir el asfaltado y las veredas para tránsito peatonal, dañando el patrimonio público vial y generando demoras para la prestación del servicio y grandes complicaciones en el tránsito de los habitantes por la red vial de las ciudades.

Reforzando esto, generalmente luego de las obras de expansión de cloacas, que implican la eliminación de las “zanjas pluviales” preexistentes, se procede a realizar el cordón-cuneta y el asfaltado definitivo de las calzadas, por tal razón los Municipios nos suelen

autorizan la destrucción masiva del nuevo patrimonio para realizar un conexionado individual.

La Prestadora Aguas Santafesinas SA poseía dos Procedimientos Administrativos internos, en su última versión aprobada en el año 2014, que regulaban la actualización de datos de sujetos: (a) el PE ATU-SOLICITUDES.04 “Cambio de Titular de Inmueble”, y (b) PE ATU-SOLICITUDES.06 “Cambio de Razón Social”.

Estos procedimientos administrativos internos regulaban la actividad de los Centros de Atención a Usuarios (front office) sin afectar las actividades de registro que realizaban los restantes Sectores de la Administración Comercial Central o Descentralizada (Regiones y Distritos) de la Prestadora (back office).

Es importante tener en consideración que ambos Procedimientos Administrativos hacen expresa referencia al “cambio” en los datos, es decir se refieren a un “reempadronamiento” del sujeto en reemplazo del sujeto previamente “empadronado”, ya sea que el registro original se realiza en el momento de la activación de una Cuenta Comercial asociada a un inmueble, ya sea que este inmueble se active por haber sido incorporado en virtud de una expansión/extensión de los servicios o de una modificación catastral que creó un nuevo inmueble dentro del Área Servida (como puede ser el caso de una subdivisión parcelaria o la subdivisión en propiedad horizontal).

El primer procedimiento administrativo se refiere al cambio de la titularidad dominial de los inmuebles y consiste en la mera reproducción en la Base de Datos Comercial de la Prestadora de los datos de dominio del inmueble donde se realiza la prestación del servicio, fijándose como requisitos la presentación de: a) Escritura Pública de Dominio, b) Acta de Remate, c) Acta de Posesión, d) Acta de Tenencia Precaria, e) Boleto de Compra-Venta homologado por entidad bancaria, f) Escritura de Cesión de Acciones y Derechos.

El Tramite de Cambio de Titularidad del Dominio previsto en el procedimiento administrativo estaba reservado solo a Usuarios del Servicio como sujeto habilitado para su realización.

El segundo procedimiento administrativo se refiere al cambio de la “Razón Social”, denominación que poseía en la antigua Base de Datos Comercial el campo de datos reservado para el “Usuario del Servicio”; este procedimiento contemplaba dos supuestos: a) el registro de una “Empresa” (es decir una “Sociedad Comercial” entre los distintos tipos de personas jurídicas), y b) un “Inquilino” (es decir uno de los posibles tipos de “tenedores” de inmuebles).

Se hace evidente que el Procedimiento Administrativo no prevé más que las dos situaciones de alta frecuencia de ocurrencia entre el universo de situaciones previstas por el Marco Normativo: las personas físicas (sin restricción de nacionalidad) y todos los tipos de personas jurídicas (de derecho público o de derecho privado, sean Sociedades Comerciales o Simples Asociaciones o Fundaciones, así como las Entidades Extraterritoriales y las Organizaciones Internacionales).

También es notoria la omisión de referencia a los propietarios de inmuebles en su rol de ocupantes de los mismos, es decir de usuarios del servicio, y de toda la gama de poseedores de inmuebles que representa una fracción importante de los ocupantes de inmuebles, en promedio en la provincia de Santa Fe el 31% de los Hogares no son propietarios en simultaneo del terreno (inmueble) y la vivienda (inmueble por accesión). [Tabla Nro. 09: Régimen de Tenencia de Hogares][»]

Fijándose como requisitos la presentación del documento nacional de identidad del inquilino y el Formulario AFIP 576 para las empresas (relacionado al impuesto al valor agregado).

Los Procedimientos Administrativos de Cambio de Titularidad y de Cambio de Razón Social fueron sustituidos a inicios del año 2017 por la "Política General de Reempadronamiento de Usuarios", cuyo alcance se encuentra definido del siguiente modo:

> Aplicable a todas las instancias de actualización de datos de cuentas comerciales, ya sea que correspondan a acciones impulsadas por los Usuarios del Servicio, por la intermediación de Organizaciones Privadas o de Entidades Públicas, o por iniciativa de la Empresa; y cualquiera sea el canal de contacto por el cual se desarrolle [Centros de Atención a Usuarios, Centro de Atención Telefónica a Usuarios, Centro de Atención por Internet a Usuarios, Sectores Especializados, Correo Postal; Buzones de Recepción; Entidades Habilitadas por ASSA] (Política General de Reempadronamiento de Usuarios, 2017, apdo. 1).

Siendo los "Objetivos y Principios" enunciados por la Política de Reempadronamiento:

> Definir los lineamientos generales aplicables a todos los procedimientos necesarios para desarrollar una apropiada, eficaz y eficiente gestión del Reempadronamiento de *Usuarios del Servicio Público de Agua Potable y*

Saneamiento; que garantice una correcta y adecuada identificación de los sujetos participantes en la relación de prestación del servicio y su comercialización con el fin de que puedan ejercer los derechos que tal condición le otorga y cumplir las obligaciones emanadas de la misma de modo armonioso con la normativa aplicable.

Objetivos:

- Satisfacer en tiempo y en forma los requerimientos, de los Usuarios del Servicio, que versen sobre actualizaciones de los datos de las Cuentas Comerciales correspondientes a los inmuebles ocupados por los mismos.
- *Mantener la Base de Datos Comerciales* de Aguas Santafesinas SA con la información de las Cuentas Comerciales que la constituyen, en forma *veraz, completa, consistente y actualizada* respecto a los Sujetos, Objetos y Situaciones que la conforman.
- Asegurar la confiabilidad y seguridad de los datos obtenidos y registrados en la Base de Datos Comerciales de Aguas Santafesinas SA.
- *Simplificar los requisitos necesarios a acreditarse y procesos concurrentes para el desarrollo del Reempadronamiento de Usuarios*.
- *Garantizar el acceso a la información* registrada en las Cuentas Comerciales a los Usuarios del Servicio.

Principios:

- *Igualdad de tratamiento a todas las personas físicas y jurídicas que, cumpliendo los requisitos para constituirse en Usuario del Servicio, cumplimenten el proceso de registración*.
- *Transparencia en los requisitos, acciones y efectos del proceso de Reempadronamiento de Usuarios*.

- Responsabilidad de los agentes participantes en el Proceso de Reempadronamiento de Usuarios. (Política General de Reempadronamiento de Usuarios, 2017, apdo. 1) [*ea*]

La Política de Reempadronamiento de Usuarios define los criterios generales aplicables a toda acción de registro de Usuarios del Servicio, se trate de empadronamiento o de reempadronamiento, sea realizado a solicitud de Propietarios o de Ocupantes no propietarios (o sus Representantes y Autorizados), de Organizaciones Privadas o de Organismos Públicos participantes, o nazca de acciones impulsadas de oficio por la Prestadora; a la vez que procura simplificar los requisitos necesarios que deban acreditarse y procesos concurrentes para concretar el registro de Usuarios, generando transparencia respecto sobre los requisitos, acciones y efectos del empadronamiento de Usuarios; y garantizando la igualdad de trato a todas las personas físicas y jurídicas que deseen empadronarse como Usuario del Servicio.

En la arquitectura de prestación del servicio el empadronamiento de usuarios, corona el tríptico que se completa con los tramites sobre inmuebles y sobre conexiones (y sus medidores si fueran medidas), es por ello que *la accesibilidad debe ser evaluada en perspectiva a este conjunto que forma la solución institucional implementada*.

A modo de resumen integrativo, la arquitectura de prestación en su más mínima expresión pivotea sobre tres objetos, un sujeto y dos situaciones:

1. Aspecto técnico [relacionado a la *accesibilidad física*]: redes y conexiones (construido por las prestadoras).
2. Aspecto administrativo [relacionado a la *no discriminación*]: inmuebles y usuarios (empadronados por las prestadoras).
3. Aspecto económico [relacionado a la *asequibilidad*]: facturación y recaudación.

La Política de Reempadronamiento de Usuarios [PRU] instituye una definición de usuario que atraviesa todas las definiciones del Marco Normativo que, vía su interpretación es tributaria de las Normas Aplicables.

Recordando el resumen integrativo del sistema de tutela de los usuarios del servicio que ha realizado Torres Santomé (2015), donde enuncia: a) la Constitución Nacional y los tratados internacionales, b) la Ley de Defensa del Consumidor (y sus normas reglamentarias), c) los marcos regulatorios legales o reglamentarios, d) los reglamentos de los usuarios del servicio público en particular, e) las normas provinciales pertinentes. Y que dentro de estas últimas el Régimen para el Proceso de Transición enumera el orden de prelación: a) Ley 11.516, b) Ley 11.220, c) Contrato de Vinculación Transitorio,

Régimen para el Proceso de Transición y sus Anexos, d) las normas que dicta el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, e) otras normas reglamentarias aplicables que se dicten en el futuro, e) la Ley de Defensa del Consumidor.

Y que la Ley Provincial 11.220, define como "Normas Aplicables":

> Esta expresión es utilizada como comprensiva de todas las disposiciones de esta y de otras leyes aplicables a la prestación del Servicio, el reglamento del Usuario, *las reglamentaciones que dicte* el Ente Regulador de Servicios Sanitarios y *otros órganos competentes*, las disposiciones licitatorias y contractuales particulares aplicables a cada Prestador, los Planes de Mejoras y Desarrollo, y *toda otra norma jurídica general o particular de la cual resulten derechos u obligaciones vinculadas al Servicio*. (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art, 3) [*ea*]

De este modo se observa que la Política de Reempadronamiento de Usuarios, sin separarse de la definición de usuario del art. 3 de la Ley 11.220 (norma de mayor jerarquía del Marco Normativo provincial), contextualiza con la definición de usuario de la Ley de Defensa del Consumidor, y con el reconocimiento del derecho al agua potable como derecho humano en la Provincia de Santa Fe por Ley Provincial Nro.13.132 (Principios de Política Hídrica de la República Argentina) y por Ley Provincial Nro. 13.740 (Ley de Aguas de Santa Fe), integrando de este modo todas las normas jurídicas generales o particulares de las cuales "resulten derechos u obligaciones vinculadas al servicios", según las previsiones del art. 3 de la Ley Provincial Nro. 11.220, y proponiendo la siguiente definición de usuario del servicio:

> 3.6. Usuario del Servicio [Dato: Razón Social]:
>
> Usuario del Servicio [Ocupantes de Inmuebles o Contratantes de Servicios Especiales] (Art. 3 Definiciones, Ley Provincial N° 11.220): ...
>
> **Usuario del Servicio**: A los fines del Reempadronamiento de Usuarios se considera como Usuario del Servicio a *las personas físicas o jurídicas que a título de propietario, tenedor o poseedor; ocupen inmuebles abastecidos por los Servicios Generales o sean contratantes de los Servicios Especiales*; y que en virtud de ello se constituyan en sujetos participantes en la comercialización del Servicio, circunstancia que da motivo a que sean registrados en la Base de Datos

> Comerciales de Aguas Santafesinas SA, *adquiriendo por ello los derechos reconocidos por la normativa* para realizar gestiones ante la Compañía *y responsabilizándose por las obligaciones emanadas de la condición de Usuario* (Política General de Reempadronamiento de Usuarios, 2017, apdo. 3.6) [*ea*].

Si bien la Política de Reempadronamiento de Usuarios, sigue la premisa legal de vincular los usuarios del servicio a los inmuebles, al menos respecto a los Servicios Generales, la misma se imbrica con los requisitos y criterios de resolución de los tramites catastrales que gobiernan la individualización de inmuebles y la asignación de cuentas comerciales a los usuarios, y especialmente se relaciona con los requisitos y criterios de resolución de las solicitudes conexión a los servicios e instalación de medidores; conjunto de cuestiones donde se observan arreglos institucionales que se orientan hacia la remoción de los limitantes surgentes para el acceso al servicio.

Respecto a los obligados solidarios al pago la Política de Reempadronamiento de Usuarios regula:

> Propietario del Inmueble: A los fines de hace efectiva la solidaridad del Propietario o Consorcio de Propietarios con la deuda que registre la cuenta comercial asociada a un inmueble se consignará en el Sistema Comercial los datos de inscripción de la escritura de dominio, el nombre y documento de identidad del titular del dominio del inmueble, y el tipo de propietario (Política General de Reempadronamiento de Usuarios, 2017, apdo. 3.7).

Respecto a la ponderación de entre los sujetos vinculados al inmueble, la Política de Reempadronamiento de Usuarios, prescribe:

> 3.9. Ponderación entre Sujetos:
>
> Durante un Reempadronamiento <u>impulsado por el Propietario (o su Representante)</u> se debe considerar, por regla general, al Propietario además como Usuario/Ocupante.
>
> Si el Propietario aporta documentación que acredite la ocupación del inmueble por parte de un tercero, este será registrado como Usuario del Servicio [con la

respectiva modificación de todos los datos asociados al Usuario], caso contrario aplicará la regla general de considerar al Propietario además como Ocupante. ...

Durante un Reempadronamiento impulsado por el Usuario del Servicio [Ocupante] (o su Representante), ...

En caso de ocupantes que sean Tenedores de inmuebles (exista o no Reempadronamiento previo), si la información que obrase en la documentación presentada para acreditar la tenencia no constara el Propietario registrado en el Sistema Comercial deberán verificarse los datos del dominio de la propiedad en las Bases de Datos externas disponibles, y de ser necesario actualizar los datos del Propietario.

En todos los casos de ocupantes que sean Poseedores de inmuebles, si no existiera Reempadronamiento previo, deberá verificarse los datos del dominio de la propiedad en las Bases de Datos externas disponibles, y de ser necesario actualizar los datos del Propietario (Política General de Reempadronamiento de Usuarios, 2017, apdo. 3.9).

Definiéndose como "Requisitos" para cada tipo de sujeto:

A) Solicitud presentada por Propietario del Inmueble o Representante del Propietario del Inmueble:
   1. Presentación de factura de Aguas Santafesinas SA [en caso de no disponer de la factura se deberá solicitar un Informe de Nro. de Cuenta]

   2. Documentación de Dominio: (alguna de las siguientes)
      a. Escritura de Dominio [Inscripta], Escritura de Cesión de Acciones y Derechos [Inscripta], o Escritura de Fideicomiso [inscripta]
      b. Declaratoria de Herederos [Inscripta]
      c. Resolución Judicial [incluye Acta de Remate Judicial (no es válida el Acta de Toma de Posesión) y Sentencia de Usucapión].
      d. Certificada por Autoridad Judicial o Protocolarizada por Escribano Público, e Inscripta en el Registro de la Propiedad Inmueble.

e. Resolución Administrativa. [Certificada por Autoridad Administrativa o publicada en el Boletín Oficial].
f. Resolución Legislativa. [Certificada por Autoridad Legislativa o publicada en el Boletín Oficial].

3. Documentación Catastral - Impositiva:
   a. Impuesto Inmobiliario [API] (exigible solo para Unidades Funcionales de PH, y sustituible por el "Folio Catastral" del SCIT)
   b. Tasa Municipal (presentación opcional)
   c. CUIT: Constancia de Inscripción / Opción-Monotributo [AFIP] (requerido para Usuarios No Residenciales y Personas Jurídicas)

4. Documentación Personal:
   a. Personas Físicas: Documento de Identidad Original del Propietario.
   b. Personas Físicas representadas por terceros:
      i. Fotocopia legalizada del Documento de Identidad del Propietario.
      ii. Documento de Identidad Original del Representante.
      iii. Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial; sentencia de Tutoría o Curatela [certificada por Autoridad Judicial].
      iv. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Propietarios.
      v. Menores de edad: presentación de ambos padres [salvo resolución que acredite la asignación de la responsabilidad parental a uno de los progenitores], Documentos de Identidad Original de los Progenitores y del Menor, y Partida de Nacimiento [que acredite el vínculo de filiación].
   c. Personas Jurídicas:
      a) Estatutos Societarios o Contrato Social
      b) Acta Protocolizada de Socio Habilitado; o Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial
      c) Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Propietarios.

B) Solicitud presentada por Ocupante del Inmueble o Representante del Ocupante del Inmueble: [Requisitos]

1. Presentación de factura de Aguas Santafesinas SA [en caso de no disponer de la factura se deberá solicitar un Informe de Nro. de Cuenta]

2. Documentación de Tenencia: (alguna de las siguientes)
   a. Escritura de Dominio Simple (no inscripta). [Con Certificado de Escritura en Trámite]
   b. Boleto de Compra-Venta [no requiere encontrarse homologado por Entidad Bancaria]
   c. Contrato de Alquiler [no requiere encontrarse Timbrado]
   d. Convenio de Comodato [no requiere encontrarse Sellado]
   e. Acta de Adjudicación, o Acta de Tenencia Precaria o Acta de Posesión [Legalizadas].
   f. Resolución Judicial de Tenencia. [Certificada por Autoridad Judicial]
   g. Resolución Administrativa o Legislativa de Tenencia. [Certificada por Autoridad Adm../Legislativa o publicada en el Boletín Oficial]
   h. Declaratoria de Herederos. [No inscripta, y Certificada por Autoridad Judicial]
   i. Otros Instrumentos Legales que acrediten Tenencia [aceptación condicionada]

3. Documentación de Posesión [exclusivamente para Personas Físicas que sean poseedoras de Inmuebles Residenciales] (alguna de estas):
   a. Poseedores que sean Responsables del Débito Automático de la Facturación del Servicio [Generales, Especiales o Cargos]
   b. Poseedores que sean Responsables de Convenios de Regularización de Deuda.
   c. Poseedores que presenten los comprobantes de pago de las últimas tres (3) facturas de Servicios Generales.
   d. Domicilio Oficial declarado en el Documento de Identidad del Poseedor
   e. Certificado de Declaración de Domicilio del Poseedor. [Decreto Provincial N° 425/13]
   f. Certificado de Vivienda Familiar [RENABAP: ANSES - AABE]
   g. Certificado de Ocupación emitido por el Poder Judicial o Policía Provincial
   h. Otros Certificados Legales que acrediten Posesión [aceptación condicionada]

4. Documentación Catastral - Impositiva:
    a. Impuesto Inmobiliario [API] (exigible solo para Unidades Funcionales de PH, y sustituible por el "Folio Catastral" del SCIT)
    b. Tasa Municipal (presentación opcional)
    c. CUIT: Constancia de Inscripción / Opción-Monotributo [AFIP] (requerido para Usuarios No Residenciales y Personas Jurídicas)

5. Documentación Personal:
    a. Personas Físicas: Documento de Identidad Original del Tenedor o Poseedor.
    b. Personas Físicas representadas por terceros:
        i. Fotocopia legalizada del Documento de Identidad del Tenedor o Poseedor.
        ii. Documento de Identidad Original del Representante.
        iii. Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial; sentencia de Tutoría o Curatela [certificada por Autoridad Judicial]
        iv. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Tenedores y/o Poseedores.
    c. Personas Jurídicas:
        i. Estatutos Societarios o Contrato Social [solo por tenencia de inmuebles]
        ii. Acta Protocolizada de Socio Habilitado; o Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial. [solo por tenencia de inmuebles]
        iii. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Tenedores.

En conclusión, para el caso de propietarios ocupantes de inmuebles, se habilita su registro con la presentación de una amplia gama de opciones de documentos que acrediten la condición de propietario o legítimo heredero.

Para el caso de ocupantes no propietarios, cuando se trate de tenedores se habilita su registro como Usuarios del Servicio con la presentación de la documentación acreditante de tal condición en todas sus posibilidades; y cuando se trate de poseedores, es decir la situación de hecho de ocupación de un inmueble que no posee título legal en la cual sustentarse y representa la situación de mayor vulnerabilidad del habitante en posición de aspirante a Usuario del Servicio, la Política General de Reempadronamiento de Usuarios

habilita la posibilidad de instituirse en Usuario del Servicio con mínimas condiciones, pero circunscribiendo esta posibilidad solamente para personas físicas que sean poseedoras de inmuebles con fines residenciales, de manera congruente con las previsiones normativas del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

El primer lugar reconoce la condición de Usuario a quien acredite domicilio en el inmueble, por medio del domicilio legal declarado en el documento de identidad, y en caso de no constar en el mismo el domicilio se acepta la presentación del Certificado de Declaración de Domicilio del poseedor (Decreto PEP Nro. 425/13); también es posible la presentación del Certificado de Vivienda Familiar del Registro Nacional de Barrios Populares emitido por la ANSES-AABE para aquellas viviendas en Barrios en transición urbana (en proceso de regularización e integración urbana).

En última instancia, se otorga la condición de Usuario a quien cumplimente la principal obligación del Usuario, es decir el pago del servicio, por medio de la presentación de los comprobantes de pago de las últimas tres facturas emitidas, o en caso de registrarse estas impagas solicitando la celebración de un Convenio de Regularización de Deuda, o la adhesión al sistema de pago por "débito automático".

También se prevé la posibilidad de presentar un Certificado de Ocupación emitido por el Poder Judicial o la Policía Provincial, es decir con la constatación realizada por organismos públicos de la ocupación, e incluso cualquier otro certificado con validez legal que pruebe la posesión del inmueble.

De este modo se observa una amplia gama de opciones acreditantes de la vinculación del candidato a Usuario con el inmueble servido para acceder a la condición de usuario del servicio; no visualizándose la exigencia de requisitos que creen situaciones de exclusión arbitraria o discriminación.

En referencia a la situación de los extranjeros frente a los Servicios Sanitarios, el Código Civil y Comercial Argentino, que constituye parte de las "Normas Aplicables" a los Servicios Sanitarios, regula:

> *Trato equitativo y no discriminatorio*. Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. *No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, en especial, la de la nacionalidad de los consumidores* (Codigo Civil y Comercial, 2014, art. 1098) [*ea*].

Sin bien el trato equitativo, corresponde a los caracteres esenciales de generalidad e igualdad de los servicios públicos, el Código Civil y Comercial expresamente prohíbe la discriminación por razones de nacionalidad del Usuario.

En la misma línea, la Ley de Defensa del Consumidor regula:

> Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. *No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice* ... (Ley de Defensa del Consumidor [Ley Nacional Nro. 24240], 1993, art. 8º bis) [*ea*].

Por su parte el derecho comunitario del Mercosur preve para los nacionales de los paises miembros del Bloque que residan en alguno de los restantes paises miembros el goce de identicos derechos economicos, sociales y culturales que aquellos que posean los nacionales del pais de residencia (para el caso de Argentina, se lista entre ellos el derecho al agua potable y al saneamiento):

> Derechos de los inmigrantes y de los miembros de sus familias.
>
> 1. IGUALDAD DE DERECHOS CIVILES: Los nacionales de las Partes y sus familias que hubieren *obtenido residencia* en los términos del presente Acuerdo *gozarán de los mismos derechos y libertades civiles, sociales, culturales y económicas de los nacionales del país de recepción* ... (Acuerdo sobre Residencia para Nacionales de los Estados Partes del Mercosur, Bolivia y Chile, 2002, art. 9) [*ea*].

Sin embargo el Prestador Público Provincial no solicita que se acredite la condición de residente en el país (residencia permante, residencia transitoria, residencia precaria, etc.) ni estado de transito regular, para el caso de los nacionales o extranjeros con residencia en los Paises Miembros del Mercosur y Paises Asociados, la Prestadora reconoce como documentos validos para el registro de Usuarios, los tipos de documento aprobados en la Decision Nro. 46/2015 del Consejo Mercado Comun del Mercosur:

1. República Federativa del Brasil (Registro de Identidad Civil, Cédula de Identidad expedida por cada Unidad de la Federación con validez nacional, Cédula de Identidad de Extranjero, Pasaporte.);
2. República del Paraguay (Cédula de Identidad, Pasaporte);
3. República Oriental del Uruguay (Cédula de Identidad, Pasaporte);
4. República Bolivariana de Venezuela (Cédula de Identidad, Pasaporte);
5. Estado Plurinacional de Bolivia (Cédula de Identidad para Nacionales, Cédula de Identidad para Extranjeros, Pasaporte);
6. República de Chile (Cédula de Identidad, Pasaporte);
7. República de Colombia (Cédula de Ciudadanía, Tarjeta de Identidad, Cédula de Extranjería, Pasaporte);
8. República del Ecuador (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Identidad (para extranjeros), Pasaporte);
9. República del Perú (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte)

Para los extranjeros de paises extra Mercosur (y no residentes en el Bloque Regional) se admite el Pasaporte, expedido por pais de origen o pasaporte de las Naciones Unidas para apatridas, como metodo de identificacion suficiente.

A este respecto se observa congruencia con la OG15, que en su apartado 53 indica que deben "… abarcar a todas las personas que *vivan* en la jurisdicción territorial del Estado Parte o *estén bajo su control*. ..." [*ea*].

El Marco Normativo expresa una vocación de *universalidad* en la prestación del Servicio, cuando invoca al sujeto colectivo *población*, puesto que la Ley define entre sus finalidades "la protección del interés sanitario, del bienestar de la *población*", así como "proteger los derechos de los Usuarios" y "tutelar la salud pública" (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 2) [*ea*].

Lo cual es reforzado por el Codigo Civil y Comercial al determinar la aplicabilidad de los tratados internacionales de derechos humanos a las relaciones de consumo entabladas con los usuarios de los servicios públicos:

> ARTICULO 1097.- Trato digno. Los proveedores deben garantizar condiciones de *atención y trato digno a los consumidores y usuarios*. La dignidad de la persona debe ser respetada *conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos*. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas

que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias (Codigo Civil y Comercial, 2014, art. 1097) [*ea*].

De igual modo, es de una importancia mayúscula la prohibición de declarar abusivas las cláusulas que reflejan disposiciones de tratados internacionales en la prestación de los servicios:

> Límites. No pueden ser declaradas abusivas:
>
> a) las cláusulas relativas a la relación entre el precio y el bien o el servicio procurado;
>
> b) *las que reflejan disposiciones vigentes en tratados internacionales* o en normas legales imperativas (Codigo Civil y Comercial, 2014, art. 1121) [*ea*].

En este punto es necesario tener en vista que existen cuatro aspectos imbricados en la materialización del acceso que se deben producir en una determinada secuencia:

a) Disponibilidad del Servicio [técnico]: existencia de redes distribuidoras de agua potable y/o redes colectoras de líquidos cloacales.
b) Empadronamiento de inmuebles [comercial]: individualización de los inmuebles, y determinación de sus características, que constituirán el "lugar de prestación" del servicio público domiciliario, y que permiten por una parte determinar el ocupante del inmueble y por otra parte determinar el conexionado del mismo, asi como los parámetros de establecimiento del consumo asignado o presunto a facturarse.
c) Empadronamiento de usuarios [comercial]: individualización del usuario que adquirirá los derechos (el principal abastecerse de los servicios) y obligaciones (las principales construir y enlazar las instalaciones sanitarias internas a las conexiones y abonar la facturación del servicio)
d) Conexión al Servicio [técnico]: construcción de las conexiones, luego de notificado el usuario sobre la disponibilidad del servicio y que este indique la ubicación donde deben ser construidas las conexiones y las necesidades de caudal que esta debe satisfacer (ubicación y diámetro de las conexiones), construya las instalaciones sanitarias internas del inmueble y permita el enlace de las conexiones a las mismas.

El Marco Normativo de los Servicios Sanitarios soslaya la cuestión del empadronamiento de usuarios, recurriendo a la disponibilidad del servicio y la obligatoriedad de la conexión

al servicio aun incluso sin considerar acabadamente la cuestión del enlace de la conexión a las instalaciones internas, hecho indispensable para permitir el efectivo consumo de los servicios sanitarios.

De este modo el Marco Normativo se focaliza en el aspecto "técnico" de la prestación del servicio sin resolver completamente el aspecto "comercial", recurriendo a una situación hipotética donde la Prestadora estaría en posesión, o al menos en condiciones de obtener, los datos completos de los usuarios del servicio y de los inmuebles.

Del mismo modo, el Marco Normativo prevé que luego de estar disponible el servicio, y los inmuebles conectados (incluyendo la construcción de las instalaciones sanitarias internas, y de su enlace con las conexiones de los servicios), se inicie la facturación del servicio, haciendo depender esta posibilidad nuevamente del envió de una comunicación fehaciente al usuario del inmueble servido, el cual se asume sin mayores consideraciones como "conocido" e "identificado" por el Prestador; regulándose:

> FACTURACION A NUEVOS USUARIOS. La *fecha de iniciación de la facturación de Servicios prestados* por el Prestador a Usuarios no servidos a la fecha de comienzo de la vigencia del presente Régimen Tarifario, se determinará de acuerdo a los siguientes casos:
>
> 16.1 Inmuebles *con Conexión instalada*
>
> Todos los Usuarios que contaren con Conexión Domiciliaria Reglamentaria instalada para la provisión de cualquiera de los Servicios prestados, tendrán *obligación de pago* a partir del día en que *se les comunique* en forma reglamentaria la habilitación y *disponibilidad del Servicio*. Será responsabilidad del Prestador la comunicación fehaciente al Usuario de dicha fecha, la obligación de conectarse y de la obligación de pago del Servicio ...
>
> 16.2 Inmuebles *sin Conexión instalada*
>
> Todos los Usuarios que no contaren con Conexión Domiciliaria del Servicio, tendrán *obligación de pago* a partir de la *comunicación de la disponibilidad del Servicio* o del vencimiento del plazo otorgado para la habilitación de las

> instalaciones internas, según lo dispuesto en el Régimen de Transición ... (Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007, art. 16) [*ea*].

Si bien es notorio que el marco normativo, omita todos los procesos requeridos para la individualización y empadronamiento de los inmuebles servidos y de los usuarios del servicio, en última instancia se debe a que la individualización de los inmuebles es posible de obtenerse del registro público del catastro de inmuebles, tanto municipal como provincial, y en ausencia del dato efectivo del ocupante de inmueble no propietario, es posible obtener el dato del propietario del inmueble del registro público de la propiedad inmueble; existiendo la posibilidad posterior de realizar un reempadronamiento de usuario para registrar el ocupante efectivo del inmueble.

En esto, lo que debe considerarse es la posibilidad de no acceso al servicio si la vivienda en cuestión no se ajustara a la delimitación "jurídica" del inmueble, no siendo posible que el propietario optara por la desconexión o no conexión dado que el otorgamiento de esta condición depende de la inspección que el Prestador realice del inmueble.

Una ausencia obvia en el marco normativo de los servicios sanitarios es la falta de previsión normativa de integración de las bases de datos del Prestador con los organismos públicos encargados del registro de inmuebles y propietarios, es decir los Catastros municipales y provincial y el Registro Público de la Propiedad Inmueble; ya que la información que estos organismos poseen devienen críticas para el cumplimiento de los objetivos que la legislación le asigna al Prestador de los servicios sanitarios.

Si bien existe el reconocimiento legal de que "Usuarios del Servicio" son, con intención de universalidad en el alcance, *todas las personas físicas o jurídicas* sin realizar ningún tipo de discriminación; el marco normativo las circunscribe a un grupo específico compuesto por los propietarios, tenedores o poseedores de *inmuebles*, y sobre estos últimos especifica que sean aquellos que reciban o deban recibir el suministro del Servicio.

Esta definición, que mediatiza el derecho a ser Usuario del Servicio por intermedio de la "ocupación" de un inmueble (sea esta ocupación en condición de propietario, tenedor o poseedor) se explica en la concepción del legislador sobre el servicio como un Servicio Público Domiciliario, es decir a prestarse "a" (en) *inmuebles*.

De este modo, la existencia de algún tipo de discriminación prohibida por el PIDESC depende de la concepción de *inmueble* que el Marco Normativo sostenga, y de las Políticas Comerciales y Procedimientos Administrativos que se refieran a la determinación de un inmueble y su individualización, así como al establecimiento de

relación de consumo con el Usuario del Servicio; cuestión que se tratará más adelante en el apartado correspondiente a la "Determinación del Inmueble, Transformaciones Catastrales y Modificaciones Edilicias".

Encontramos una relación directa entre la cuestión de los requisitos y procesos de admisión y registro de Usuarios del servicio de agua potable y saneamiento con el tercer componente del Factor Normativo Accesibilidad "No Discriminación e Igualdad" el cual prescribe la accesibilidad de todos de hecho y de derecho al agua y los servicios e instalaciones de agua sin ninguna discriminación por cualquiera de los motivos prohibidos por el PIDESC, haciendo especial énfasis en los sectores más vulnerables y marginados de la población.

Debido a que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha detectado constantemente una denegación muy generalizada del derecho al agua, insta en su párrafo 14: "Los Estados Partes deberán *adoptar medidas para eliminar la discriminación de facto* basada en motivos sobre los que pesen prohibiciones ...", en procura de identificar y remover los obstáculos existentes en el acceso al derecho al agua que no poseen origen legal, sino que se producen por cuestiones de hecho.

La OG15 adicionalmente estipula en su párrafo 16 que deben preverse mecanismos especiales para garantizar el acceso al derecho al agua a personas y grupos de personas que presentan, regularmente en los casos observador por el CDESC, dificultades para ello:

> los Estados Partes deben prestar *especial atención* a las *personas* y *grupos de personas* que tradicionalmente han tenido dificultades para ejercer este derecho, en particular las *mujeres*, los *niños*, los *grupos minoritarios*, los *pueblos indígenas*, los *refugiados*, los *solicitantes de asilo*, los *desplazados internos*, los *trabajadores migrantes*, los *presos* y los *detenidos* [*ea*].

Continuando:

> En particular, los Estados Partes deben adoptar medidas para velar por que:
>
> ... Se suministre agua salubre suficiente a los grupos que tienen *dificultades físicas* para acceder al agua, como *personas de edad*, los *discapacitados*, las víctimas de *desastres naturales*, las personas que viven en zonas propensas a desastres y las que viven en *zonas áridas y semiáridas* o en *pequeñas islas* [*ea*].

En lo que atañe a las obligaciones la OG15 enuncia en su párrafo 17 que "Los Estados Partes tienen *obligaciones inmediatas* por lo que respecta al derecho al agua, como la garantía de que ese derecho será *ejercido sin discriminación* alguna ..." [*ea*]

Respecto a los Servicios Sanitarios administrados por los gobiernos provinciales o municipales, la norma internacional prevé, en su párrafo 51, que:

> En los casos en que la responsabilidad de hacer efectivo el derecho al agua se haya *delegado en las autoridades regionales o locales*, el Estado Parte seguirá siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Pacto, ... los Estados Partes deberán velar por que dichas autoridades *no nieguen el acceso a los servicios sobre una base discriminatoria* [*ea*].

Desde la óptica de la gestión administrativa de la prestación del servicio, es critica la determinación del sujeto que puede instituirse en "titular del servicio" (Usuario Efectivo), dado que es este sujeto quien podrá ejercer ante la Prestadora los derechos a conectarse, desconectarse, o no conectarse, determinar el régimen de facturación de los servicios, solicitar las modificaciones de los parámetros que afectan la determinación de los consumos a facturar, y tendrá las obligaciones sobre el pago del servicio, así como será el sujeto que deberá responder por las deudas que se generen en ocasión de la prestación del servicio, podrá negociar planes de financiación de deuda o de los trabajos especiales asociados a la prestación, realizar reclamos comerciales (los reclamos técnicos no poseen ninguna restricción de presentación), recibirá los créditos que se le otorguen por problemas en la facturación (devoluciones), por el régimen de recargos e intereses, o los créditos por indemnizaciones que corresponderían con causa en la prestación del servicio, será el responsable de las instalaciones sanitarias internas (con todos los efectos que la misma posee respecto a la correcta prestación y determinación de los consumos), y el responsable general por los inconvenientes que pudiera ocasionar respecto al servicio (contaminación de napas por falta de enlace a las redes colectoras, contaminación del agua potable por vinculación de agua de perforaciones sin circuitos independientes, destrucción de redes colectoras por volcamientos prohibidos o desagües industriales, afectación de la salud de la población vinculada por medios de las redes, o del medio ambiente, etc.), será además en su condición de titular del servicio el sujeto alcanzado por los esquemas de protección social existentes (tarifa social y caso social, planes de pagos para sujetos "sensibles").

El aspecto de la “gestión administrativa” en el marco de un “sistema de gestión del agua y del saneamiento” va mucho más allá de la simple conexión a los servicios, que pueden impedir, restringir o lesionar aspectos del DDHH al agua y al saneamiento, o de los derechos nacidos en el Marco Normativo de prestación de los servicios; es por tanto la piedra basal del andamiaje administrativo que sustenta la prestación del servicio.

Por todo esto, parecería apropiado que en caso de aprobarse una nueva Ley de Servicios Sanitarios se defina con mayor precisión los sujetos involucrados y excluidos en la relación de consumo, especialmente la jerarquización del Usuario del Servicio respecto al Propietario de los inmuebles (Usuario Presunto o en su caso solidario en la deuda con el Usuario del servicio), y las reglas de determinación del Usuario del Servicio respecto a todas las personas en condiciones de reclamar tal condición entre los ocupantes de un inmueble; así como la expresa diferenciación, creando regímenes diferenciados de derechos y obligaciones, entre Usuarios Efectivos del servicio y Usuarios Conexos.

De igual modo, se requeriría una diferenciación en la reglamentación de la prestación del servicio cuando este se encuentre orientado a usos Residenciales (usos personales y domésticos) y encuadre en la garantía de un derecho humano siendo el servicio un bien público, social y cultural de acceso prioritario, y cuando encuentre orientado a usos No Residenciales siendo el servicio un bien privado de acceso condicionado.

III.2- El empadronamiento de inmuebles: requisitos y procesos de individualización, registro y determinación de características de los inmuebles servidos

[«]

El agua es la fuerza motriz de toda la naturaleza

Leonado Da Vinci

Como se ha visto en el capítulo sobre el servicio público de agua potable y saneamiento, los servicios sanitarios corresponden al género de los servicios públicos y a la especie de los Servicios Públicos Domiciliarios, por ello el marco normativo regula:

> ARTICULO 55.-
>
> Alcances de la prestación del Servicio. Los Prestadores deberán *prestar el Servicio a todo inmueble* comprendido dentro del *Área Servida de Agua Potable y el Área Servida de Desagües Cloacales,* y extender, mantener, renovar y *conectar* las redes externas, de acuerdo con lo establecido en las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

A su vez, los inmuebles que se conectan a los servicios, deben poseer los respectos circuitos de instalaciones sanitarias internas de agua potable y/o cloaca, según la disponibilidad de los servicios existentes:

> ARTICULO 57.-
>
> *Instalaciones internas*. Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de *inmuebles* que se hallen en las condiciones del artículo 55, estarán obligados a instalar a su cargo y bajo su exclusiva responsabilidad, los *servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal* y a mantener en buen estado las instalaciones … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

El servicio público domiciliario de servicios sanitarios se estructura sobre la unidad básica que es el "inmueble" al cual se relacionan las conexiones a los servicios disponibles y los sujetos relevantes para la relación de consumo; sin embargo, el marco normativo no ofrece una definición de "inmueble servido" como si lo hace en caso de los "inmuebles afectados al servicio":

> 4.3.1 Bienes de titularidad de la Provincia de Santa Fe …

> Se *consideran inmuebles solamente* los contemplados en los *Artículos 2314 y 2315 del Código Civil*. Los *inmuebles por accesión* sólo se consideran tales en tanto permanezcan adheridos al suelo (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007).

Si bien, la previsión legal se refiere expresamente a los inmuebles afectados al servicio (de propiedad de la provincia de Santa Fe y bajo administración del Prestador), esta constituye la única definición de inmueble que posee el marco normativo, al margen de las clasificaciones que sobre inmuebles servidos realiza adicionalmente.

Los artículos 2314 y 2315 del anterior Código Civil, han sido sustituidos por los artículos 225 y 226 en el nuevo Código Civil y Comercial:

> ARTICULO 225.- *Inmuebles por su naturaleza*. Son inmuebles por su naturaleza el *suelo*, las cosas incorporadas a él de una manera orgánica y las que se encuentran bajo el suelo sin el hecho del hombre (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

> ARTICULO 226.- *Inmuebles por accesión*. Son inmuebles por accesión las *cosas muebles que se encuentran inmovilizadas por su adhesión física al suelo, con carácter perdurable*. En este caso, los muebles *forman un todo con el inmueble* y no pueden ser objeto de un derecho separado sin la voluntad del propietario … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

Por su parte el marco normativo de los servicios sanitarios regula:

> ARTICULO 4º - DEFINICIONES ESPECIFICAS
>
> Al solo efecto de la aplicación del presente Régimen Tarifario se considerarán las siguientes definiciones:
>
> *Baldío*: Aquel *inmueble que careciendo de toda edificación* no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna Conexión Domiciliaria Reglamentaria se considerarán

Inmuebles Conectados al Servicio. [*nota*: concordante con art. 3, inc. i, del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007)]

Inmueble Conectado al Servicio: Todo *inmueble* situado dentro del Ámbito de la Prestación del Servicio *que tenga a su disposición, a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria Reglamentaria, Servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o Pluviocloacales y/o Desagües Industriales*, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley Nº 11.220 y los artículos 28 y 29 del presente Régimen Tarifario. [*nota*: concordante con art. 3, inc. j, del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007)]

Inmueble Desconectado del Servicio: Todo *inmueble* situado dentro del Ámbito de la Prestación del Servicio que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o Pluviocloacales y/o Desagües Industriales y al que el Prestador *le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del Servicio*, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley Nº 11.220 y los artículos 28 y 29 del presente Régimen Tarifario. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere *reducido y/o cortado el Servicio por falta de pago*. [*nota*: concordante con art. 3, inc. k, del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007)]

Inmueble Deshabitado: Todo inmueble con edificaciones, que *no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna*. [*nota*: concordante con art. 3, inc. l, del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007)]

Unidad Complementaria: Es el conjunto de superficies cubiertas, semicubiertas o descubiertas comunicadas y unidas entre sí, que por su naturaleza intrínseca no puede constituir una Unidad Funcional, ya que en su uso debe complementar a alguna o algunas de estas últimas existentes en el edificio y por lo tanto debe

> forzosamente unirse a alguna o algunas de ellas para formar una unidad de dominio exclusivo, no pudiendo ser objeto de tal dominio por personas que no sean, al mismo tiempo, titulares de alguna Unidad Funcional. [*nota*: concordante con art. 3, inc. s, del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007)]
>
> *Unidad Funcional*: Es el conjunto de superficies cubiertas y/o semicubiertas o descubiertas, directamente comunicadas y unidas entre sí, necesarias para el desarrollo de las actividades compatibles y concordantes con el destino del edificio en propiedad horizontal al que pertenece (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. [*nota*: concordante con art. 3, inc. r, del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007)]

De este modo el Régimen Tarifario no realiza, ni referencia, una *definición* de inmueble propiamente dicho, limitándose a *clasificar* los inmuebles en una tipología *sui generis*, teniendo en consideración: (a) parcialmente los tipos de derechos reales que sobre el mismo se ejercen, (b) la existencia o ausencia de construcciones (inmueble por accesión) sobre el terreno (inmueble por su naturaleza), (c) el estado de ocupación o desocupación y/o el uso del inmueble, (d) el estado de conexión, desconexión, no conexión, reducción o corte del servicio. Tabla Nro. 14: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble (2006-2019) [»]; Gráfico Nro. 06: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble (2006-2019) [»]; Tabla Nro. 15: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble y Régimen de Facturación (2006-2019) [»].

Esta clasificación posee relevancia para la aplicación del Régimen Tarifario, pero no aporta claridad sobre la definición especifica de inmueble, lo cual es de una importancia mayúscula en tanto la cosa inmueble es la unidad básica de organización del servicio público domiciliario de los servicios sanitarios en su faz técnica, administrativa y comercial; tal es la preponderancia de la figura del inmueble en la arquitectura de prestación del servicio, que se nombra al servicio mismo como “Servicio «a» Inmuebles” (art. 26 del Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007); esto dicho sin desmedro que, con rigurosidad todo servicio público domiciliario, se refiere a un “Servicio «a» Usuarios «en» Inmuebles” como fue expuesto en el capítulo de este trabajo sobre el servicio público de agua potable y saneamiento.

Sin embargo, en el Reglamento del Usuario, al especificarse los requisitos para el trámite de "Empadronamiento y categorización de inmuebles" y el trámite de "Subdivisión en propiedad horizontal" se exige la presentación de "plano del inmueble", haciéndose depender la individualización y delimitación de los inmuebles del Plano de Mensura que crea "estado parcelario" sobre la cosa inmueble:

> ART. 49° - DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: Los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación …
>
> f) *Empadronamiento y categorización de inmuebles: Plano del inmueble* …
>
> j) *Subdivisión en propiedad horizontal*: Facturas; *plano de subdivisión* aprobado por la Municipalidad correspondiente; nota de solicitud firmada por la totalidad de los consorcistas, propietario o representante con poder suficiente, dejando constancia de los nombres de los condóminos y dirección postal para el envío de la facturación … (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

En el caso de la propiedad horizontal o el conjunto inmobiliario (propiedad horizontal especial) el plano de subdivisión en régimen de propiedad horizontal se revela irremplazable en tanto representa la división del inmueble en sus distintas partes constitutivas:

> Artículo 146°): En el Derecho Real de Propiedad Horizontal y el instituto de Pre-Horizontalidad, debe interpretarse que las *unidades funcionales* son volúmenes menores incluidos en el volumen mayor determinado por los límites del terreno (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017) [*ea*].

Sin embargo, la mera aprobación de un plano de mensura y subdivisión en propiedad horizontal no somete el inmueble al régimen de propiedad horizontal:

> En la intervención Municipal o Comunal … en los planos de propiedad horizontal, la *intervención municipal* en el plano *acreditará la autorización para someter el edificio al Derecho Real de Propiedad Horizontal en cuestiones de su competencia*, entre ellas la *habilitación del edificio para su sometimiento* y

especialmente el destino de cada unidad conforme al uso admitido por las normas locales (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017, art. 90, inc. 2).

El sometimiento de un edificio al régimen de propiedad horizontal se perfecciona al momento de la inscripción en el Registro de la Propiedad Inmueble de la escritura del Reglamento de Propiedad Horizontal (antiguamente Reglamento de Administración y Copropiedad), hecho en el cual nace el derecho real de propiedad horizontal y se constituye a la par la persona jurídica Consorcio de Copropietarios; siendo la autorización catastral del plano de subdivisión en propiedad horizontal una habilitación previa necesaria para el sometimiento del edificio al régimen jurídico de propiedad horizontal o conjunto inmobiliario.

> ARTICULO 2038.- *Constitución*. A los fines de la *división jurídica del edificio*, el titular de dominio o los condóminos deben redactar, por escritura pública, el *reglamento de propiedad horizontal, que debe inscribirse en el registro inmobiliario*.
>
> El reglamento de propiedad horizontal se integra al título suficiente sobre la unidad funcional (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

Por otra parte, la exigencia de nota con el acuerdo del propietario, consorcistas o represente legal corresponde a un requisito propio de la solicitud de registración del plano de propiedad horizontal ante el Catastro Municipal y Provincial, y del reglamento de propiedad horizontal ante el Registro de la Propiedad Inmueble, siendo excedentario duplicar dicho requisito ante el Prestador que solo reproduce un hecho registral en su "Catastro de Servicio" (que no constituye en sentido estricto un Catastro de Inmuebles).
El Régimen Tarifario y el Reglamento del Usuario definen las Unidades Funcionales y Unidades Complementarias (sin considerar las Unidades Principales) que componen la propiedad horizontal entre las clasificaciones de inmueble que realiza, habiéndose modificado estas definiciones por el Código Civil y Comercial y las Normas de Confección y Registración de Planos de Mensura de la Provincia de Santa Fe (subsidiarias a su vez de la Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209):

> ARTICULO 2037.- Concepto. L*a propiedad horizontal es el derecho real que se ejerce sobre un inmueble propio* que otorga a su titular facultades de uso, goce y disposición material y jurídica que se ejercen *sobre partes privativas y sobre*

partes comunes de un edificio, de conformidad con lo que establece este Título y el respectivo *reglamento de propiedad horizontal*. Las diversas *partes del inmueble* así como las facultades que sobre ellas se tienen son interdependientes y conforman un todo no escindible (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2039.- *Unidad funcional*. El *derecho de propiedad horizontal se determina en la unidad funcional*, que consiste en pisos, departamentos, locales u otros espacios susceptibles de aprovechamiento por su naturaleza o destino, que tengan *independencia funcional*, y comunicación con la vía pública, directamente o por un pasaje común.

La *propiedad de la unidad funcional* comprende la parte indivisa del terreno, de las cosas y partes de uso común del inmueble o indispensables para mantener su seguridad, y *puede abarcar una o más unidades complementarias destinadas a servirla* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

El artículo 38 del Decreto Provincial Nro. 1309/17, especifica que los volúmenes (espacios) a representar en los planos de propiedad horizontal deben distinguir las distintas calidades de derechos y la calificación catastral, de modo tal que los polígonos que componen las Unidades Funcionales deberán reflejar los espacios según la siguiente clasificación:

1. Parte Privativa de la Unidad Funcional, diferenciando en: (a) Unidad Principal, y (b) Unidad Complementaria
2. Parte Comunes de la Unidad Funcional, diferenciando en: (a) de Uso Exclusivo, (b) de Uso Exclusivo de algunas Unidades, y (c) de Uso Común

Regulándose que la "… Unidad Funcional … Puede estar compuesta por *uno o varios polígonos* comunicados entre sí *directa o indirectamente*. Es atributo fundamental de la Unidad Funcional el *destino* aprobado por la Municipalidad o Comuna" (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017, art. 38) [*ea*].

La unidad funcional, único elemento en el que subdivide un edificio afectado al régimen de propiedad horizontal, se encuentra compuesto por Unidad Principal (que puede estar

compuesta por varios polígonos) y de corresponder por una o varias Unidades Complementarias (que también pueden estar compuestas por varios polígonos).

La división que realiza el marco normativo de los servicios sanitarios para clasificar los inmuebles, no es compatible con las normas catastrales en tanto diferencia entre unidad funcional y unidad complementaria, cuando esta última es un elemento constitutivo de la unidad funcional, es decir confunde la unidad principal de la unidad funcional con la unidad funcional en sí misma. Esta cuestión posee efectos en tanto el marco normativo crea un régimen de facturación del servicio de excepción nacido en una interpretación que no se ajusta a las normas catastrales:

> ARTICULO 47º - REGIMEN TRANSITORIO DE FACTURACION
>
> Para aquellos Baldíos y *Unidades Complementarias* sobre los que no se disponga de los datos necesarios para *aplicar el sistema de facturación establecido en el presente Régimen Tarifario*, el Prestador facturará un importe equivalente a la facturación previa con un mínimo al cargo fijo (CF) determinado en el artículo 26.1 por Servicio.
>
> Será obligación del Prestador obtener en los menores plazos técnicamente posibles los datos requeridos a los efectos del empadronamiento y facturación de acuerdo con este Régimen Tarifario (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Precisando las definiciones, la unidad funcional en su Parte Privativa se compone de:

> *Unidad Principal*: Es el ambiente o conjunto de ambientes, y/o sectores, y/o dependencias *directamente comunicados entre sí*, necesarios y suficientes para el desarrollo de las actividades compatibles con el destino para el que ha sido construido el edificio y que se halla comprendido en *uno o más polígonos de límites ...*
>
> *Unidad complementaria*: Es la superficie que por su *naturaleza intrínseca* no pueden constituir una unidad funcional y *por estar destinadas a servir a la unidad principal debe unirse a ésta para formar una unidad funcional* (*Bauleras*, tendederos, depósitos, *cocheras*, patios no solares, *separadas del polígono de la*

Unidad Principal, sin que esta enumeración sea taxativa) (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017, art. 38, inc. a) [*ea*].

Sin embargo, los polígonos destinados a cocheras y bauleras, que en principio deberían constituir Unidades Complementarias unidas a Unidades Principales conformando una Unidad Funcional, pueden constituir Unidades Principales y por tanto ser Unidades Funcionales independientes, sin constituir forzosamente Unidades Complementarias:

> Unidad Principal … *Podrán constituir unidades principales cocheras y bauleras, si el destino del edificio así lo indica*. No se admitirá someter a Propiedad Horizontal inmuebles con el cien por ciento de unidades descubiertas (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017, art. 38, inc. a) [*ea*].

Por su parte los polígonos "delimitan las *superficies continuas* de la Unidad Principal y/o Complementaria y bienes comunes …" (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017, art. 38, inc. c) [*ea*].

En conclusión, de la clasificación que el marco normativo realiza sobre inmuebles (sin ofrecer una definición de inmueble propiamente), en los dos únicos casos donde define partes constitutivas de un inmueble afectado al régimen de propiedad horizontal se encuentra que estas definiciones son reguladas de distinto modo por la legislación específica sobre la temática.

Como se mencionó anteriormente, producto del art. 49 del Reglamento del Usuario que exige la presentación del plano de mensura para los tramites de "empadronamiento y categorización de inmuebles" y "Subdivisión en propiedad horizontal", se hace depender la individualización y delimitación de los inmuebles del Plano de Mensura que crea "estado parcelario" sobre la cosa inmueble.

Complementariamente, el condicionamiento de la constitución de derechos reales sobre bienes inmuebles a la expedición de un "Certificado de Deuda de Inmuebles para Escribanos Públicos" va en línea con la concepción de inmuebles cuando este bien posea "estado parcelario":

> ARTICULO 96.- *Transferencias de dominio. Incorporación al régimen de propiedad horizontal y constitución de derechos reales. Antes de escriturarse una transferencia de dominio o la incorporación de un inmueble al régimen de propiedad horizontal o de la constitución de derechos reales,* el escribano

interviniente requerirá a los Prestadores *un certificado en el que conste la deuda que por cualquier concepto reconozca el inmueble* …

En los casos en que los Prestadores facturen el Servicio a *consorcios de propietarios,* el certificado de deuda que aquellos otorguen a los escribanos en los términos de este artículo, sólo deberá consignar el monto de la deuda proporcional correspondiente a la *unidad respectiva* que surja de aplicar el porcentual de dominio de dicha unidad sobre la deuda total que registre el consorcio de propietarios ...

En los casos en que los Prestadores no expidan en término el certificado de deuda del inmueble, según se dispone en el párrafo primero o que dicho certificado no les sea solicitado por el escribano interviniente, *la Inspección de Escrituras Públicas retendrá los testimonios de escrituras inscriptas hasta que se acredite el pago de las deudas con los Prestadores* …

El *cumplimiento irregular* de dichas obligaciones por parte de los Prestadores *será considerado falta grave* … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*]. (parcialmente concordante con art. 63 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10])

Relacionado al registro de derechos reales que delimitan inmuebles, la Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209 regula:

ARTICULO 4º — A los efectos de esta ley, denomínase *parcela* a la representación de la *cosa inmueble* de extensión territorial continua, deslindado por una poligonal de *límites* correspondiente a *uno o más títulos jurídicos o a una posesión ejercida,* cuya existencia y elementos esenciales consten en un *documento cartográfico, registrado* en el organismo catastral (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

Mientras la legislación catastral provincial define a la parcela en los siguientes términos:

ARTÍCULO 22°.- La *unidad catastral* se denomina *parcela*, entendiéndose por tal al *bien inmueble* urbano, suburbano o rural designado como lote, fracción o *unidad* de propiedad horizontal, en un *plano de mensura inscripto* en el organismo catastral competente al tiempo de su registro (Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996, 1941) [*ea*].

Complementándose las disposiciones:

ARTICULO 5º — Son *elementos de la parcela*:

I. Esenciales:

a) La *ubicación* georeferenciada del inmueble;

b) Los *límites* del inmueble, en relación a las *causas jurídicas que les dan origen*;

c) Las *medidas* lineales, angulares y de *superficie* del inmueble …

Dichos elementos constituyen el *estado parcelario* del inmueble (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

ARTICULO 6º — La determinación de los *estados parcelarios* se realizará mediante actos de levantamiento parcelario consistentes en *actos de mensura* … (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

Artículo 115°): Entiéndase por *Mensura* a la operación de agrimensura compuesta por un conjunto de actos tendientes a investigar, identificar, determinar, medir, ubicar, representar y documentar *límites territoriales de objetos legales* de derecho público y privado, conforme a las *causas jurídicas que los originan* (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017) [*ea*].

ARTICULO 7º — El *estado parcelario* quedará constituido por la *registración* en el organismo de aplicación del *plano de mensura* y demás documentación correspondiente al acto de levantamiento parcelario ejecutado. En el plano

deberán constar los elementos que permitan *definir la parcela* … (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

ARTICULO 11. — El *estado parcelario* se acreditará por medio de *certificados* que expedirá el *organismo catastral* … (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

ARTICULO 12. — En los *actos* por los que se *constituyen, transmiten, declaren o modifiquen derechos reales sobre inmuebles*, se deberá tener a la vista la *certificación catastral habilitante* respectiva y *relacionar su contenido* con el cuerpo de la *escritura o documento legal* correspondiente. No se requerirá la certificación catastral para la cancelación de derechos reales, y constitución de *bien de familia, usufructo, uso y habitación*, e inscripción de *embargos* y otras medidas *cautelares* (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

ARTICULO 13. — A los efectos de las inscripciones de los actos citados en el artículo 12 de la presente ley *en el Registro de la Propiedad Inmueble*, se acompañará a la documentación correspondiente el *certificado catastral*, sin cuya presentación *no procederá la inscripción* definitiva (Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209, 2007) [*ea*].

ARTÍCULO 48°.- El *Registro General de Propiedades no inscribirá* ninguna transferencia de dominio referente a bienes inmuebles o constitución de derechos reales de cualquier índole, que importe una *variación* de las dimensiones lineales o superficiales de los datos catastrales de una *parcela*, ya sea por diferencia con el título original, subdivisión de la propiedad o variaciones sufridas por aluvión o

> avulsión, *sin que previamente se haya registrado* en la Dirección Provincial de Catastro y Cartografía *el respectivo plano de mensura*.- No será obligatorio esta disposición para la inscripción de las hipotecas. (Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996, 1941)

Se podría decir resumidamente que la "parcela" corresponde a la "representación" del inmueble contenida en un "plano de mensura", donde constan sus "elementos esenciales" (ubicación, límites y superficies) y se relaciona a uno o más "títulos o causas jurídicas" (escritura, sentencia judicial, acto administrativo o legislativo) o posesión ejercida.

Al registrarse el plano de mensura en el organismo catastral el inmueble adquiere "estado parcelario", y este organismo catastral con posterioridad emite "certificados catastrales" que acreditan el estado parcelario del inmueble.

En los actos que constituyen, transmiten, declaran o modifican derechos reales sobre inmuebles (salvo para registro de bien de familia, usufructo, uso o habitación, embargos y cautelares), se requiere la presentación del "certificado de estado parcelario" y su concordancia con las escrituras o documento legal, para que se proceda a su inscripción en el Registro de la Propiedad Inmueble.

Sin embargo, no todos los derechos reales son causa jurídica para la generación de parcelas, y solo el derecho real de dominio y de condominio permiten constituir parcelas, es decir delimitar inmuebles:

> Artículo 121°): La *mensura* para establecer el *estado parcelario* consiste en un conjunto de actos tendientes a investigar, identificar, determinar, medir, ubicar, representar y documentar *límites territoriales de derechos reales de dominio y condominio* (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017) [*ea*].

> Artículo 148°): Los *polígonos* que delimitan la *extensión territorial de los derechos reales*, que no sean *dominio o condominio, no generan parcelas*. A efectos catastrales podrán ser considerados *subparcelas* … (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017) [*ea*].

Sobre los derechos reales, estos se encuentran enunciados en el Libro IV del Código Civil y Comercial, y se refieren a: (a) Posesión y tenencia; (b) Dominio; (c) Condominio; (d)

Propiedad Horizontal; (e) Conjuntos inmobiliarios; (f) Tiempo Compartido; (g) Cementerios Privados; (h) Superficie; (i) Usufructo; (j) Uso; (k) Uso; (l) Habitación; (ll) Servidumbre; (m) Garantía.

De este modo la individualización y delimitaciones de inmuebles se encuentra directamente relacionada al derecho real de dominio y condominio, que da causa jurídica a su delimitación; sin relación directa a las efectivas ocupaciones del espacio físico que se realicen y que no tengan que ver con diferencias en la materialización de los limites (invasiones entre linderos y corrimientos de parcelas en la manzana).

De este modo toda ocupación diferencial del espacio interior de un inmueble cuando esto corresponda a la acción de distintos sujetos o grupos de sujetos no posee representación ni consideración en los planos de mensura que se limitan a los derechos reales sobre el inmueble sin considerar otros fenómenos relevantes para la prestación del servicio y el establecimiento de la relación de consumo, como se abordará más adelante.

La norma catastral provincial (Decreto PEP Nro.1.309/17, art. 9, inc. e) y concordante) lista de modo no taxativo una tipología de planos de mensura al determinar el "objeto" del plano, es decir la indicación del Derecho Real u Objeto Legal Territorial cuyos límites el plano está representando:

1. Mensura para constitución o verificación de estado parcelario
2. Mensura para modificación de estado parcelario:
    a) Mensura para división parcelaria
    b) Mensura para unificación parcelaria
    c) Mensura para agregación parcelaria (anexión)
    d) Mensura para desagregación parcelaria (cesión)
    e) Mensura parcial de parcela
3. Mensura de polígonos para establecer derecho real de Propiedad Horizontal
4. Mensura para establecer derecho real de Propiedad Horizontal Parcial
5. Mensura para modificar derecho real de Propiedad Horizontal
6. Mensura para modificar derecho real de Propiedad Horizontal con Final de Obra Parcial (sobre unidad/es o sobre parte comunes de la PH inscripta)
7. Mensura para Propiedad Horizontal Parcial (con Final de Obra Parcial)
8. Mensura para desafectación de Propiedad Horizontal.
9. Mensura para Anexión al terreno de la Propiedad Horizontal.
10. Mensura para Cesión de terreno de la Propiedad Horizontal.
11. Mensura para constituir otros Derechos Reales sobre la Propiedad Horizontal (que no sea dominio o condominio).

12. Mensura para Prehorizontalidad.
13. Mensura para modificación de Prehorizontalidad.
14. Mensura para Prehorizontalidad sobre Propiedad Horizontal
15. Mensura para establecer derecho real de Propiedad Horizontal especial para Conjunto Inmobiliario.
16. Mensura para modificar derecho real de Propiedad Horizontal especial de Conjunto Inmobiliario
17. Mensura para establecer derecho real de cementerio privado
18. Mensura para modificar derecho real de cementerio privado
19. Mensura para establecer derecho real de tiempo compartido
20. Mensura para modificar derecho real de tiempo compartido
21. Mensura para establecer derecho real de Usufructo
22. Mensura para establecer derecho real de Uso
23. Mensura para establecer derecho real de Superficie
24. Mensura para establecer derecho real de Servidumbre.
25. Mensura para establecer Servidumbre Administrativa.
26. Mensura para afectar la propiedad superficiaria al derecho de propiedad horizontal.
27. Mensura para Convenios de Uso y Goce en Condominios.
28. Mensura para Hipoteca sobre parte de un inmueble.
29. Mensura de Asentamientos Irregulares.
30. Mensura de Planes de Viviendas Oficiales Provinciales.
31. Mensura para Adquisición de Dominio por Usucapión Administrativa o Judicial

A su vez debe tenerse en consideración, que los inmuebles que no han sido objeto de constitución, modificación, extinción o transferencia de derechos reales desde la vigencia de la actual legislación catastral en algunos casos no poseen plano de mensura y su delimitación se realiza a partir de la descripción en el Titulo (documento legal); estando en esta situación aproximadamente el 17% de los inmuebles existentes en el territorio de la provincia de Santa Fe según datos publicados por el Servicio de Catastro e Información Territorial.

Respecto a la individualización de las parcelas, estas se identifican unívocamente por medio de la “Nomenclatura Catastral”:

> ARTÍCULO 12°.- Terminadas las planimetrías catastrales se establecerá la *nomenclatura* de cada *parcela*, la que será *obligatoria en todos los documentos*

públicos, administrativos y judiciales a partir de la fecha que determine el P.E. (Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996, 1941) [*ea*].

Sin embargo, la unidad territorial relevante a los efectos impositivos no es la "parcela" (unidad catastral) sino la "finca" (unidad tributaria):

> ARTÍCULO 23°.- A los *efectos impositivos*, denomínase *finca* a la superficie comprendida por una *poligonal cerrada* perteneciente a un propietario o a varios en condominio, o poseída por una persona o varias en común, determinada por *acto de levantamiento territorial*, o en su defecto, por el *título de propiedad*, en las condiciones que fijará la reglamentación.- Cada *parcela baldía* registrada, constituirá una *unidad tributaria* llamada finca.-
>
> La Dirección Provincial de Catastro y Cartografía *relacionará las parcelas y las fincas* definidas en los artículos precedentes y asentará notas referenciales de las *coincidencias o diferencias entre ellas* (Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996, 1941) [*ea*].

> ARTÍCULO 50°.- La reglamentación establecerá los procedimientos a seguir en caso de *discordancia entre los límites de la parcela y de la finca* a los efectos de la determinación impositiva y de valuación del bien inmueble (Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996, 1941) [*ea*].

Las fincas se identifican por medio de la "Partida del Impuesto Inmobiliario", siendo que una finca puede corresponder a una única parcela o a una agrupación de parcelas, siempre que estas representen una superficie continua con homogeneidad de dominio o posesión. De este modo una finca "unifica", a fines impositivos, parcelas colindantes de un mismo propietario/s o poseedor/es.

Tal es así, que la liquidación del impuesto inmobiliario se continúa realizando "unificadamente" ante casos de subdivisión parcelaria, hasta tanto la subdivisión se perfeccione por medio de la transmisión del dominio de las fracciones resultantes; es decir que la Partida del Impuesto Inmobiliario mantiene unidas las distintas parcelas resultantes de la subdivisión parcelaria:

> ARTÍCULO 160 - En los casos de *subdivisión de los inmuebles*, las alícuotas básicas y adicionales que determine la Ley Impositiva anual, *se aplicarán sobre su valor total, en tanto no se exteriorice el fraccionamiento por transmisión de dominio*, ya fuere por escritura pública o boleto de compraventa inscripto en el Registro General.
>
> La *misma disposición* será aplicable a los *inmuebles sujetos a régimen de Propiedad Horizontal*, conforme lo dispuesto el artículo 2037 y siguientes del Código Civil y Comercial de la Nación (Codigo Fiscal de la Provincia de Santa Fe [Ley Nro. 3456], 2014) [*ea*].

Esta observación es relevante en tanto para la fijación de cargas impositivas, tasas y contribuciones por mejoras la Administración Pública Provincial crea una entidad que puede ser "parcelaria" en caso de coincidencia entre Parcela y Finca, o "supra-parcelaria" si la Finca reúne dos o más Parcelas contiguas con dominio o posesión homogénea.

En la base de este tratamiento de los inmuebles a los fines impositivos, subyace la razón de que, en tanto la subdivisión no se materialice o perfeccione con la transferencia del dominio, los propietarios o poseedores podrán dar un uso en conjunto a todos los inmuebles colindantes asentando construcciones y mejoras que constituyen un único conjunto constructivo o de uso, y cuyas superficies son relevantes para la determinación del avaluó fiscal sobre el que se liquida el impuesto inmobiliario y se consignan en las "Planillas de Superficies" de los planos de mensura (art. 38, inc. c); art. 88; y concordantes del Decreto Provincial Nro. 1309/2017), o cuando no sea requerida la mensura por no tratarse del registro de derechos reales, ni se modifique el "estado parcelario" (subdivisión parcelaria, unificación parcelaria, cesión parcelaria, anexión parcelaria, subdivisión en propiedad horizontal, etc.), pero si se realicen "modificaciones edilicias", es decir modificaciones sobre el "inmueble por accesión"; se consignan en las "Declaraciones Juradas de Mejoras" como requisito para la expedicion del "Certificado de Final de Obra":

> ARTÍCULO 173 - Las *Municipalidades y Comunas deberán remitir semestralmente* al Servicio de Catastro e Información Territorial de la Provincia de Santa Fe, una planilla en triplicado con la información completa respecto a los

> *permisos de edificación* que se otorguen en sus respectivas jurisdicciones o en su defecto la comunicación de no haber existido movimiento en el semestre.
>
> Las Municipalidades y Comunas no extenderán certificados *finales de obras*, sin el requisito previo de la *declaración jurada de mejoras* las que serán remitidas mensualmente al Servicio de Catastro e Información Territorial de la Provincia de Santa Fe o, en su defecto, la comunicación de no haber existido certificados en el mes … (Codigo Fiscal de la Provincia de Santa Fe [Ley Nro. 3456], 2014) [*ea*].

De este modo, es resaltable que la Administración Pública Provincial prescinde de la individualización de los inmuebles en tanto parcelas (aunque mantiene su identificación por Nomenclatura Catastral) y reconoce un estado "de hecho" respecto a la ocupación y uso de estos inmuebles que representa en la finca (a la cual asigna el Nro. de Partida Inmobiliaria), esto sin vulnerar la situación de derecho que significa la homogeneidad de dominio o posesión; reconociendo en el texto normativo la posibilidad de "…*discordancia entre los límites de la parcela y de la finca* a los efectos de la determinación impositiva y de valuación del bien inmueble" (Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996, 1941, art. 50) [ea].

Similar ruptura entre la "unidad catastral" definida en la parcela y la "unidad impositiva" definida en la "finca", que en algunos casos representa una entidad "supra-parcelaria", se observa en otros marcos normativos de los servicios sanitarios.

En el caso de los servicios sanitarios de la Municipalidad de Mar del Plata se observa en la reglamentación del servicio una entidad supra-parcelaria denominada "Emprendimiento" a la cual se le asigna un "Numero de Cuenta" que corresponde al Número de Identificación de los servicios sanitarios para los inmuebles servidos:

> Artículo 2º.- Definiciones. A los efectos de este Reglamento se entenderá por: …
>
> p) *Emprendimiento*: corresponde al *espacio conformado por uno o más inmuebles, parcelas*, áreas de concesión, consorcios, o sistemas autónomos en general, de carácter permanente o estacional, cuyos usuarios en conjunto *desarrollan una misma actividad o uso.* Para estos casos O.S.S.E. *podrá establecerlo en uno o más números de cuenta* y aplicar a todas ellas las distintas normativas del presente con los mismos componentes. Para su constitución o reconocimiento y mantenimiento

> O.S.S.E. podrá exigir la presentación de documentación que permita identificar y vincular a titular/usuario del servicio, persona física o jurídica, con el *espacio conformado por dicho emprendimiento* (Reglamento General del Servicio Sanitario para Obras Sanitarias de Mar del Plata S.E. [Ordenanza Nro. 24.704], 2020) [*ea*].

También se crean, en la reglamentación del servicio sanitario de la ciudad de Mar del Plata, entidades "sub-parcelarias" establecidas por el Prestador "de hecho", que reciben un tratamiento similar al otorgado a las Unidades Funcionales de propiedades horizontales; y están orientadas a permitir la conexión independiente, a la vez que condicionadas al régimen medido de determinación de los consumos:

> Artículo 32º: …
>
> Las viviendas que queden comprendidas dentro de una *sub división de cuenta en Consorcio de Hecho realizado en O.S.S.E*., y que incluya también cuentas con categoría B; C, y/o D deberán poseer *conexión independiente* y podrán ser facturadas por *servicio medido* con categoría A (Reglamento General del Servicio Sanitario para Obras Sanitarias de Mar del Plata S.E. [Ordenanza Nro. 24.704], 2020) [*ea*].
>
> Artículo 36º: …
>
> Aquellos *inmuebles* que *identifiquen* a *Unidades Funcionales en propiedades subdivididas de hecho* o de derecho, categorizados B, C y D, y que por determinación de los titulares, copropietario, permisionario, concesionario, comodatario, inquilino, usufructuario, poseedor o tenedor, *tengan o no instalaciones de carácter interno*, y que pudiendo obtenerlo *no posean servicio de agua independiente*, se les facturará un adicional por actividad del 100% sobre la fórmula expresada en el artículo 35º hasta tanto sean incorporados al sistema de

> facturación del Título IV … (Reglamento General del Servicio Sanitario para Obras Sanitarias de Mar del Plata S.E. [Ordenanza Nro. 24.704], 2020) [*ea*].
>
> Artículo 40º: … c) Casos especiales.
>
> c.1) Cuando se trate de *emprendimientos urbanísticos* con alto impacto en los sistemas de prestación de O.S.S.E. y/o que por sus características técnicas y operativas las áreas involucradas en la prestación del servicio y su mantenimiento informen que los valores para suministrar el mismo son superiores a los convencionales, *se autoriza a O.S.S.E. a facturar* mediante el sistema de Tarifa Fija, en forma global o *mediante división de hecho* o derecho, omitiendo las bonificaciones o reducciones del inciso b) del presente artículo y conforme a los costos resultantes.
>
> La instalación del medidor totalizador y los componentes para la telegestión serán a cargo del *titular de la cuenta*, al igual que los distintos cargos del presente régimen.

También es identificable en otros marcos normativos de servicios sanitarios la creación de entidades sub-parcelarias y supra-parcelarias como se observa en el Régimen Tarifario de "Agua y Saneamiento de Mendoza SA":

> Artículo 29 - DE LAS CATEGORIAS
>
> A los efectos del presente Capítulo los *inmuebles* o *parte de inmuebles* se clasificarán en las siguientes categorías … Incluye los *inmuebles* o *parte de los mismos* o *instalaciones* (Regimen Tarifario de Agua y Saneamiento Mendoza SA [Decreto PEP Mendoza Nro. 1.418/97 - Anexo II], 1997) [*ea*].

En el caso del prestador mendocino se crean categorías en su Régimen Tarifario que representan "inmuebles" en su completitud (parcela) o "fracciones de inmuebles" (sub-parcela) o "instalaciones" que agrupan inmuebles (supra-parcela) que reciben tratamiento comercial diferenciado. Es decir que es observable entidades relevantes para la prestación del servicio público domiciliario de los servicios sanitarios que representan rupturas en la

unicidad del inmueble delimitado según sus causas jurídicas relacionadas a los Derechos Reales de dominio y condominio.

Estas disposiciones normativas, disruptivas respecto a los derechos reales, procuran dar solución a situaciones materiales relacionadas a la prestación del servicio en su faz técnica y que poseen efecto en su faz administrativa-comercial.

En el marco normativo santafesino existe un Régimen de Facturación Unificada a Consorcios, que admite la re-unificación "comercial" de Unidades Funcionales de Propiedades Horizontales a los fines del establecimiento de la relación de consumo, admitiéndose la re-unificación comercial del total de las unidades funcionales o de grupos parciales de unidades funcionales:

> ARTICULO 20º - REGIMEN DE FACTURACION Y COBRO A INMUEBLES EN PROPIEDAD HORIZONTAL
>
> 20.1 Alcance
>
> El *consorcio de propietarios* podrá solicitar la *facturación unificada* a cargo del mismo, a través de su representante común autorizado. En estos casos, *el Usuario será el consorcio de propietarios* como persona jurídica responsable del pago del importe total de la factura del inmueble.
>
> Quedan *excluidas* de lo dispuesto en este artículo, las Unidades Funcionales que cuenten con una o más *conexiones* que las abastezcan de manera *exclusiva e independiente* de las restantes Unidades Funcionales que posea el inmueble servido. Aquellas Unidades Funcionales que, con *posterioridad* a la incorporación al régimen de facturación al consorcio, sean *provistas de conexión independiente*, quedarán *excluidas* de dicho régimen a partir de la fecha de su habilitación, siendo de su exclusiva responsabilidad el pago de los Servicios facturados (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].
>
> 20.5 Consorcios sujetos a micromedición
>
> Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20.1 del presente Régimen Tarifario, en aquellos Inmuebles sometidos al régimen de la Ley Nacional Nº 13.512 el

consorcio de propietarios, en decisión adoptada conforme lo dispuesto en la ley de fondo, podrá *solicitar* a su cargo la *micromedición* de volúmenes al *conjunto de las unidades o determinadas Unidades Funcionales*, siempre y cuando ello fuese técnicamente posible.

En los casos que los medidores individuales estuvieren reglamentariamente instalados en una batería común de medición directamente *accesible desde la vía* pública, *no procederá* la facturación al consorcio de propietarios (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

En resumen, a los fines de establecer la relación de consumo, existen entidades: (a) parcelarias [inmueble], (c) sub-parcelarias [fracciones de inmuebles], y (c) supra-parcelarias [agrupación de inmuebles].

Respecto al empadronamiento de inmuebles o sus actualizaciones en el Catastro de Servicio de Aguas Santafesinas SA, el marco normativo prevé una doble obligación respecto a su actualización, por un lado, imponiendo la obligación al Usuario del Servicio de declarar las novedades catastrales sobre sus inmuebles, y a la par imponiendo la obligación al Prestador de mantener sus registros catastrales actualizados:

ARTICULO 17º - TRANSFORMACIONES DE LOS INMUEBLES. SITUACIONES DE CLANDESTINIDAD

17.1 Obligación de comunicar modificaciones

Los *Usuarios* tendrán la *obligación* de comunicar por escrito al Prestador toda *transformación o modificación de los respectivos inmuebles* u otro hecho que pudiere implicar una *alteración de los valores facturados*, dentro de los *treinta (30) días* contados a partir del inicio de tales hechos. El *Prestador establecerá la información que requerirá* a estos efectos, así como el medio por el cual recibirá las respectivas comunicaciones.

En el caso de *modificaciones edilicias* el Usuario deberá proporcionar al Prestador según corresponda:

- el *plano general de obra* para los casos de *remodelación o ampliación* de un inmueble;
- el *plano general de obra* y un croquis de ubicación del punto de Conexión Domiciliaria, para los casos de *nuevas construcciones* y/o nueva Conexión Domiciliaria;
- detalles o *planos* correspondientes para los casos de *demolición o supresión* de superficie cubierta y/o semicubierta.

Sin perjuicio de la información que aporte el Usuario y su verificación, *el Prestador deberá mantener los archivos catastrales actualizados*, a cuyo fin podrá realizar *inspecciones periódicas en los inmuebles*, así como *solicitar toda otra información* pertinente (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Debe resaltarse que la anterior disposición es parcialmente incongruente con el art. 49 del Reglamento del Usuario donde se definen los requisitos para el "Empadronamiento de Inmuebles" y la "Subdivisión en propiedad horizontal" haciéndose depender de los planos de mensura; en el presente artículo se habilita al Prestador a definir la información que deberá solicitar.

Asimismo, el Régimen Tarifario habilita al Prestador a realizar inspecciones a los inmuebles, lo que implica la potestad de registrar modificaciones que detectara aun cuando estas no estuvieran debidamente declaradas ante los Municipios, Comunas y Provincia por medio de la "Declaración Jurada de Mejoras" en caso de Final de Obra o en los "Balances de Superficie" de los planos de mensura, modificando con ellos los parámetros de la facturación del servicio dependiente de los datos de superficie del terreno, superficie cubierta y superficie semi-cubierta, con prescindencia del "elemento esencial" del estado parcelario correspondiente a las superficies; es decir escindiéndose entonces de la delimitación jurídica del inmueble. En este aspecto parecería existir un doble estándar similar a la diferencia entre la verdad jurídica formal y la verdad jurídica material u objetiva, donde parecería primar la verdad material entendida como aquellos acontecimientos o situaciones fácticas que se condicen con la realidad de los hechos, lo que expresando en términos catastrales se conoce como la "situación de revista" de un inmueble.

A su vez la reglamentación del servicio se basa exclusivamente en el supuesto de construcciones “regulares” en tanto posean “plano de obra” para nuevas construcciones, remodelaciones o ampliaciones, y planos de demolición total o parcial de construcciones; sin considerar las construcciones irregulares en tanto al incumplimiento de los trámites municipales para la autorización y fiscalización de modificaciones edilicias previstas en los Reglamentos de Edificaciones Municipales.

Desde otro ángulo, es contrario al principio de economía procedimental la duplicación de funciones y responsabilidades que el marco normativo realiza sobre el catastrado y fiscalización de inmuebles puesto que existen en la provincia dos organismos especializados en la materia y cuyos registros son públicos, a saber: el Servicio de Catastro e Información Territorial de la Provincia de Santa Fe y el Registro Público de la Propiedad Inmueble, los cuales a su vez poseen a los profesionales colegiados de sus respectivos ramos como “auxiliares” de la Administración Pública en el cumplimiento de sus fines y objetivos.

En este marco redundaría en mayor eficiencia, efectividad y economía, que el Prestador público de los servicios sanitarios para el cumplimiento de sus fines, fuera informado rutinariamente por los organismos provinciales de todas las novedades registrales de sus Registros Definitivos, en un procedimiento de integración interjuridiccional similar a los previstos en los art. 173 y 165 del Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe [Ley Nro. 3456] para la actualización de datos de la Administración Provincial de Impuestos de la provincia de Santa Fe.

Simultáneamente debería mantenerse la obligación del Usuario del Servicio de informar al Prestador las modificaciones y novedades en general sobre los inmuebles abastecidos, para la detección de situaciones relevantes para la prestación del servicio y el establecimiento de la relación de consumo aunque estos hechos y situaciones no se hayan perfeccionado en los registros públicos correspondientes o no deban ser declarados ante los mismos; y finalmente otorgarse al Prestador la facultad (no así la obligación, puesto que esta tampoco existe para los organismos públicos registrales relacionados a los inmuebles) de inspeccionar y actualizar sus registros conforme a la efectiva situación de revista de los inmuebles.

En lo ateniente al proceso de empadronamiento de inmuebles en el marco normativo de los servicios sanitarios (excluyéndose el caso de empadronamiento de inmuebles por expansión del Área Servida, es decir la incorporación al servicio de nuevos usuarios y sus respectivos inmuebles), este presume que todo inmueble existente dentro del Área

Servida se encuentra debidamente catastrado en el Catastro de Servicio del Prestador (definido como "inmueble conectado"), sin prever situaciones de error o deficiencia de los registros, o inmuebles que no dispongan de estado parcelario (ausencia de plano de mensura) y que al momento de constituir su estado parcelario se detectaran diferencias en las superficies mensuradas y las consignadas en los títulos jurídicos, es decir el titulo origen sufriera descargas que implicaran superficies remantes que se reflejaran en los "balances de superficie" (art. 9, inc. i), Decreto Provincial Nro. 1309):

> 26.3.1.1 Con Conexiones preexistentes
>
> A todo Inmueble Conectado al Servicio *con anterioridad a la Recepción Provisoria*, se le facturará conforme al *Volumen Asignado transferido* … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

De este modo el marco normativo prevé dos situaciones de "transformación catastral" que sufriera la parcela (modificación del estado parcelario):

> 26.3.1.1 Con Conexiones preexistentes …
>
> En los casos de *Unificación de Inmuebles*, el Volumen Asignado al inmueble resultante de la unificación se determinará en función de lo establecido en el numeral 26.3.1.2.
>
> En los casos de *Subdivisión de Inmuebles*, los Volúmenes Asignados a cada uno de los inmuebles surgidos de la subdivisión se determinará en función de lo establecido en el numeral 26.3.1.2 … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Es posible considerar la previsión de subdivisión de inmuebles como abarcativa también de la situación de subdivisión en propiedad horizontal, o de modificación de propiedad horizontal si implicará la constitución de nuevas unidades funcionales; de igual modo la previsión de unificación de inmuebles podría ser considerada abarcativa de la situación de desafectación al régimen de propiedad horizontal que implica la reunificación de las unidades funcionales o de modificación de propiedad horizontal si implicará la unificación unidades funcionales existentes.

Sin embargo, no se encuentra previsto el tratamiento que deberían recibir las modificaciones de propiedades horizontales o conjuntos inmobiliarios en caso de mera reconfiguración de las unidades funcionales sin importar creación o extinción de unidades funcionales (con o sin incrementos o disminuciones en las superficies construidas); asi

como tampoco se encuentran existen previsiones sobre el tratamiento de la constitucion, modificación y extinción del régimen de Pre-Horizontalidad y de las Propiedades Horizontales Parciales; de igual modo no se encuentran previstos específicamente los casos de agregación (anexión) parcelaria y de desagregación (cesión) parcelaria tanto en los casos de propiedades plenas (propiedades verticales) o que involucren propiedades horizontales o conjuntos inmobiliarios; estando estos casos incluidos en las previsiones reglamentarias de modificación edilicia al considerar entre estas los cambios en las superficies del terreno, aunque las transformaciones edilicias se refieren en sentido estricto a las superficies construidas (cubiertas y semicubiertas), es decir al inmueble por accesión y no al inmueble por su naturaleza.

> 26.3.1.1 Con Conexiones preexistentes …
>
> En los casos que por aplicación de lo dispuesto en el artículo 17, el *Prestador modificare los valores tarifarios aplicables a inmuebles* en particular, por *aumentos o disminuciones en las superficies de terreno y/o cubierta y/o semicubierta*, el volumen asignado deberá ser calculado aplicando las fórmulas del Artículo 26.3.1.2 del presente Régimen, solamente sobre el incremento o disminución de dichas superficies … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007)

Otro aspecto problemático se refiere al elemento esencial "superficies" del estado parcelario del inmueble mensurado, puesto que, si los datos de superficie han de ser obtenidos de las Planillas de Superficie obrantes en los planos de mensura o en las Declaraciones Juradas de Mejoras de los Finales de Obra, estas superficies deberían ser clasificadas con criterios homogéneos entre la normativa catastral y la normativa de los servicios sanitarios.

La normativa catastral prevé para las propiedades plenas (propiedades verticales):

> Artículo 88°) Formulario de actualización de construcciones del inmueble mensurado y anexos gráficos: …
>
> d-8) *Planilla de superficie* con las siguientes columnas: Lote, Bloque, Planta, *Superficie Cubierta*, *Superficie semi-cubierta*, *Superficie Piscinas*, formulario

anexo que se adjunta para cada bloque, destino de la mejora, y observaciones (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017).

Las superficies de mejoras consideradas a los fines del avalúo fiscal (catastrales e impositivas) no son idénticas a las superficies de mejoras consideradas a los fines de determinar el Consumo Asignado de los servicios sanitarios (art. 26.3.1 del Régimen Tarifario), puesto que no toda superficie construida es computable para los servicios sanitarios, por ejemplo, las superficies correspondientes a cavas y piscinas.

Complementario a esto las definiciones de los distintos tipos de superficies computables presentan diferencias entre la normativa catastral y las reglamentaciones de los servicios sanitarios:

> Art. 38, inc. c) Polígonos:
>
> Delimitan las superficies continuas … podrán estar compuestas por una o más de los siguientes tipos:
>
> *Superficies cubiertas*: Son aquellos ambientes que se encuentran *con una cubierta superior* y poseen *más de ¾ de su perímetro cerrados* por muros, tabiques o aberturas.
>
> *Superficies semi-cubiertas*: Son aquellos ambientes que se encuentran *con una cubierta superior* y poseen *menos de ¾ de su perímetro cerrados* por muros, tabiques o aberturas.
>
> Se consideran como aleros a las *salientes* de los *techos menores a 50 centímetros*.
>
> *Superficies descubiertas*: Se llamarán superficies descubiertas todas aquellas que *carezcan de cerramiento superior*.
>
> *Superficies de entrepiso*: Son las generadas por ambientes *cuyos niveles de piso son intermedios a los de piso o techo de su planta* … (Decreto Provincial Nro. 1309, 2017) [*ea*].

En lo que respecta a los servicios sanitarios las superficies computables se definen en los siguientes términos:

> 26.3.1.2 Inmuebles sin conexiones preexistentes …

> Se considerará *superficie cubierta* sólo a aquella porción del inmueble *cerrada por paredes en todo su contorno, protegida por techos o cubiertas* de naturaleza *permanente*. [nota: concordante con art. 3, inc. p), del Reglamento del Usuario (Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10)].
>
> Se consideran techos o cubiertas de naturaleza permanente sólo aquellas que se encuentran *adheridas o incorporadas en forma fija, estable y habitual* a la estructura que los sostiene.
>
> Se considera como *superficie semi-cubierta* a aquella porción del inmueble *no cerrada por paredes en todo su entorno, protegida por techos o cubiertas* de naturaleza *permanente*, las que se considerarán a la mitad de su superficie a los efectos de la facturación.
>
> *No se considera a los fines tarifarios superficie cubierta ni semi-cubierta*, y en consecuencia no generará tarifa alguna:
>
> 1- Las *cornisas y aleros* cuyo objetivo único sea proteger ventanas o vidrieras de la exposición solar o lluvias, independientemente de su material y fijación.
>
> 2- Las *construcciones techadas total o parcialmente cuya altura no supere en su punto más alto los 1,80 metros*, que se utilicen para la *guarda de animales o viveros*, siempre que no constituyan una explotación industrial o comercial … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. [nota: concordante con art. 3, inc. q), del Reglamento del Usuario (Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10)].

Es posible observar que las definiciones de superficies cubiertas, semicubiertas y de aleros, entre la normativa catastral y la normativa de los servicios sanitarios no es coincidente, generando con ello la inaplicabilidad de los datos contenidos en las planillas de superficies de los planos de mensura y en las declaraciones juradas de mejoras de los finales de obra.

Esta situación requeriría dos posibles soluciones, una de ellas que los planos de mensura y las declaraciones juradas de mejoras discrimen las superficies útiles para los servicios

sanitarios de modo desagregado, o bien la normativa de los servicios sanitarios sea adecuada para hacerla compatible con las previsiones de la normativa catastral; incluyendo esto la previsión de superficies de entrepiso, cavas y piscinas, tanto como la de construcciones menores en altura al 1.80 metros para guarda de animales y viveros.

Como se mencionó anteriormente los derechos reales que no sea dominio o condominio, no constituyen parcela y pueden ser considerados sub-parcelas desde el punto de vista catastral de acuerdo a las previsiones del art. 148 del Decreto Provincial Nro. 1309/2017.

La constitución de derechos reales de usufructo, uso o habitación, aunque no tan frecuentes como los de dominio y condominio, implican en esencia la posibilidad de usar en su totalidad o en parte bienes inmuebles ajenos, esto implica que al menos dos sujetos distintos podrían utilizar fracciones diferentes de un mismo inmueble (sub-parcelas), situación que posee relevancia para la organización de los servicios sanitarios, especialmente cuando el titular del derecho real de usufructo, uso, habitación o superficie posee la obligación legal de afrontar el pago de las tasas retributivas de los servicios que afecten al bien inmueble; aunque estas situaciones relacionadas a la constitución de derechos reales no se encuentran previstas en el marco normativo de los servicios sanitarios.

> ARTICULO 2129.- Concepto. *Usufructo* es el derecho real de *usar*, *gozar y disponer* jurídicamente de un *bien ajeno*, sin alterar su sustancia … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].
>
> ARTICULO 2130.- Objeto. El usufructo puede ejercerse *sobre la totalidad, sobre una parte material o por una parte indivisa* … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].
>
> ARTICULO 2132.- Usufructo a favor de varias personas. El usufructo puede establecerse conjunta y simultáneamente a favor de *varias personas* … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].
>
> ARTICULO 2148.- Impuestos, *tasas*, contribuciones y expensas comunes. *El usufructuario debe pagar* los impuestos, *tasas*, contribuciones y expensas comunes *que afectan directamente a los bienes objeto del usufructo* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2154.- Concepto. El *uso* es el derecho real que consiste en *usar y gozar de una cosa ajena, su parte material o indivisa, en la extensión y con los límites establecidos en el título,* sin alterar su sustancia. Si el título no establece la *extensión* del uso y goce se entiende que se constituye un usufructo.

El derecho real de uso sólo puede constituirse a favor de persona humana (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2155.- Normas supletorias. Se aplican al uso las normas del Título VIII de este Libro, a excepción de las disposiciones particulares establecidas en el presente (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*]. [nota: posee obligación de pago de tasas, según art. 2148 CCC].

ARTICULO 2158.- Concepto. La *habitación* es el derecho real que consiste *en morar en un inmueble ajeno construido, o en parte material de él,* sin alterar su sustancia.

El derecho real de habitación sólo puede constituirse a favor de *persona humana* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2161.- Impuestos, contribuciones y reparaciones. Cuando el habitador reside sólo en *una parte de la casa* que se le señala para *vivienda, debe contribuir al pago* de las cargas, contribuciones y reparaciones *a prorrata de la parte de la casa que ocupa* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2114.- Concepto. El derecho de *superficie* es un derecho real *temporario,* que se constituye *sobre un inmueble ajeno,* que otorga a su titular la facultad de *uso, goce y disposición material y jurídica* del derecho de plantar, forestar o *construir,* o *sobre lo* plantado, forestado o *construido* en el *terreno,* el

vuelo o el *subsuelo*, según las modalidades de su ejercicio y *plazo de duración* establecidos en el título suficiente para su constitución y dentro de lo previsto en este Título y las leyes especiales (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2115.- Modalidades. El *superficiario* puede realizar *construcciones*, plantaciones o forestaciones sobre la *rasante, vuelo y subsuelo* del inmueble ajeno, *haciendo propio lo* plantado, forestado o *construido*.

También puede constituirse el derecho sobre plantaciones, forestaciones o *construcciones ya existentes*, *atribuyendo al superficiario su propiedad*.

En ambas modalidades, el *derecho del superficiario coexiste* con la *propiedad separada del titular del suelo* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2116.- Emplazamiento. El derecho de superficie puede constituirse *sobre todo el inmueble* o *sobre una parte determinada*, con proyección en el espacio aéreo o en el subsuelo, o sobre *construcciones ya existentes* aun dentro del régimen de *propiedad horizontal* … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2117.- Plazos. El *plazo* convenido en el título de adquisición no puede exceder de *setenta años* cuando se trata de *construcciones* y de cincuenta años para las forestaciones y plantaciones, ambos contados desde la adquisición del derecho de superficie. El plazo convenido puede ser prorrogado siempre que no exceda de los plazos máximos (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

ARTICULO 2125.- Efectos de la extinción …

Si el derecho de superficie se extingue antes del cumplimiento del plazo legal o convencional, los derechos reales constituidos sobre la superficie o sobre el suelo *continúan gravando separadamente las dos parcelas*, como si no hubiese habido extinción, hasta el transcurso del plazo del derecho de superficie … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

> ARTICULO 2127.- Normas aplicables al derecho de superficie. *Son de aplicación* supletoria las *normas* relativas a las limitaciones del uso y goce en el derecho de *usufructo*, sin perjuicio de lo que las partes hayan pactado al respecto en el acto constitutivo (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*]. [nota: entre estas la obligación de pago de las tasas de retribución de servicios].

Asimismo, el derecho real de servidumbre tampoco se encuentra previsto en el marco normativo de los servicios sanitarios, y al igual que los otros derechos reales posee relevancia para la prestación del servicio, al menos en los casos de servidumbre forzosa de paso y servidumbre forzosa de acueducto, puesto que en ambos casos infraestructura sanitaria debe ser instalada en el espacio afectado a la servidumbre y las conexión del servicio que abastecen a terceros inmuebles construidas sobre polígonos de servidumbre constituidos sobre otros inmuebles (debe recordarse que una conexión construida sobre la fachada de un inmueble hacia la vía pública presupone su uso independiente y exclusivo por parte de este inmueble, situación que en caso de servidumbre se ve alterada):

> ARTICULO 2162.- Definición. La *servidumbre* es el derecho real que se establece *entre dos inmuebles* y que concede al titular del inmueble dominante determinada utilidad sobre el inmueble sirviente ajeno … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].
>
> ARTICULO 2163.- Objeto. La servidumbre puede tener *por objeto la totalidad o una parte material del inmueble ajeno* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].
>
> ARTICULO 2166.- *Servidumbre forzosa* …
>
> Son servidumbres forzosas y reales la *servidumbre de tránsito* a favor de un inmueble *sin comunicación suficiente con la vía pública*, la de *acueducto* cuando resulta necesaria para la explotación económica establecida en el inmueble dominante, o *para la población*, y la de *recibir agua* extraída o degradada artificialmente de la que no resulta perjuicio grave para el fundo sirviente o, de existir, es canalizada subterráneamente o en *cañerías* … (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

En el caso de los condominios, es decir "… el derecho real de propiedad sobre una cosa que pertenece en común a *varias personas* y que corresponde a cada una por una *parte indivisa* … (Codigo Civil y Comercial, 2014, art. 1983) [*ea*] se permite Convenios de Uso y Goce que poseen su respectivo Plano de Mensura para delimitar los poligonos afectados, constituyendose de este modo sub-parcelas:

> ARTICULO 1987.- *Convenio de uso y goce*. Los condóminos pueden *convenir* el uso y goce alternado de la cosa común o que se ejercite de *manera exclusiva y excluyente* sobre *determinadas partes materiales* (Codigo Civil y Comercial, 2014) [*ea*].

Esta situación de derecho posee efectos relevantes para la prestación del servicio y el establecimiento de la relación de consumo, sin embargo, no se encuentra prevista en el marco normativo de los servicios sanitarios.

De igual modo no se encuentra prevista la situación de hecho, y de alta frecuencia de ocurrencia, de la utilización exclusiva entre los condóminos de distintos espacios del bien inmueble sin formalización de Convenios; los casos más comunes se refieren a la existencia de distintas viviendas dentro del mismo inmueble, por ejemplo, una vivienda en planta baja y otra vivienda en planta alta, o una vivienda frentista y una vivienda interna.

Es de especial importancia las situaciones de propiedad de la vivienda sin la correspondiente propiedad del suelo sobre la que se asienta. En la provincia de Santa Fe el 31% de los Hogares no son propietarios en simultaneo del terreno (inmueble) y la vivienda (inmueble por accesión), siendo un 4% de los Hogares (41.974 viviendas) propietarios solo de la vivienda, pero no del terreno. [Tabla Nro. 09: Régimen de Tenencia de Hogares][»]

Estos datos provienen del Censo Nacional de Población y Vivienda, es decir corresponden a declaraciones realizadas por los censados; debe tenerse en especial consideración la posibilidad que los poseedores de inmuebles (principalmente los legítimos poseedores) han de considerarse propietarios del terreno al momento de informar el régimen de tenencia de su inmueble, sin embargo, esto no implica que se trate efectivamente de auténticos propietarios registrales.

Por otra parte, la unidad censal corresponde a la "vivienda", la cual es definida por el Instituto Nacional de Estadística y Censo como:

> Vivienda: espacio donde viven personas, éste se halla separado por paredes u otros elementos cubiertos por un techo, y sus ocupantes pueden entrar o salir sin pasar por el interior de otras viviendas. Las viviendas pueden haber sido construidas o adaptadas para ser habitadas o bien se utilicen con ese fin la noche de referencia del Censo (Instituto Nacional de Estadistica y Censos, 2010, pág. 1).

De este modo la vivienda identificada en el Censo de Población y Vivienda es un mero espacio individualizable del que no se posee referencia respecto a su correspondencia con una "parcela", en tanto delimitación del inmueble respecto a los derechos reales de dominio y condominio.

La naturaleza del dato disponible debe permitir inferir que el porcentaje de viviendas donde no existe derecho de propiedad perfeccionado y donde no existe coincidencia con la parcela ha de ser posiblemente mayor que el 31% de las viviendas censadas, aunque este porcentaje por sí mismo ya indica la existencia de un universo extenso de casos donde la previsión de correspondencia entre vivienda y parcela no es univoca.

Todas estas situaciones de ocupación "de hecho" del espacio territorial no se encuentran previstas en el marco normativo de los servicios sanitarios para la individualización y empadronamiento de inmuebles.

Es frecuente, en los "condominios", la situación de "cohabitación" (residencial y no residencial) de múltiples "hogares" o "unidades productivas" en un mismo inmueble, situación que no se encuentra prevista en el marco normativo.

Complementariamente, sin considerar la propiedad sobre el terreno y la propiedad sobre las edificaciones que pueden ser coincidentes o no coincidentes sobre el mismo propietario, especialmente en el universo de inmuebles "residenciales" se registra el fenómeno de la existencia de múltiples viviendas en un mismo inmueble, que a su vez pueden implicar "cohabitación" de diferentes hogares en cada una de estas múltiples viviendas. Generalmente en estos casos no existe un ordenamiento catastral y jurídico de las partes del inmueble (y a su vez dentro de este, respecto al terreno y a la edificación), siendo una situación de hecho sin un encuadre jurídico que le de delimitación y ordenamiento en todos sus aspectos.

Estas consideraciones son relevantes de cara a la "individualización" de la "unidad de consumo", que se diferencia del inmueble conceptualizado jurídicamente, ya que en términos de acceso a los servicios sanitarios son estas unidades de consumo las que finalmente deben conectarse a los servicios (y poseer instalaciones sanitarias internas).

El hecho de que un inmueble disponga de conexiones a los servicios, no implica necesariamente que todas las viviendas y hogares que se alojen en el mismo, dispongan efectivamente de acceso al servicio, puesto que las conexiones existentes podrían estar enlazadas a circuitos de instalaciones sanitarias internas de uno o algunos de los hogares o viviendas, sin abastecer a los restantes hogares o viviendas.

No existen disposiciones normativas que creen el derecho a la "vinculación" de todos los circuitos de instalaciones sanitarias internas de un inmueble a las conexiones del mismo, así como tampoco de los mecanismos protectorios para garantizar ese derecho (por contraposición en el caso de las propiedades horizontales o conjuntos inmobiliarios las unidades funcionales, que son las que disponen de instalaciones sanitarias internas, poseen el derecho al uso de la infraestructura de servicios sanitarios centrales de la propiedad horizontal o conjunto inmobiliario, definidos como "partes necesariamente comunes" por el Código Civil y Comercial); siendo en términos prácticos el enlace a conexiones individuales el único método efectivo de acceso al servicio.

A su vez el derecho del usuario a optar por el régimen medido de facturación de los consumos, es solo posible cuando los medidores se encuentras instalados en conexiones independientes.

En este marco, que un inmueble posea una única vivienda que aloja a un único hogar, donde esta unidad social posee la propiedad del terreno y la construcción, y que se encuentra regularmente delimitado y actualizado en los documentos catastrales y dominiales; representa una situación ideal o prototípica, y quizás de alta frecuencia de ocurrencia, pero no agota todas las situaciones que se presentan en la realidad, y que requieren ser previstas y disponer de métodos de abordaje que resuelvan o neutralicen las tensiones que generan, tanto para el Usuario en términos de acceso al servicio, como para el Prestador en términos de seguridad jurídica de la facturación del servicio y viabilidad de su recaudación.

En este punto ha de recordarse que otros marcos normativos de servicios sanitarios organizan el servicio basándose en una "unidad de consumo", que generalmente es denominada de modo genérico como "inmueble", que puede ser de naturaleza parcelaria (representando al inmueble en su totalidad), de naturaleza sub-parcelaria (representando una fracción del inmueble) o de una naturaleza supra-parcelaria (representando un conjunto de inmuebles y/o partes de inmuebles); es decir creando una entidad territorial específica para los servicios sanitarios, que denominamos "unidad de consumo", y que puede no ser coincidente con la "unidad catastral" que representa límites de derechos

reales, o la "unidad tributaria" que representa homogeneidades de dominio entre distintas unidades catastrales.

La dimensión de la Accesibilidad Física del Factor Normativo "Accesibilidad" contiene especificaciones que no solo se centran en el agua en sí misma y en las instalaciones y servicios de agua, o en la prohibición de discriminación de cualquier persona; sino que adicionalmente realizan una contextualización geográfica de la accesibilidad física; de este modo el inc. i) del apartado c) del párrafo 12 de la OG15, define:

> El agua y las instalaciones y servicios de agua deben estar al *alcance físico* de todos los sectores de la *población*. Debe poderse acceder a un *suministro* de agua suficiente, salubre y aceptable en cada *hogar*, *institución educativa* o *lugar de trabajo* o en sus cercanías inmediatas ... [*ea*].

Definiéndose en la OG15: "El *hogar* puede ser tanto una *vivienda permanente* o *semipermanente* como un *lugar de alojamiento provisional*".

Agregando el aparado c) del párrafo 16 de la OG15 "… *No debe denegarse* a *ningún hogar* el derecho al agua por razón de la *clasificación* de su *vivienda* o de la *tierra* en que esta se encuentra …".

Complementándose estas disposiciones en el párrafo 21 de la OG15, al regularse: "La obligación de respetar exige ... *abstenerse de toda practica o actividad que deniegue o restrinja el acceso* al agua potable en *condiciones de igualdad* ..., y de *limitar el acceso* a los servicios e infraestructuras de suministro de agua ..." [ea].

La figura de "alojamiento provisional" debe entenderse en el marco de la OG15 incluyendo incluso "campamentos" de cualquier tipo, a este respecto el párrafo 16 estipula:

> e) Las comunidades nómadas y errantes tengan acceso al agua potable en sus lugares de *acampada* tradicionales y designados.
>
> f) Los refugiados, los solicitantes de asilo, los desplazados internos y los repatriados tengan acceso al agua potable tanto si permanecen en *campamentos* o en las zonas urbanas y rurales. Es preciso otorgar a los refugiados y los solicitantes de asilo el derecho al agua *en las mismas condiciones que a los nacionales*.

Asimismo, la urbanización irregular se encuentra alcanzada por las previsiones de accesibilidad, regulándose en el párrafo 16 de la OG15:

> En particular, los Estados Partes deben adoptar medidas para velar por que: ...
>
> c- Las zonas rurales y las *zonas urbanas desfavorecidas* tengan acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. ... incluso los *asentamientos humanos espontáneos* y las *personas sin hogar*, deben tener acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación …[ea].

Sobre los Asentamientos Irregulares, se ha dictado normativa federal que garantiza el acceso a los servicios sanitarios basándose en el "domicilio" de la persona y reconociendo el derecho a solicitar la conexión de todo servicio público domiciliario, entre ellos los servicios sanitarios.

> ARTÍCULO 1°.- Requiérase a los *Entes Reguladores de Servicios Públicos Domiciliarios* de carácter nacional, provincial o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que, en el marco de sus respectivas competencias, *adecuen la normativa que regula su acceso*, permitiendo que se reconozca como documento suficiente para *acreditar la existencia y veracidad del domicilio*, a los efectos de *solicitar su respectiva conexión*, la presentación del "Certificado de Vivienda Familiar" establecido en el artículo 48 del Anexo al Decreto N° 2.670/15 modificado por su similar N° 358/17 … (Resolución AABE Nro. 148-E, 2017) [*ea*].

Sin embargo, la norma federal no aporta un método, ni emanan de ella recursos, para la individualización y delimitación del inmueble al que corresponde el "domicilio" de la persona beneficiada por el "Certificado de Vivienda Familiar".

En el marco normativo de los servicios sanitarios existe la previsión legal del Servicio Especial para Asentamientos Ediliciamente Precarios, sin embargo, este Servicio Especial considera al asentamiento en su totalidad, en decir no procura la prestación del servicio a viviendas individuales, por medio de conexiones independientes, sino al conjunto completo del asentamiento utilizándose para ello el sistema de "canillas públicas", y en algunos casos a viviendas frentistas a las redes la posibilidad del conexionado individual pero sin la individualización de la vivienda:

2.2.4 Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en Asentamientos Poblacionales Ediliciamente Precarios.

… los caudales *entregados al asentamiento* … (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*]. (Nota: concordante con art. 39 del Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9])

A su vez en los Planos de Mensura de Asentamientos Irregulares, previstos en el Reglamento para la Confección y Registración de Planos de Mensura, no se exige la presentación la declaración jurada de mejoras ni sus anexos (art. 88, Decreto Provincial Nro. 1309/2017), por lo que atributos esenciales del inmueble, y relevantes para los servicios sanitarios, no pueden ser determinados a partir de los planos de mensura.

Las disposiciones de la OG15 reconfiguran sensiblemente las previsiones del marco normativo de los servicios sanitarios que se centran en la unidad básica de organización del servicio que es el "inmueble" individualizado y delimitado por el "plano de mensura" o el "título legal" (si no existiera aun mensura del mismo), es decir con estado parcelario y delimitado por la causa jurídica que otorga derechos reales sobre la cosa.

Al considerar las disposiciones de la OG15 se observa que, al margen del derecho de acceso de cada persona humana, existe previsión de una unidad básica territorial (y social) a la que debe otorgarse accesibilidad física delineada sobre la figura del "hogar", entendido este como todo tipo de "vivienda" incluso en las configuraciones de mayor precariedad constructiva. Esta previsión posee un alto impacto en la arquitectura de prestación de los servicios sanitarios, ya que recae sobre el universo de los usuarios de la categoría Residencial, los cuales conforman el 91% del universo total de usuarios del servicio.

Adicionalmente se observa el reaseguro que realiza la norma internacional prohibiendo clasificaciones de la vivienda, o del suelo sobre la que esta se encuentra asentada, que operen como barreras (de iure o de facto) que impidan el acceso en condiciones de igualdad y sin discriminaciones.

Estas disposiciones operacionalizadas a la luz del principio jurídico *pro homine*, indicarían que una vivienda seria aquella "unidad de consumo" relacionada a un circuito de instalaciones sanitarias internas (al menos un punto de recolección de agua y/o un punto de deposición de líquidos residuales) que constituya un sitio utilizado para usos domésticos por personas, independientemente de sus características constructivas, y prescindente de toda consideración respecto al terreno sobre la que se asienta.

Debe observarse que la disposición conlleva un importante desafío en términos de identificación de la unidad de consumo que configuraría la vivienda, similar al que el Instituto Nacional de Estadística y Censo se ha enfrentado para definir "vivienda" (unidad censal), y que concluyó con la siguiente definición de Vivienda:

> Espacio donde viven personas, éste se halla separado por paredes u otros elementos cubiertos por un techo, y sus ocupantes pueden entrar o salir sin pasar por el interior de otras viviendas. Las viviendas pueden haber sido construidas o adaptadas para ser habitadas o bien se utilicen con ese fin la noche de referencia del Censo (Instituto Nacional de Estadistica y Censos, 2010, pág. 1).

La dificultad intrínseca de la individualización y delimitación de las viviendas en los términos de la OG15 parece requerir una actualización legislativa que adecue el marco normativo de los servicios sanitarios para que este sea compatible en los casos que corresponde con la normativa catastral y tributaria, tanto federal como provincial; y avanzar sobre una unidad territorial especifica de los servicios sanitarios la cual denominamos "unidad de consumo", con la versatilidad suficiente para representar espacios parcelarios, sub-parcelarios y supra-parcelarios que garanticen el derecho humano de acceso al agua potable y al saneamiento en cada situación particular que se encuentre la persona respecto a su vivienda, y que otorgue al Prestador seguridad jurídica sobre la facturación del servicio y la posibilidad de su recaudación, a modo tal que las situaciones de inseguridad jurídica no creen situaciones que provoquen que los Prestadores resistan reconocer las "unidades de consumo" con el fin de evitar que peligre el sencillo recupero de los costos económicos de la prestación; en línea con las disposiciones del párrafo 23 de la OG15:

> La *obligación de proteger* exige que los Estados Partes *impidan a terceros* que *menoscaben en modo alguno* el disfrute del derecho al agua. Por terceros se entiende particulares, grupos, *empresas* y *otras entidades*, así como quienes obren en su nombre. La obligación comprende, entre otras cosas, la adopción de las *medidas legislativas* o de otra índole que sean necesarias y efectivas *para impedir*, por ejemplo, que *terceros denieguen el acceso* al agua en *condiciones de igualdad* ... [*ea*].

III.3- El conexionado al servicio: requisitos y procesos de conexión a los servicios de agua potable y desagües cloacales

[«]

"Miles de personas han sobrevivido sin amor; ninguna sin agua"

Wystan Hugh Auden

Como se ha mencionado anteriormente el Factor Normativo "Disponibilidad" del derecho humano al agua potable y al saneamiento trata a la disponibilidad del servicio en términos de la existencia de *instalaciones y servicios de agua* y de la *cantidad* de agua (mínimo vital) que debe ser suministrada; es decir encuadra a la cuestión de la disponibilidad en la existencia y capacidad de la infraestructura para la prestación del servicio, y en este marco el elemento más inmediato a la provisión está constituido por la existencia de las redes distribuidoras de agua potable y de colección de líquidos cloacales.

Vinculado a ello, la dimensión de la "accesibilidad física" del Factor Normativo "Accesibilidad" se centra en que el *agua* y las *instalaciones y servicios de agua* deben ser *accesibles a todos, sin discriminación* alguna (en los términos del apartado c) del párrafo 12 de la OG15), donde específicamente el punto i) define:

> El *agua* y las *instalaciones y servicios de agua* deben estar al *alcance físico* de todos los sectores de la población. Debe poderse *acceder a un suministro de agua* suficiente, salubre y aceptable *en cada hogar*, *institución educativa* o *lugar de trabajo* o en sus cercanías inmediatas ... [*ea*].

Agregando que:

> Todos los servicios e instalaciones de agua deben ser de calidad suficiente y *culturalmente adecuados*, y deben tener en cuenta las necesidades relativas al *género*, el *ciclo vital* y la *intimidad*. La *seguridad física* no debe verse amenazada durante el acceso a los servicios e instalaciones de agua (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002) [*ea*].

Específicamente la OG15 en su párrafo 16 amplia la *accesibilidad física*, cuando regula:

> En particular, los Estados Partes deben adoptar medidas para velar por que: ...

> c- Las *zonas rurales* y las *zonas urbanas desfavorecidas* tengan acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. ... incluso los *asentamientos humanos espontáneos* y las *personas sin hogar*, deben tener acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. *No debe denegarse a ningún hogar el derecho al agua por razón de la clasificación de su vivienda o de la tierra en que esta se encuentra* [*ea*].

Por otra parte, el párrafo 21 de la OG15 regula "La *obligación de respetar* exige ... abstenerse de toda practica o actividad que *deniegue o restrinja* el acceso al agua potable *en condiciones de igualdad* ..., y de *limitar el acceso* a los servicios e infraestructuras de suministro de agua ..." [*ea*].

Complementándose con las disposiciones del párrafo 23 de la OG15:

> La *obligación de proteger* exige que los Estados Partes *impidan a terceros* que menoscaben en modo alguno el disfrute del derecho al agua. Por terceros se entiende *particulares, grupos, empresas* y otras *entidades*, así como *quienes obren en su nombre*. La obligación comprende, entre otras cosas, la *adopción de las medidas legislativas o de otra índole* que sean necesarias y efectivas para *impedir*, por ejemplo, que *terceros denieguen el acceso* al agua en condiciones de *igualdad* ... [*ea*].

Agregando el párrafo 24 de la OG15:

> Cuando los servicios de suministro de agua ... sean *explotados* o estén *controlados* por *terceros*, los Estados Partes deben *impedirles* que menoscaben el *acceso físico* en condiciones de *igualdad* y a un *costo razonable*, a recursos de agua suficientes, salubres y aceptables ... [*ea*].

De este modo la dimensión de la "Accesibilidad física" del Factor Normativo "Accesibilidad" se relaciona nodalmente a cuestión de las "Conexiones al Servicio" que permiten el "acceso físico" a las instalaciones y servicios de agua.

Desde el punto de vista "técnico" la prestación del servicio se concreta y viabiliza por medio de la conexión de los inmuebles, ocupados por los usuarios, a las redes distribuidoras de agua potable y las redes colectoras de desagües cloacales.

Entre los Servicios Generales, solamente los servicios de agua potable y de desagües cloacales requieren para su prestación de la existencia de "Conexiones al Servicio", mientras el servicio de desagües pluviales no posee conexión a las redes y el desagüe se realiza directamente a la vía pública desde la cual se colectan las aguas pluviales (por medio de "bocas de tormenta").

Los servicios generales de tratamiento de líquidos cloacales y asimilables se realizan en las plantas de tratamiento, es decir luego de su colección y previamente a la deposición final de los líquidos.

Tabla Nro. 11: Evolución de los Servicios Prestados [2006-2019] [»]; Gráfico Nro. 03: Evolución de los Servicios Prestados [2006-2019] [»]; Tabla Nro. 12: Evolución de Servicios Prestados. Comparativo inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019] [»]; Gráfico Nro. 04: Evolución de Servicios Prestados. Comparativo inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019] [»].

Específicamente por conexión al servicio se entiende:

> 1.2 DEFINICIONES: ...
>
> Conexión Domiciliaria: Es la constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas desde la línea municipal de edificación hasta la cañería distribuidora de agua o colectora cloacal. En la conexión de agua, la llave maestra y el medidor forman parte de la Conexión Domiciliaria (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007).

Por otra parte, el Marco Normativo define a las Redes Primarias (Maestras) y Secundarias (Domiciliarias) en los siguientes términos:

> 1.2 DEFINICIONES: ...
>
> Redes Domiciliarias: Sistemas de cañerías externas e instalaciones complementarias a ellas, que reciban Conexiones Domiciliarias.
>
> Redes Maestras: Sistemas de cañerías externas e instalaciones complementarias a ellas, que alimenten las Redes Domiciliarias (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007).

Siendo a su vez un término más comprensivo el de Redes Externas o Instalaciones Externas, que describe la "red exterior", la cual incluye necesariamente las Conexiones,

llegando hasta el “enlace” (punto de conexión) con las instalaciones internas de los inmuebles:

> ART. 3° - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por: ...
>
> m) INSTALACIONES EXTERNAS: Toda la red exterior de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales ... y que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007).

Mientras que por Enlace (o punto de conexión) la normativa del servicio define:

> 2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio: ... Para el caso de Agua Potable, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la "Línea Municipal", la llave maestra o el medidor de caudales si éste existiera, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas. Para el caso de Desagües Cloacales o Industriales el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la "Línea Municipal" (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [Nota: Concordante con el art. 3, inc. n, del Reglamento del Usuario (Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10)].

Y finalmente por Instalaciones Sanitarias Internas (o Servicios Domiciliarios Internos) se entiende “... a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable y la colección de Efluentes en el interior de los inmuebles servidos ...” (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007; art. 2.2.2.). Concordante con el art. 3, inc. n, del Reglamento del Usuario (Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10).

De este modo, en el continuo que constituye la infraestructura sanitaria, se diferencian cuatro elementos (sin considerar las instalaciones de producción de agua potable, ni de tratamiento de líquidos cloacales): (a) las Redes Distribuidoras de Agua Potable y las

Redes Colectoras de Desagües Cloacales; (b) las Conexiones al Servicio de Agua Potable y las Conexiones al Servicio de Desagües Cloacales; (c) los Enlaces (o puntos de conexión) de las Conexiones a las instalaciones sanitarias internas: (d) las Instalaciones Sanitarias Internas de Agua Potable de los Inmuebles y las Instalaciones Sanitarias Internas de Desagües Cloacales de los Inmuebles.

Estos elementos pueden agruparse, a su vez, y diferenciarse en dos dominios: (a) las Redes Externas: constituidas por las redes distribuidoras y colectoras (en ambos casos tanto primarias como secundarias, considerando sus instalaciones complementarias y accesorios), las conexiones de agua y de cloaca (y sus "accesorios" como llaves de paso, medidores, válvulas, cajones de servicio y cámaras, precintos y cepos, dispositivos anti-vandálicos, etc.), y los enlaces de las conexiones de agua y de cloaca, y; (b) las Instalaciones Sanitarias Internas de los inmuebles.

Sobre estos dos conjuntos de elementos (redes externas e instalaciones internas) existe un régimen de responsabilidades y facultades individuales entre el Prestador y los Usuarios. Sobre las instalaciones sanitarias internas (o servicios domiciliarios internos), el marco normativo define:

> ARTICULO 57: Instalaciones internas. Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles que se hallen en las condiciones del artículo 55, estarán *obligados a instalar a su cargo y bajo su exclusiva responsabilidad, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y a mantener en buen estado las instalaciones* ... (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].
>
> 2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio ...
>
> El *Usuario será responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas*, de su *limpieza* y *correcto funcionamiento* de acuerdo con las reglamentaciones que resultaren aplicables, debiendo garantizar que las mismas no perturben el *funcionamiento de las redes públicas, ni ocasionen riesgos* de contaminación *ni produzcan daños a terceros* ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ART. 13° - INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA: El *Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas* de abastecimiento de agua potable del inmueble, de modo que no alteren el funcionamiento de la *red pública ni contaminen* el agua en distribución. El usuario no podrá instalar bombas succionadoras conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua sin autorización del Prestador. El usuario deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan *daños a terceros o fugas de agua*. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, el Prestador podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del usuario. En caso de urgencia el Prestador está autorizado a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliere con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

Todo ello sin perjuicio del *deber de información* que, *respecto de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, pesa sobre el Prestador* conforme lo establecido en el inc. 9 del art. 41 del presente y la ley 24240 y sus modificatorias (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 14° - INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES: El *Usuario es responsable de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas* de desagües cloacales hasta la línea municipal, conforme las reglamentaciones aplicables en cada municipalidad. El usuario no deberá verter efluentes no autorizados ni descargar cuerpos extraños por el sistema que ocasionen *bloqueos* o *deterioros en la red*. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones del Prestador, se podrá exigir

del usuario responsable el pago de los trabajos realizados. Todo ello sin perjuicio del *deber de información* que, respecto de la *construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, pesa sobre el Prestador* conforme lo establecido en el inc. 9 del art. 41 del presente reglamento y la ley 24240 y sus modificatorias (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 77° - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO: El *usuario es responsable* del *correcto funcionamiento* de las instalaciones internas del inmueble servido (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 42° - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: …

9) Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y as*istir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

A su vez, la normativa prevé facultades sobre las instalaciones sanitarias internas otorgadas a la Prestadora:

ARTICULO 57: Instalaciones internas. ... Los Prestadores estarán facultados para *verificar y controlar* las instalaciones de servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal, pudiendo *ordenar las modificaciones y adecuaciones* que resulten necesarias para la normal prestación del Servicio (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

ART. 41° - DERECHOS DEL PRESTADOR: …

3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el Área de prestación, en los casos y condiciones previstas en el Reglamento y las normas aplicables (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007).

ART. 16° - INSPECCIONES: El usuario deberá permitir que empleados del Prestador ingresen al inmueble servido para *verificar las instalaciones sanitarias internas* de los usuarios quienes, informándolo en forma completa y veraz, podrán *ordenar al usuario las modificaciones y adecuaciones* que resulten necesarias para la normal prestación del servicio. Salvo casos de emergencias las inspecciones se realizarán de Lunes a Viernes en el horario de 8 a 12 hs. y de 16 a 20 hs, excepto que se acuerde otro horario o día de visita con el usuario y, en lo posible, éstas se realizarán previa concertación de la cita. El empleado deberá llevar uniforme de la empresa y credencial, con nombre y fotografía, que lo identifique como tal. En ningún caso el usuario permitirá la entrada a su domicilio de personal que no esté correctamente identificado. En caso de *negativa del usuario* y, siempre que existiere *riesgo de daños a las personas o bienes*, el Prestador deberá comunicar la situación al ENTE REGULADOR y recabar la pertinente *orden judicial* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 22° - INSPECCIÓN: En forma *previa a la incorporación de un inmueble al sistema medido*, el usuario tendrá derecho a que el Prestador efectúe una *inspección gratuita de las instalaciones internas* del inmueble con el objeto de permitir al usuario la *detección y eliminación de posibles pérdidas*. En todos los casos el Prestador dejará *constancia al usuario del resultado de la inspección y del estado de las instalaciones y sus condiciones de funcionamiento*. Es obligación comunicarle por medio fehaciente cuándo efectuará dicha inspección y las condiciones necesarias para llevarla a cabo. La no realización de la inspección, por el motivo que fuere, no exime al Prestador de *comunicar en forma fehaciente* al usuario todo lo necesario para detectar y evitar que se produzcan pérdidas internas (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio ...

En caso de detectar *irregularidades, fugas o pérdidas* en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del Usuario, el Prestador notificará al mismo para que proceda a la reparación, que en caso de no ser efectuada dentro de los diez (10) días corridos de notificada, *podrá ser realizada por el Prestador con cargo al Usuario*, previa autorización del Ente Regulador (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ART. 15º - REPARACIONES: En caso de detectarse *fugas, pérdidas o desbordes* en instalaciones internas, el usuario será notificado por el Prestador para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los DIEZ DÍAS HÁBILES (10) de la recepción de la notificación, el *Prestador estará facultado para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al usuario el costo de los mismos*, previa autorización del Ente Regulador (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 42° - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: …

12) En caso de detectar *irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario*, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez días (10) corridos de notificada, previa autorización del ENTE REGULADOR, realizarla a costa del usuario (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ARTICULO 70.- Deberes y atribuciones. Sin perjuicio de lo que establezcan las Normas Aplicables, los Prestadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

…

j) Cuando comprueben *deficiencias en las instalaciones* conectadas al sistema que *perturben la normal prestación* del Servicio u ocasionen *perjuicios a terceros*, los Prestadores podrán, *previa intimación, disponer el corte del Servicio* … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

ART. 41° - DERECHOS DEL PRESTADOR: …

5) *Formular denuncias ante la Justicia Penal* para el caso de comprobarse *fraude* o *violación a las normas de protección del medio ambiente* o *daño a las instalaciones* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 78° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: El *Prestador deberá indemnizar al usuario* los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El *usuario deberá resarcir al Prestador los daños que se deriven del incumplimiento* de los deberes emanados de este Reglamento (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Sobre las redes externas, incluyendo las conexiones (y sus accesorios) y enlaces, el marco normativo regula:

2.2.1 Redes Externas y Responsabilidad

El Prestador será responsable de la *construcción, mantenimiento, operación, rehabilitación y explotación* de todas las instalaciones necesarias para la prestación del Servicio. Dicha responsabilidad *incluirá también las Conexiones Domiciliarias* ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

2.3.5 Eficiencia de la Infraestructura

El Prestador deberá renovar y/o rehabilitar las redes de distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales que no permitan la eficiente prestación del Servicio. El Prestador deberá realizar, asimismo, las tareas de *renovación* y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidrantes, *conexiones* y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del Servicio, cualquiera sea la Vida Útil de los mismos (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ART. 7° - REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: El Prestador es responsable de la *construcción*, *mantenimiento*, *operación*, explotación, rehabilitación y *renovación* de las instalaciones de captación y potabilización del agua, así como de las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales y de toda la *red externa* de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales ... *Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace* con las instalaciones internas de los inmuebles abastecidos (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 76° - RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR: El Prestador es *responsable* de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública *hasta el punto de conexión del inmueble servido* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Aun cuando los Usuarios abonen “Cargos de Conexión” a los distintos servicios, los mismos representan la compensación por los costos de los “trabajos especiales” y de los insumos utilizados para la construcción de dichas conexiones, otorgándole esto el derecho de uso exclusivo (o semi-exclusivo en algunos casos de propiedades horizontales, conjuntos inmobiliarios e inmuebles con destino pasillo) al usuario sobre la conexión construida pero no así el dominio sobre las conexiones que son parte constitutiva de las

Redes Externas (por ende propiedad de la Provincia de Santa Fe), y se encuentran por ello bajo administración exclusiva de la Prestadora del servicio, la cual dispone de amplias facultades para la administración de la infraestructura sanitaria:

4.1 BIENES AFECTADOS AL SERVICIO

4.1.1 CONCEPTO. Se consideran *bienes afectados al Servicio* todos aquellos bienes presentes o futuros que resulten necesarios para suministrar el Servicio, sea que el Prestador los reciba del Poder Ejecutivo o que posea, adquiera, construya o incorpore al Servicio con el objeto de cumplir sus obligaciones derivadas de la prestación y en particular, aquellos que integran la siguiente enumeración, no taxativa: ...

* *Conexiones Domiciliarias y sus accesorios* ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

4.1.2 TITULARIDAD: Los *bienes afectados al Servicio* que el Prestador recibiera en el acto de recepción provisoria, y en un todo de acuerdo con el Decreto Nº 243/06, *son de propiedad de la Provincia de Santa Fe*.

Del mismo modo, serán propiedad de la Provincia de Santa Fe las obras que, habiendo sido construidas por distintas jurisdicciones de la Provincia, de la Nación, de la Municipalidades o Comunas o por terceros, se incorporen mediante la formalización de acuerdos o convenios ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

4.2 FACULTADES DE ADMINISTRACION. El *Prestador tendrá la administración de todos los bienes* recibidos y de los que hubiera adquirido o construido, con el alcance requerido para la efectiva prestación del Servicio, el cumplimiento de sus obligaciones y lo establecido en este capítulo. El Prestador

actuará como mandatario, con las más amplias facultades y con obligación de rendir cuentas, conforme a las disposiciones de este régimen.

El carácter de mandatario se encuentra previsto al solo efecto del ejercicio de las *facultades de administración de bienes* ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ART. 41° - DERECHOS DEL PRESTADOR: …

1) Ejercer la *tenencia y administración de los bienes afectados* al servicio de acuerdo a la ley 11220 y al Régimen Transitorio… (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*]

Habiendo realizado un recorrido sobre los elementos técnicos involucrados en la prestación del servicio (redes externas, conexiones, enlaces, instalaciones sanitarias internas), es posible abordar las condiciones reglamentarias para el acceso a las conexiones a los servicios generales.

La ley de fondo determina una obligación general de prestación del servicio a todo inmueble de los usuarios ubicado dentro de las Áreas Servidas:

ARTICULO 55: Alcances de la prestación del Servicio. Los Prestadores *deberán prestar el Servicio a todo inmueble* comprendido dentro del Área Servida de Agua Potable y el Área Servida de Desagües Cloacales, y extender, mantener, renovar y *conectar* las redes externas, de acuerdo con lo establecido en las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

En la misma línea se regula:

2.2.1 Redes Externas y Responsabilidad ... El Prestador deberá extender, mantener, renovar y rehabilitar las redes externas de Agua Potable y Desagües Cloacales, *conectarlas* y prestar el Servicio en las condiciones establecidas en este capítulo, *a aquellos inmuebles situados en el ámbito de la prestación* ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio

> La *conexión* entre las instalaciones internas y las redes externas *será responsabilidad del Prestador* y deberá ser ejecutada por éste, o bajo su responsabilidad ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

Desde otra óptica se define la prohibición de restricción voluntaria del Servicio por parte de la Prestadora:

> ARTICULO 81: Principios generales. Los regímenes tarifarios de los Prestadores para la provisión del Servicio quedarán sometidos a los siguientes *principios generales*: ...
>
> b) Se posibilitará un equilibrio consistente entre la oferta y la demanda de Servicio. *Los Prestadores no podrán restringir voluntariamente la oferta de Servicio.*
>
> c) Se atenderá a *objetivos sanitarios y sociales* vinculados directamente con la prestación ... (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

A la par que otorga un derecho genérico de acceso al servicio a todos los "habitantes" (sin olvidar las consideraciones realizadas sobre la figura de Usuario en el respectivo capítulo de este trabajo), no existiendo dudas que para la "efectiva prestación" se requiere, al menos para la prestación de los servicios generales, necesariamente del conexionado de los inmuebles a las redes externas:

> Derecho genérico. Todos los *Usuarios* que *habiten* o estén *establecidos* en el territorio de la provincia de Santa Fe tienen *derecho a la efectiva prestación del Servicio* de acuerdo con el alcance y las pautas establecidas en las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 72) [*ea*].

Por su parte, el derecho de acceso a la conexión a los servicios generales se encuentra recogido en el Reglamento del Usuario, instrumento que en el orden de prelación para la aplicación e interpretación del marco normativo no ocupa las primeras posiciones y tratándose de un derecho de tal grado de sensibilidad podría haber sido más apropiado que haya sido incorporado en las normas de mayor jerarquía que constituyen el plexo

normativo del servicio, con el fin de que toda otra disposición reglamentaria no lo menoscabe o condicione:

> ART. 39° - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El *usuario* goza de los siguientes derechos:
>
> 1) *Conectarse o desconectarse* del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales y pluviocloacales en las condiciones y casos previstos en la Sección II, Título VI de este Reglamento ... (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Sin embargo, en el modelo diseñado por el marco normativo, la conexión al servicio es concebida como una "obligación" de doble alcance que pesa tanto, por un lado, sobre el usuario del servicio y el propietario del inmueble; y por otra parte, sobre el Prestador del servicio, y que como es natural crea el derecho correspondiente puesto que de lo contrario sería de imposible cumplimiento:

> ART. 40° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:
>
> 1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la *conexión y desconexión* de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización del Prestador. ...
>
> 3) Mantener las *instalaciones internas* en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas de agua o fugas de efluentes.
>
> 5) Permitir al Prestador la *inspección del inmueble* servido en los casos previstos en este Reglamento.
>
> 6) Abstenerse de *manipular los medidores* instalados (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

La ley 11.220, norma de máximo rango del marco normativo, define:

> ARTICULO 56: OBLIGATORIEDAD DE LA CONEXIÓN Y DE SU PAGO. Una vez que el Servicio de Agua Potable esté disponible en las condiciones

> establecidas en el artículo 52, y ello hubiere sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores, *los inmuebles respectivos deberán ser conectados al Servicio*. Dentro de una secuencia de trabajo que permita minimizar la interrupción del abastecimiento de agua, los Prestadores deberán, previo aviso a los Usuarios Reales, *aislar toda otra fuente de provisión de agua*. Queda prohibido conectar al Servicio Público de Agua Potable otras fuentes que no estén bajo supervisión de los Prestadores, y que no alcancen los requisitos de calidad fijados en las Normas Aplicables.
>
> Asimismo, desde el momento en que el Servicio Público de Desagües Cloacales esté disponible en las condiciones previstas en el artículo 52 de esta ley, con suficiente capacidad para transportar los efluentes hasta el lugar de su vertimiento, y ello hubiere sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores, *los inmuebles respectivos deberán ser conectados al Servicio*, y los *tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo* deberán ser cegados por los Usuarios Reales a su costo.
>
> Los Usuarios estarán obligados al pago de la conexión domiciliaria con arreglo a las Normas Aplicables.
>
> Cuando el inmueble esté deshabitado los Usuarios podrán solicitar la *no conexión* o la *desconexión* del Servicio. En estos casos, deberán pagar el cargo que corresponda de acuerdo a las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

En concordancia, el Reglamento del Usuario estipula:

> OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los *habitantes* del Área Servida *están obligados* a cumplir con los reglamentos en vigor y *a proveerse de los servicios sanitarios prestados por el prestador o autorizados por el mismo* ... (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 5) [*ea*].

> ART. 28° - CONEXIÓN: a) Obligatoriedad: Una vez que el servicio de provisión de agua potable o de desagües cloacales esté disponible en las condiciones del art. 52 de la ley 11220 y el artículo 4 del presente reglamento *el inmueble deberá ser conectado obligatoriamente al servicio* ... (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Complementándose las disposiciones reglamentarias del conexionado para Áreas de Expansión:

> 2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio ...
>
> El Prestador deberá *efectuar la conexión* del Servicio dentro del plazo de treinta días (30) corridos *desde que una nueva área sea declarada como servida* por el Ente Regulador. Al efecto, notificará al Usuario con una antelación mínima de treinta (30) días corridos la fecha prevista de conexión, solicitando al Usuario la presentación de un plano o croquis de *instalación interna* que le permita definir la ubicación de la Conexión Domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación de dicha documentación *no eximirá al Prestador de la obligación de construir la Conexión Domiciliaria* y ubicarla en el lugar que considere más conveniente. [*nota*: concordante con art. 28, inc. b, del Reglamento del Usuario (Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10)].
>
> En caso que el Usuario comunicare al Prestador *la no existencia o adecuación de las instalaciones internas a los fines de permitir la conexión* del Servicio, el Prestador otorgará un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el Usuario *deberá ejecutar y/o adecuar dichas instalaciones*. Si se tratare del servicio de desagües cloacales el plazo adicional no podrá ser inferior a ciento ochenta (180) días. Vencido dicho plazo el Prestador estará facultado al cobro del Servicio, previa notificación al Ente Regulador... (Régimen para el Proceso de

Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007). [*nota*: concordante con art. 28, inc. c, del Reglamento del Usuario (Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10)] [*ea*].

ART. 41° - DERECHOS DEL PRESTADOR: …

6) Solicitar al usuario la *presentación de un plano o croquis* de instalación interna que permita definir la ubicación de la domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. *La falta de presentación no eximirá al Prestador de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 42° - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: …

10) Comunicar al usuario con una antelación mínima de 30 días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.

11) *Realizar la conexión, aunque el usuario no le hubiese presentado la documentación correspondiente* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Y complementándose las disposiciones reglamentarias del conexionado para Áreas Servidas:

2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio ...

Cuando el *usuario solicite la conexión* al Servicio de un inmueble ubicado en *área servida*, el Prestador deberá efectuarla en un plazo máximo de treinta (30) días corridos contados desde la fecha del pedido. En caso que no fuese posible ejecutar la conexión en el plazo establecido, el Ente Regulador podrá establecer un plazo especial, previo pedido fundado del Prestador. Si el Prestador no ejecutare la conexión en el plazo establecido *no podrá facturar el servicio* cuya prestación

dependa de la conexión solicitada por el período que corra entre el vencimiento del plazo de conexión y la efectiva ejecución de la vinculación, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que pudieren aplicarse al Prestador ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ART. 28° - CONEXIÓN. ...

d) Conexión de inmueble a pedido del usuario: En caso de que fuere el *usuario quien solicitare la conexión*, deberá gestionarla en las oficinas del Prestador, presentando los planos de *instalación interna* correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión y su diámetro. El Prestador procederá a efectuar la conexión solicitada en un plazo máximo de treinta días (30) corridos, *facturando el servicio a partir del momento en que se realice aquella* ... (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

ART. 51° - TIEMPO DE RESPUESTAS: El Prestador deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

e) Pedido de *reconexión* al servicio: 48 hs.

f) Pedido de *conexión a la red* en el área servida: *15 (quince) días corridos*. Este plazo podrá ser extendido por el Ente Regulador, por resolución fundada, a pedido del prestador en aquellos casos en los que, por razones especiales, no sea posible ejecutar la conexión en el plazo establecido … (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

6- Conexiones de agua y desagües cloacales: ...

> El *plazo de treinta (30) días* establecido para la ejecución de *nuevas conexiones al servicio de agua y cloaca*, podrá ser prorrogado a solicitud del Prestador, cuando este demuestre fundadamente que los pedidos de los usuarios exceden su capacidad operativa y financiera o bien el presupuesto asignado a la empresa para este tipo de instalaciones … (Pautas Complementarias [Decreto PEP 2624/09], 2009) [*ea*].

El diseño normativo se centra básicamente en tres escenarios, el primero se refiere a las "Obras de Expansión" del servicio, es decir la conversión de un Área No Servida en Área Servida con disponibilidad de servicio, sean estas "Obras de Infraestructura" llevadas adelante por la Prestadora (y que ocasionan el establecimiento de un "Cargo de Infraestructura" para los Usuarios, y que conllevan la construcción de las conexiones), o sean "Obras por Cuentas de Terceros" es decir obras de infraestructura sanitaria desarrolladas por organismos públicos u organizaciones privadas (aunque no todas estas obras implican la construcción de conexiones junto a las redes).

El segundo escenario corresponde a los casos de "Solicitudes de Usuarios" que, aunque no se encuentra todas enunciadas explícitamente en el marco normativo, incluyen las siguientes situaciones:

1. Conexión de inmuebles "Baldíos sin conexión" (cuando sean objeto de alguna clase de uso u ocupación, aun careciendo de construcciones).
2. Conexiones a "nuevos" inmuebles dentro del Área Servida, surgidos de "modificaciones catastrales" o "edilicias" (subdivisiones parcelarias, unificaciones parcelarias, subdivisiones comerciales o de hecho, unificaciones comerciales o de hecho, anexiones parcelarias, cesiones parcelarias, afectación al régimen de propiedad horizontal, modificaciones de propiedades horizontales, desafectaciones del régimen de propiedad horizontal, establecimientos de servidumbres de paso).
3. Conexión para regularización de conexionado de inmuebles "Construidos" pero que no disponen de conexión (simples casos de inmuebles "sin conexión").
4. Conexión de inmuebles "No Conectados" (a los que se le otorgo previamente la autorización para la No Conexión).
5. Reconexión de inmuebles "Desconectados" (a los se le otorgo previamente la autorización para la Desconexión o fueron desconectados por morosidad en el pago

del servicio o por problemas de calidad del servicio, especialmente por el uso de "fuentes alternativas" de agua y/o volcamiento de sustancias prohibidas).

6. Conexiones "adicionales" de inmuebles conectados.
7. Conexionado para exclusión de Regímenes de Facturación (exclusión de usuarios del régimen de facturación unificada total o parcial a Consorcios).
8. Conexionado para el descompartimento de conexiones (regularización de inmuebles abastecidos por conexiones compartidas, que afectan la calidad de la prestación del servicio especialmente presión y caudal del agua potable y generación de desbordes de líquidos cloacales, y afectan el régimen medido de facturación de consumos).
9. Conexionado para independización del servicio del abastecimiento por medio de la infraestructura de "servicios sanitarios centrales" de propiedades horizontales o conjuntos inmobiliarios; o por medio de la infraestructura de "servicios sanitarios comunes" de inmuebles con fines de "pasillo" (en ambos casos, sujeto a factibilidad técnica de prestación).

Y finalmente se prevé la situación de conexionado de oficio en caso de detección de inmuebles sin conexión, iniciándose el proceso de conexión con la notificación de disponibilidad, de modo similar al caso de Áreas de Expansión: "OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: ... En caso de *detectarse dentro del área servida un usuario que no se halle conectado a la red*, el prestador le informará de su obligación de conectarse a la red" (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007, art. 5) [*ea*].

Respecto al segundo escenario, mencionado anteriormente, de conexión por "solicitud del usuario", las conexiones "adicionales" de inmuebles conectados se encuentran relacionadas a las necesidades de mayor caudal que el provisto por la conexión domiciliaria, cuando esta necesidad no pueda ser satisfecha adecuadamente por la "modificación" de la conexión a una de mayor diámetro:

> 2.3.7 Caudal de Agua
>
> A los efectos de garantizar un caudal mínimo de abastecimiento, el Prestador deberá tomar en cuenta las disposiciones de las reglamentaciones vigentes relativas al cálculo del diámetro requerido para las Conexiones Domiciliarias. En el futuro, el Ente Regulador podrá establecer o proponer a las autoridades competentes otras reglamentaciones al respecto.

En caso que un Usuario requiriese *caudales superiores* a los determinados según lo establecido en los párrafos anteriores, podrá solicitar *conexiones suplementarias* o de *mayor diámetro* al Prestador. Este podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas o de afectación a otros Usuarios, indicando en cada caso la oportunidad en que podrá satisfacer el requerimiento. El Prestador deberá llevar a este respecto el registro de solicitudes correspondiente (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ART. 9° - CAUDAL DE AGUA: El Prestador deberá proveer al Usuario el *caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble* servido. Cuando un usuario necesite un mayor caudal de agua podrá solicitar al Prestador *conexiones suplementarias* o de *mayor diámetro, abonando los cargos respectivos*. El Prestador podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Por su parte el conexionado para exclusión del Régimen de Facturación Unificada a Consorcios (total o parcial), se encuentra previsto en los siguientes términos:

ARTICULO 20º - REGIMEN DE FACTURACION Y COBRO A INMUEBLES EN PROPIEDAD HORIZONTAL

20.1 Alcance

El consorcio de propietarios podrá solicitar la *facturación unificada* a cargo del mismo, a través de su representante común autorizado. En estos casos, el *Usuario será el consorcio de propietarios* como *persona jurídica responsable del pago* del importe total de la factura del inmueble.

Quedan *excluidas* de lo dispuesto en este artículo, las Unidades Funcionales que cuenten con una o más *conexiones* que las abastezcan de manera *exclusiva e*

> *independiente* de las restantes Unidades Funcionales que posea el inmueble servido. Aquellas Unidades Funcionales que, con posterioridad a la incorporación al régimen de facturación al consorcio, sean *provistas de conexión independiente*, quedarán *excluidas* de dicho régimen a partir de la fecha de su habilitación, siendo de su exclusiva responsabilidad el pago de los Servicios facturados (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Estas disposiciones normativas implícitamente prevén la posibilidad conectar de modo independiente a las unidades funcionales, prescindiéndose del abastecimiento por medio de *conexiones compartidas centrales de propiedad horizontal* (que alimentan los servicios sanitarios centrales del edificio), aun en aquellos casos donde el Consorcio de Propietarios no haya resuelto en asamblea su inclusión en el Régimen de Facturación Unificada, puesto que se contempla la situación de unidades funcionales conectadas independientemente con anterioridad al momento de la inclusión del edificio al régimen unificado.

Por otra parte, esta regulación define un aspecto fundamental de las conexiones al servicio, en tanto estas han de ser "*exclusivas e independientes*" para el inmueble.

Esta característica se vuelve a observar por la previsión de una situación de excepción en la construcción de *conexiones compartidas comunes de pasillo* para inmuebles internos a los que se accede por pasillos:

> 32.3 Cargo de infraestructura a inmuebles internos a los que se accede por pasillos:
>
> Para el caso de las obras de expansión de los servicios en sectores donde existen *inmuebles o lotes que no se encuentran en el frente de la línea de edificación y a los cuales se accede a través de un pasillo,* ... se aplicará la siguiente metodología:
>
> a) Expansión del servicio de agua: de ser técnicamente factible dar la posibilidad a los usuarios de decidir que el Prestador realice en el pasillo las obras necesarias para que la *conexión* se efectúe en la puerta de sus respectivos inmuebles, dejando *una para cada uno* de ellos en el lugar donde cada Usuario lo indique. ...

> Si el permiso no es otorgado y es técnicamente posible, deberá dejar *una conexión para cada inmueble interno* en la línea de edificación. ...
>
> Si no es técnicamente posible, deberá ejecutar *una sola conexión común para todos los inmuebles*, con el diámetro que corresponda, dejándola para su *enlace* en la línea de edificación. ...
>
> Para ambos casos, se deberá facturar individualmente a cada usuario la participación proporcional en el cargo de infraestructura y las *conexiones extras*, ...
>
> b) Expansión del servicio de cloacas: se deberá aplicar idéntica metodología que para el servicio de agua, dándose por sentado que si no se permite el ingreso al pasillo, *no tendrá obligación de ejecutar una conexión para cada inmueble* sino que directamente deberá realizar *una conexión común* con la sección apropiada ... (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

En estos términos se pueden perfilar los siguientes tipos de conexiones previstas:

1. Conexión Independiente Enlazada Única/Principal.
2. Conexión Independiente Enlazada Adicional.
3. Conexión Independiente No Enlazada Única/Principal.
4. Conexión Independiente No Enlazada Adicional.
5. Conexión Compartida Enlazada Única/Principal.
6. Conexión Compartida Enlazada Adicional.
7. Conexión Compartida Enlazada Central de PH Única/Principal.
8. Conexión Compartida Enlazada Central de PH Adicional.
9. Conexión Compartida Enlazada Común de Pasillo Única/Principal.
10. Conexión Compartida Enlazada Común de Pasillo Adicional.
11. Conexión Compartida No Enlazada Central de PH Única/Principal.
12. Conexión Compartida No Enlazada Central de PH Adicional.
13. Conexión Compartida No Enlazada Común de Pasillo Única/Principal.
14. Conexión Compartida No Enlazada Común de Pasillo Adicional.
15. Conexión Clandestina.

Las “conexiones clandestinas” se definen por oposición a las “conexiones reglamentarias”, y son de una naturaleza transitoria en tanto las mismas deben ser anuladas o regularizadas:

> 11.2.6 El Prestador podrá cortar el Servicio y *anular las conexiones clandestinas* que detectare, previo aviso al Ente Regulador, quien podrá impedir el corte del Servicio, disponiendo la *regularización de dichas conexiones* con la obligación de *compensar* debidamente, en su caso, al Prestador. En estos supuestos será aplicable lo establecido en el artículo 9 del presente Régimen Tarifario (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. (congruente con art. 69 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 – Anexo I.2.10]).
>
> 6- Conexiones de agua y desagües cloacales:
>
> Se considera *conexión reglamentaria* para cada servicio, a la que fuera construida de acuerdo a *normas y planos* vigentes o que se encuentre *registrada en el catastro* de la empresa ... (Pautas Complementarias [Decreto PEP 2624/09], 2009) [*ea*].

En los casos de “detección” de conexiones existentes no registradas todas las conexiones “no enlazadas” se presumen del tipo “Conexión Independiente No Enlazada”, siendo posible la clasificación de las “no enlazadas” en alguno de los otros tipos solo en ocasión de nuevas conexiones construidas con identificación de los inmuebles a los que se destina servir, o cuando las circunstancias (disposición material y/o existencia de cargos especiales facturados) permiten realizar una deducción del tipo de conexión.

Todas las conexiones “no enlazadas” son antirreglamentarias (no por ello “clandestinas”) puesto que su vinculación (enlace) a las instalaciones sanitarias internas se prevé en el marco normativo como las condiciones reglamentarias, de igual modo todas las “conexiones compartidas” (que no sean “centrales de PH” o “comunes de pasillo”) son también antirreglamentarias (nuevamente, no por ello “clandestinas”) puesto que las condiciones reglamentarias prevén la conexión “exclusiva e independiente” de los inmuebles.

Desde otro ángulo, se debe destacar que las “conexiones compartidas” imposibilitan la facturación bajo el régimen medido, con la excepción de las “propiedades horizontales”

o “conjuntos inmobiliarios” que hayan optado por su inclusión en el Régimen de Facturación Unificada a Consorcios Medida (total o parcial).

Relacionado a esto, el marco normativo prevé la medición de toda nueva conexión de agua construida, consistente con la independencia de las conexiones:

> 2.2.2 Instalaciones internas y conexión del Servicio ... Las conexiones de Agua Potable que se instalen deberán ser equipadas por el Prestador con llave maestra y, eventualmente, medidor de caudales ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007).
>
> 6- Conexiones de agua y desagües cloacales: ...
>
> *Toda nueva conexión al servicio de agua* será ejecutada con *instalaciones de medidor*, siempre que fuera *técnica, jurídica y financieramente factible*, cumpliendo de manera previa con las obligaciones de comunicación al usuario en los plazos establecidos en el Marco Regulatorio …
>
> Cuando una *solicitud de conexión de agua o desagües cloacales* fuera requerida para un inmueble que *no contara con red existente*, el Prestador deberá comunicarlo al usuario y al ENRESS, a fin de fijar el programa de tareas necesarias para su ejecución (Pautas Complementarias [Decreto PEP 2624/09], 2009) [*ea*].

Entre los tipos de conexiones y los tipos de inmuebles (definidos respecto al régimen de propiedad sobre los mismos: (a) propiedad vertical sin construcciones [Baldío], (b) propiedad vertical con construcciones [PV], (c) propiedad horizontal o conjunto inmobiliario [PH]) es posible trazar relaciones de inclusión y exclusión, estas fueron abordadas en el capítulo de individualización y determinación de características de los inmuebles servidos, donde a su vez se analizaron los condominios, y los regímenes de tenencia de la tierra y la vivienda, junto al fenómeno de la cohabitación; es decir en ocasión de abordar la cuestión referida a la ruptura de la identidad sostenida por el marco normativo entre “inmueble”, “vivienda” y “hogar”, planteándose la necesidad de conceptualizar la “unidad de consumo” como unidad espacial básica susceptible de

conectarse a las redes y, como efecto, de ser individualizada comercialmente para la facturación del servicio y el establecimiento de la relación de consumo con el usuario.
Por otra parte, y como correlato de la conexión de los inmuebles al servicio, se establece la prohibición (o uso con autorización) de los sistemas alternativos de aprovisionamiento de agua y eliminación de efluentes:

> 2.2.1 Redes Externas y Responsabilidad ...
>
> El Prestador será responsable de la prevención de los riesgos de contaminación que provengan de la provisión del Servicio que preste, con el alcance que surge del presente Régimen.
>
> Al efecto, entre otras facultades podrá cegar toda *fuente alternativa de Agua Potable o desagües alternativos con que cuenten los Usuarios*, una vez que las conexiones correspondientes estén habilitadas y el Servicio se preste efectivamente, considerando lo normado al respecto en la Ley 11.220 ... (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

> ARTICULO 70.-Deberes y atribuciones. Sin perjuicio de lo que establezcan las Normas Aplicables, los Prestadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones: … i) En los casos previstos en el artículo 58 de la presente ley, si el mantenimiento de las *fuentes alternativas ocasione un riesgo para la salud pública o el suministro del Servicio*, los Prestadores podrán *proceder de oficio a su anulación*. En caso de *oposición*, podrán *requerir el auxilio de la fuerza pública* con intervención del Ente Regulador de Servicios Sanitarios … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

> ART. 12° - El Prestador deberá extender, mantener, renovar y rehabilitar cuando fuere necesario las redes externas de *desagües cloacales* y prestar obligatoriamente el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo

la supervisión y control de los efluentes que se viertan a la red. Desde el momento en que el servicio esté disponible y conectados los usuarios a la red externa, en las condiciones reglamentarias, *deberán ser cegados los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo*. El cegado de los pozos negros ubicados en la vía pública en zonas de expansión del servicio, será efectuado por el Prestador y su costo comprendido en el del cargo de infraestructura. Si las obras de expansión fueren ejecutadas por otra autoridad estatal, se estará al régimen que en cada caso se establezca (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Sobre los requisitos para la conexión al servicio el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios expresó que (los inmuebles):

... por encontrarse dentro del radio servido, *el Prestador* tiene derecho a facturar el servicio, aun cuando no tuviera la conexión instalada, pero como correlato, sea que el inmueble no sea baldío, *tiene el deber de instalar de oficio la correspondiente conexión domiciliaria* (art.19 del Régimen Tarifario – Anexo I.2.9 Decreto 1358/07 – t.o. Resol 191/07 MOSPYV – ratificado por su similar Nro. 2624/09).

Que el Prestador puede facturar el servicio, pero tiene el *deber legal de conectar al inmueble de oficio*, cuando este habitado o edificado, porque en ello está en juego la tutela de la salud pública. Este es el único motivo que justifica la restricción a la libertad que deriva del *deber de conexión* y la consiguiente obligación de pago. ...

Que *la simple condición de usuario del servicio habilita a la petición de conexión sin que resulte necesario ostentar el carácter de propietario o acreditar el acuerdo de consumo de todos los co-propietarios*." [*nota*: el Regulador se refiere en realidad a todos los condóminos, puesto que este es el caso bajo análisis sobre el cual se expide]. ...

> Que, por otra parte, como lo dispone el numeral 2.2.2 (4to., párrafo in fine) del Anexo I.2 del Régimen Transitorio, la falta de presentación del *croquis* respectivo no exime al Prestador del deber de ejecutar la conexión, *ubicándola en el lugar que considere más conveniente de acuerdo a su criterio técnico*, agregando el inciso 11) del art. 42 del Reglamento del Usuario (Anexo I.2.10 del Régimen Transitorio) que Aguas Santafesinas S.A. *tiene el deber de ejecutar la conexión aun cuando el usuario no le hubiese presentado la documentación correspondiente* ... (Resolución ENRESS Nro. 227/12, 2012) [*ea*].

De este modo el ENRESS ordena la recepción de la solicitud por parte de la Prestadora y la ejecución de la conexión pretendida, determinando sobre los requisitos vigentes a ese momento para este tipo de requerimientos, y que fueran exigidos al solicitante: "... de modo que pretender basarse en una *supuesta falta de legitimación* para el pedido de autos constituye una evidente *pretensión abusiva* (art. 1071 del Código Civil) ..." (Resolución ENRESS Nro. 227/12, 2012) [*ea*].

En referencia al dictado de la Resolucion ENRESS Nro. 227/12, en marco normativo estipula que el ENRESS "... *podrá dictar* todas las *normas generales y particulares* que sean necesarias para *reglamentar y aplicar* las disposiciones contenidas en este *Marco Regulatorio* y las *Normas Aplicables* ..." (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 66) [*ea*].

Los requisitos solicitados por el Prestador, en aquellas circunstancias, fueron los siguientes (los requisitos actualmente vigentes no son los mismos que los expresados a continuación): a) El solicitante debe ser titular del inmueble y presentar fotocopia de la Escritura; b) Si hay varios titulares, nota autenticada ante autoridad competente, con firma de todos los propietarios prestando conformidad con dicha solicitud y autorizando a quien realice el trámite; c) Si el titular no puede realizar el trámite debe autorizar a quien lo realice, mediante nota firmada y autenticada ante autoridad competente; d) Presentar un croquis en donde conste la ubicación en la que quiere la conexión, con distancias a medianeras; e) Si el dominio del inmueble se encuentra en trámites de sucesión, presentación de la documentación y/o poder que acredite la persona facultada para administrar, gestionar y/o realizar acciones referentes al inmueble.

Los vigentes requisitos para el trámite de solicitud de nuevas conexiones publicados en el sitio web de Aguas Santafesinas, estipulan que el Prestador requiere previamente a aceptar la solicitud: (a) el empadronamiento de usuario, (b) empadronamiento de

inmueble, (c) declaración de datos de ubicación deseada de la conexión a construir, y (d) libre deuda de la tasa general de inmuebles municipal (solo para la ciudad de Rosario, por exigencia del art. 7 del Decreto Municipal Nro. 2.358).

Respecto al empadronamiento de usuarios el Prestador informa que lo requiere solo en caso de usuarios que no se hayan empadronado o reempadronado con anterioridad a presentar la solicitud de nueva conexión, definiendo al empadronamiento / reempadronamiento como necesario en caso de:

1. Cambio de propietario de Inmuebles o actualización de datos del mismo.
2. Cambio de ocupante de Inmuebles o actualización de datos del mismo.
3. Denuncia de venta o desocupación de inmuebles.
4. Cambio de categoría ante el Impuesto al Valor Agregado (IVA) o actualización de datos.
5. Cambio de destinatario postal y/o de la dirección postal de envío de facturas y notificaciones, o actualización de datos.
6. Cambio de categoría [residencial/no residencial] y de destino dado al inmueble.

Observándose de ello que el requisito corresponde a la mera actualización de datos de usuarios.

En referencia al empadronamiento de inmuebles se observa que el requisito corresponde a que el inmueble a conectar se encuentre individualizado en el catastro de inmuebles servidos del Prestador y posea por ello una “cuenta comercial” asignada que identifique el inmueble, especificándose que en caso de que el inmueble haya surgido de procesos catastrales de subdivisión parcelaria, unificación parcelaria, anexión parcelaria, cesión parcelaria, subdivisiones en régimen de propiedad horizontal, modificaciones de edificios sujetos al régimen de propiedad horizontal o desafectaciones de inmuebles al régimen de propiedad horizontal, que se encuentren pendientes de registro exige que previamente a la solicitud de construcción de nueva de conexión se cumplimente el tramite catastral previo ante el mismo Prestador para individualizar el inmueble a conectar.

Observándose que el requisito responde a la necesidad practica de identificar el inmueble a conectar en caso de que no estuviera catastrado previamente.

Respecto a la declaración de la ubicación deseada de la conexión a construir el Prestador solicita que el usuario informe la distancia a la que debe ubicarse la nueva conexión respecto a las medianeras laterales del inmueble.

El Prestador permite que la solicitud de construcción de nueva conexión sea realizada por alguno de los siguientes solicitantes:

1. Usuarios (ocupantes de inmueble) [o sus representantes legales o autorizados en ASSA]
2. Propietarios individuales o Condóminos [o sus representantes legales o autorizados en ASSA]
3. Profesionales matriculados [Arquitectura, Ingeniería, Maestría Mayor de Obra, Agrimensura]
4. Profesionales no matriculados [Plomería].
5. Funcionarios Públicos actuantes.

Se observa la aplicación de las criterios y requisitos definidos por el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, y una ampliación mayor de los autorizados a realizar la solicitud.

El Prestador diferencia entre "Conexión Domiciliaria Estándar" destinada a baldíos sin conexión y propiedades verticales sin conexión, y "Conexiones Especiales":

1. Conexión Independiente Enlazada Única: destinada a Unidad Funcional de Propiedad Horizontal
2. Conexión Independiente Enlazada Adicional: destinada a Baldío, Propiedad Vertical o Unidad Funcional de Propiedad Horizontal
3. Conexión Compartida Enlazada Única: destinada a abastecer a Servicios Centrales de Agua de Propiedad Horizontal
4. Conexión Compartida Enlazada Adicional: destinada a abastecer a Servicios Centrales de Agua de Propiedad Horizontal

La Conexión Domiciliaria Estándar es definida como "independiente" (no compartida entre inmuebles), "enlazada" a las instalaciones sanitarias internas, y "única" por inmueble, con un diámetro de 25 milímetros.

El Prestador informa la disponibilidad para el usuario del "Informe de Conexiones Existentes" del inmueble, que aporta información sobre la cantidad, ubicación y características técnicas de las conexiones existentes.

Finalmente, el Prestador informa que en caso de solicitarse Conexiones Domiciliarias Estándar para inmuebles que ya dispongan de conexión, la solicitud realizada será desestimada por improcedente (debido a que la nueva conexión correspondería a algún tipo de las Conexiones Especiales).

El Prestador adicionalmente informa la posibilidad de realizar otras solicitudes sobre conexiones: (a) modificación de conexión (cambio de ubicación o diámetro de conexión existente), (b) Independización de conexión (desenlace de conexión compartida y construcción de conexión independiente), (c) Enlace de conexión (para la vinculación de conexiones desenlazadas a las instalaciones sanitarias internas), (d) Normalización de

conexiones (regularización de conexiones y sus accesorios), (e) Anulación de conexiones (solo de conexiones adicionales, conservándose una o varias conexiones), (f) Desconexión (anulación completa de conexiones existentes, y salida del sistema de aprovisionamiento de servicios sanitarios), y (g) No Conexión (dispensa de la obligación legal de conexión de los inmuebles para casos de inmuebles deshabitados o desocupados). El proceso de construcción de nueva conexión se desarrolla en el Procedimiento Interno de Solicitud de Conexiones (PE ATU-SOLICITUDES.01: Solicitud de Conexión, 2009).
En este punto, y a la luz del dictado de la Resolución ENRESS Nro. 227/12 que implicó el control de lo actuado por la Prestadora, corresponde realizar una breve disgregación con el fin de resaltar un aspecto de la obligación de proteger que pesa en cabeza de los Estados signatarios del PIDESC; el párrafo 24 de la OG15 determina que "... debe establecerse un *sistema normativo eficaz de conformidad con el Pacto y la presente Observación general*, que prevea una *supervisión independiente*, una auténtica participación pública y la *imposición de multas* por incumplimiento" [*ea*].
Al respecto de la supervisión independiente, en el Capítulo IV del Título II de la Ley Provincial Nro. 11.220 crea el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios [ENRESS] el cual posee las competencias para "... el *ejercicio del poder de policía* comprensivo de la *regulación y el control de la prestación del Servicio* en todo el ámbito territorial de la provincia de Santa Fe ..." (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 20) [*ea*], cuyas funciones a su vez se detallan en el Capitulo III del Titulo IV de la Ley Provincial Nro. 11.220.
En referencia a la imposición de multas, el Capítulo XII del Título IV de la Ley Provincial Nro. 11.220 establece el "Régimen Sancionatorio" en virtud del cual "*Todos los Prestadores del Servicio, sean públicos o privados, se encuentran sujetos al control permanente y al poder disciplinario del Ente Regulador de Servicios Sanitarios*, que se ejercerá en la forma prevista en las Normas Aplicables (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994, art. 110) [*ea*]; tipificandose en el mencionado Capitulo las faltas configurables y las sanciones correspondientes, asi como el procedimiento aplicable al proceso disciplinario.

Retomándose el hilo del análisis, debe tenerse en cuenta que la construcción "de oficio" de una conexión a un inmueble que no la poseyera, no implica por ello que se realice gratuitamente, puesto que el Prestador posee el derecho a cobrar los cargos especiales que se originen en los trabajos relacionados directa o indirectamente con la prestación del servicio; sino que se refiere a una acción "impulsada de oficio" por el Prestador sin que mediare solicitud expresa, formalizada o completa del usuario.

La conexión al servicio, cuando no fuera realizada en el marco de una Obra de Infraestructura que implica el Cargo de Infraestructura o no fuera realizada por una Obra por Cuenta de Terceros que luego es cedida para su patrimoniado al Prestador, genera el derecho a percibir el Cargo de Conexión, diferenciados el monto del mismo según se trate del servicio de agua o del servicio de cloaca; que puede recién facturarse al usuario con posterioridad a la construcción de la conexión según las previsiones del art. 27 del Régimen Tarifario y art. 28 del Reglamento del Usuario.

El art. 27 del Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9] establece que el Cargo de Conexión de Agua o de Cloaca incluye "la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble" y que "podrá ser facturado en una única oportunidad por inmueble", estableciendo el criterio de *conexión única* por servicio como regla general de acceso al servicio, permitiendo el conexionado con diámetro especial o las conexiones adicionales cuando exista justificada necesidad de mayores caudales para cumplir con el destino del inmueble (según previsiones del art. 9 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

Si el diámetro especial se solicita al momento de construir una conexión para un inmueble que no la poseyera, el Cargo de Conexión "... será prescindente del diámetro, ubicación o características de la conexión", sin embargo, si el diámetro especial implica una "modificación" de Conexión Domiciliaria existente conlleva el cargo especial correspondiente según las previsiones del art. 9 del Reglamento del Usuario.

De igual modo cada conexión adicional que sea requerida, genera cargos especiales por cada una de ellas (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], art. 9).

Por las conexiones construidas "el Prestador o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la provisión de materiales y la ejecución de la conexión domiciliaria" y "las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo del Prestador" (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007, art. 27).

El usuario puede optar por el pago contado, es decir única cuota, u optar por el pago financiado:

> ARTICULO 27º - CARGO DE CONEXIÓN ...
>
> El cargo de conexión siempre deberá facturarse en factura separada de la del servicio, pudiendo a requerimiento del usuario, ser financiado en hasta *doce (12) cuotas con vencimiento bimestral*, en aquellos meses en que no coincida con el

vencimiento de la facturación del servicio, siendo al respecto de aplicación lo establecido en los artículos. 7.4 y 22 del Régimen Tarifario.

El Prestador podrá emitir simultáneamente las facturas por el cargo de conexión y las correspondientes al servicio, siempre respetando lo previsto en el párrafo anterior.

Si el Prestador. hiciera uso de la facultad de facturar el servicio en forma mensual, conforme lo permite el artículo 14 del Régimen Tarifario, la financiación del cargo de conexión, a pedido del Usuario podrá ser facturada también en forma mensual en *hasta veinticuatro (24) cuotas mensuales* ... (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

A diciembre de 2020, los precios de los Cargos Especiales de Conexión se encontraban fijados en los siguientes valores:

i. Cargo Especial de Conexión de Agua: $ 4.398,00
ii. Cargo Especial de Conexión de Cloaca: $ 10.995,00

Teniendo en consideración que estos cargos pueden ser financiados en 12 cuotas bimestrales, y llevado esto a valores mensualizados (24 meses) se obtienen los siguientes montos (sin considerar los intereses de financiación fijados en el Capítulo III "Régimen de Recargos e Intereses" del Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9]):

i. Cuota del Cargo Especial de Conexión de Agua: $ 183,25
ii. Cuota del Cargo Especial de Conexión de Cloaca: $ 485,13

Representando los valores de estas Cuotas en relación al monto del Salario Mínimo, Vital y Móvil vigente a diciembre de 2020 y establecido en $ 20.587,50 (Resolución Nro. 4/2020 del Consejo Nacional de Empleo, Productividad y Salario Mínimo, Vital y Móvil):

i. Cuota del Cargo Especial de Conexión de Agua: 0.89% del SMVyM
ii. Cuota del Cargo Especial de Conexión de Cloaca: 2.23% del SMVyM

Teniendo en consideración que el Programa ONU-Agua "recomienda que el gasto en agua no sea superior al 3% de los ingresos de la unidad familiar" (Vargas Hidalgo & Martínez Austria, Marzo 2018), es posible concluir que el componente de capital de las cuotas de Cargos Especiales no superan por si mismos el límite máximo recomendado.

De este modo se puede verificar la concordancia de los Cargos de Conexión con el componente "Accesibilidad económica o Asequibilidad" del Factor Normativo Accesibilidad:

> ii. "Accesibilidad económica: El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los *costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles* y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos reconocidos en el Pacto" (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 12, ap. c) [*ea*].

Debe tenerse en consideración que el costo de conexión y el costo de la construcción de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles (especialmente las de cloaca), representan montos de cuantía para los usuarios y pueden constituirse en barreras de acceso al servicio, por ello es comúnmente indicado en investigaciones sobre la temática que las asistencias públicas en temas tarifarios, de subsidios o política crediticia deberían tener en consideración que "... *la asistencia debe centrarse inicialmente en la posibilidad de lograr la conexión, aspecto que demanda en ocasiones una inversión prohibitiva para hogares pobres que carecen de acceso a crédito*" (Justo, 2013).

Recapitulando, sobre las conexiones son posibles las siguientes acciones:

1. Construcción de nueva conexión (para inmuebles sin conexión o conexiones adicionales para inmuebles conectados). [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
2. No Conexión al Servicio (inmuebles baldíos o deshabitados). [A solicitud de usuario].
3. Modificación de conexión existente (cambio de diámetro o de ubicación de la conexión). [A solicitud de usuario].
4. Renovación de conexión existente y sus accesorios (reemplazo de conexión y/o medidor de caudales por vetustez). [Como acción de oficio por parte del Prestador].
5. Enlace de conexión existente desenlazada. [A solicitud de usuario].
6. Desoterramiento / Normalización de conexión existente (cambio de llave maestra normalizada y de cajón de servicio normalizado). [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
7. Regularización de conexión clandestina (reemplazo o adecuación de la conexión y sus accesorios). [A solicitud de usuario, como acción de oficio por parte del Prestador, a solicitud del ENRESS].

8. Anulación de conexión adicional (sin implicar Desconexión del Servicio). [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
9. Desconexión del Servicio (inmuebles baldíos o deshabitados). [A solicitud de usuario].
10. Desconexión por Calidad (fuentes alternativas de agua, fugas internas de agua, desbordes de cloacas, vuelco de sustancias prohibidas a la red cloacal). [Acción de oficio por parte del Prestador].
11. Desconexión por Corte de Servicio (por mora en el pago). [Acción de oficio por parte del Prestador].
12. Reducción del Servicio de Agua (por mora en el pago). [Acción de oficio por parte del Prestador].
13. Reconexión del Servicio. [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
14. Descompartimiento de Conexiones Existentes. [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
15. Reasignación entre inmuebles de Conexiones Existentes. [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
16. Detección / Inspección de conexión. [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
17. Solicitud de Informe de Conexiones Existentes para inmuebles. [A solicitud de usuario].
18. Instalación de medidores en conexiones. [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].
19. Adopción de medidas anti-vandálicas y de prevención y corrección del fraude. [Acción de oficio por parte del Prestador].
20. Reparación y mantenimiento de conexiones existentes y sus accesorios. [A solicitud de usuario o como acción de oficio por parte del Prestador].

No se observa en el marco normativo un desarrollo detallado de las acciones de modificación de conexión, anulación de conexión, prevención y corrección del desenlace de conexiones, descompartimiento de conexiones, reasignación de conexiones, prevención, detección y corrección de puntos de conexión antirreglamentarios a conexiones reglamentarias o clandestinas o a instalaciones sanitarias internas de terceros inmuebles, tipificación de medidas anti-vandálicas y régimen sancionatorio del fraude (hurto de agua y volcamiento de sustancias prohibidas, principalmente), como así tampoco régimen sancionatorio por el incumplimiento de la obligación de conexión

reglamentaria por parte de usuarios. Todas cuestiones que interfiriendo con la normal prestación del servicio pueden implicar lesiones al derecho al agua y al saneamiento de terceras personas, o que libradas al criterio del Prestador pueden implicar acciones abusivas que lesionen, restrinjan, interfieran o menoscaben el derecho humano al agua potable y al saneamiento del usuario.

Por su parte la omisión de la reglamentación del "Informe de Conexiones Existentes" puede potencialmente interferir con la dimensión de la "accesibilidad a la información" del Factor Normativo Accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

Otro aspecto notorio en las omisiones reglamentarias es la indiferenciación entre los circuitos de instalaciones sanitarias internas de los inmuebles propiamente dichos (elemento indispensable en el tríptico redes-conexiones-instalaciones internas) y la infraestructura de servicios sanitarios centrales de propiedades horizontales y conjuntos inmobiliarios, puesto que estos últimos intermedian entre las conexiones a los servicios y los circuitos de instalaciones sanitarias internas de las unidades funcionales de las propiedades horizontales y conjuntos inmobiliarios, estando bajo control del Consorcio de Copropietarios (por ser partes necesariamente comunes del edificio) y no están en control directo y exclusivo del usuario del servicio relacionado a la unidad funcional; participando de este modo un tercero (la persona jurídica Consorcio) en la relación de consumo entre el prestador y el usuario.

Sobre este aspecto, debe volverse sobre las estipulaciones del párrafo 23 de la OG15:

> La *obligación de proteger* exige que los Estados Partes *impidan a terceros que menoscaben en modo alguno el disfrute del derecho al agua*. Por terceros se entiende *particulares*, *grupos*, *empresas* y *otras entidades*, así como quienes obren en su nombre. La obligación comprende, entre otras cosas, la *adopción de las medidas legislativas o de otra índole que sean necesarias y efectivas para impedir*, por ejemplo, *que terceros denieguen el acceso al agua* en condiciones de igualdad [*ea*].

A este respecto la gestión de las instalaciones sanitarias centrales, con régimen específico de derechos y obligaciones sobre las mismas, constituyen un ámbito donde puede afectarse los intereses generales del servicio, y particulares del usuario y/o del prestador.

Nace del Código Civil y Comercial el derecho del copropietario a usar y gozar de las partes comunes (entre ellas la infraestructura de servicios sanitarios centrales) pero no se encuentra reglamentada la obligación de desvincularse de esta infraestructura para el servicio que se encuentre conectado de modo independiente y exclusivo, y el derecho y obligación solidaria del Consorcio de Copropietarios de desvincular la Unidad Funcional y/o sus Unidades Complementarias en este supuesto.

Por su parte tampoco se diferencia, en la reglamentación del servicio, entre los circuitos de instalaciones sanitarias internas de los inmuebles propiamente dichos y la infraestructura de servicios sanitarios comunes de inmuebles con destino de pasillos de acceso a la vía pública que sirvan a inmuebles internos o incluso externos (Codigo Civil y Comercial, 2014, art. 1985 y concordantes); puesto que esta infraestructura intermedia entre las conexiones a los servicios y los circuitos de instalaciones sanitarias internas de las inmuebles internos o externos abastecidos bajo esta modalidad.

Esta infraestructura de servicios sanitarios común de pasillos, se encuentra bajo control de la comunidad de condóminos y es gobernada según las reglas del condominio; un régimen específico que regule los derechos y obligaciones de los usuarios y de la comunidad de condóminos sobre esta infraestructura, se revelaría necesario para evitar la injerencia de terceras personas sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento.

Así mismo, no se encuentra reglamentada la obligación de desvincularse de esta infraestructura para el servicio que se encuentre conectado de modo independiente y exclusivo, y el derecho y obligación solidaria de la Comunidad de Condóminos y/o de los condóminos individualmente de desvincular el inmueble en este supuesto.

Entre las ausencias de la normativa, y aunque se relaciona a los “Reglamentos de Edificaciones” municipales, es destacable la falta de reglamentación de criterios constructivos que permitan la micromedición individual de los consumos de las Unidades Funcionales y sus Unidades Complementarias en propiedades horizontales y conjuntos inmobiliarios, es decir que permitan las condiciones materiales para el ejercicio del derecho del usuario a optar por el régimen medido de facturación de los consumos.

Incluso, de aspectos administrativos y tarifarios, dado los costos diferenciales que implica la micromedición de consumos individuales con equipamiento tele-medible de modo tal que la lectura de los medidores pueda realizarse desde la vía pública o por comunicación directa telemática de los medidores de caudales con la empresa prestaría; por otra parte la regulación del régimen de acceso al interior de las propiedades horizontales y conjuntos inmobiliarios para las acciones de mantenimiento del parque medido; y del régimen de

responsabilidades por la instalación de bienes afectados al servicio en el interior de propiedades privadas.

Vinculado a lo anterior, y dependiendo de las características propias del edificio, la facturación de consumos a cargo del Consorcio de Copropietarios de diferenciales entre la macromedicion del edificio y la micromedicion individual de las Unidades Funcionales, o por los consumos de espacios comunes que no constituyen unidades funcionales, y por tanto no dispongan de "cuenta comercial" por su propia naturaleza, y que implican un régimen de facturación de consumos mixto y sui generis, donde el Consorcio de Copropietarios también adquiriría el status de usuario del servicio sin ingresar al régimen de Facturación Unificada a Consorcios.

Por otra parte, se observa una relativa incongruencia entre el régimen de responsabilidad exclusiva del usuario sobre la construcción, adecuación, mantenimiento y buen funcionamiento de las instalaciones sanitarias internas y el régimen de responsabilidades del prestador sobre las instalaciones sanitarias internas como el deber de prestar asesoramiento (deducido del deber de información) y de inspeccionar instalaciones sanitarias internas previo al pase a régimen medido para detectar fugas y otros problemas relacionados al inadecuado diseño, construcción, falta de adecuación y mantenimiento de las instalaciones sanitarias internas; puesto que estas acciones son posibles solo en caso de que exista un registro público de planos de instalaciones sanitarias internas (que no se encuentra previsto en la normativa, la cual solo define la presentación de "croquis" de instalaciones internas) y que las inspecciones se realizaran con cañerías "a la vista" (desnudas de todo tipo de recubrimientos) y antes de su conexión al servicio.

También resultaría no propio al régimen de responsabilidades definido sobre las instalaciones sanitarias internas, la facultad del prestador de realizar trabajos en las instalaciones sanitarias internas del inmueble y facturar los costos al usuario de estas intervenciones en propiedad privada.

Sin embargo, la autorización reglamentaria dada al prestador para inspeccionar las instalaciones sanitarias internas, se revelan como indispensables para la vigilancia de la seguridad del servicio (en términos de calidad), aunque el régimen en apariencia es ineficiente puesto que en caso de negativa del usuario se debe recurrir a la autorización judicial para el ingreso a la propiedad, siendo más propio de la dinámica misma del servicio la reglamentación de un plazo máximo para el usuario con el objeto que permita la inspección interna, y ante la negativa la desvinculación preventiva de las conexiones, engranado secuencialmente con el régimen de detección de inmuebles sin conexión o con conexiones desenlazadas; todo ello en el marco de la protección del derecho humano al

agua potable y al saneamiento de terceras personas (en vista del Factor Normativo "Calidad" del derecho humano al agua potable y al saneamiento).

En otro ámbito, se manifiesta importante, que el prestador posee la obligación de conectar a todos los inmuebles que no posean conexión al servicio sin embargo el hecho de que no exista un punto de conexión donde se realice efectivamente el enlace de la conexión a las instalaciones sanitarias internas implica que en la practica el inmueble continua sin encontrarse conectado "efectivamente" al servicio, por lo que dispondría de una conexión pero no se alimentaria del servicio, implicando un riesgo potencial para la salud pública y en ello además se burla la obligatoriedad de la conexión que no puede efectivizarse.

Vinculado a esto, se podría decir que, en la mayoría de los casos, el servicio de agua potable (al funcionar "por presión") permite que el servicio finalmente sea enlazado a las instalaciones sanitarias internas de agua potable con relativa prescindencia de la ubicación en donde haya dejado el prestador la conexión construida; pero en el caso del servicio de desagües cloacales (que funciona "por gravedad") requiere que la conexión del servicio de desagües cloacales se realice adecuadamente respecto al diseño de las instalaciones sanitarias internas para un correcto funcionamiento, incluso siendo relevante la "profundidad" de la conexión construida (relacionado a la "cota nivel") para que permita el funcionamiento del servicio dependiendo de la pendiente que requieren las instalaciones sanitarias internas de cloaca.

Dado que el usuario afronta el pago del cargo de conexión o del cargo de infraestructura, dependiendo del contexto en que se construya la conexión, la construcción de una conexión "de oficio" por parte del prestador (que no significa por ello que se realice gratuitamente) que se ubique según su criterio técnico (el cual es insuficiente ante la falta de información efectiva sobre las instalaciones sanitarias internas de cloaca, y de otras cuestiones relacionadas a la estructura constructiva del inmueble) podría implicar potencialmente un daño patrimonial para el usuario que podría encontrarse finalmente imposibilitado de utilizar la conexión al servicio de cloaca que fuera construida para dar satisfacción a la "obligatoriedad de la conexión" a los servicios.

Finalmente, y como ya se ha mencionado en el capítulo referido a "inmuebles" se resalta, para el caso del universo de usuarios "residenciales", la falta de previsión del conexionado a "hogares" (con su respectiva individualización y asignación de cuenta comercial) como posibilidad ante la ruptura de la ficción jurídica que crea una identidad entre inmueble, vivienda y hogar, cuando los hechos materiales referidos a la ocupación del inmueble lo justificaran, dado que:

> Tenencia de la vivienda: *Condicionar el acceso al servicio* o los subsidios a la *existencia de un título legal* en la tenencia también *constituye un impedimento* para millones de personas *que viven en sitios no autorizados*. A medida que el proceso de urbanización atrae más gente del campo a *asentamientos informales* en las ciudades, *esta barrera a la expansión de los servicios* aumenta (Justo, 2013) [*ea*].

A los fines de poder ponderar la magnitud del impacto de las acciones sobre conexiones, es posible apuntar que durante el periodo 2009-2020 el Prestador ha realizado 163.359 trabajos sobre conexiones al servicio, es decir el equivalente a haber intervenido las conexiones del 31% de los inmuebles del Área Servida [535.082] (considerándose inmuebles a las parcelas de baldíos [41.617], las propiedades verticales con construcciones [466.729], y las propiedades horizontales en su conjunto [26.736]). [Tabla Nro. 10 “Trabajos realizados sobre conexiones al servicio (2009-2020)”][»]

En correlato al grado de cobertura de los servicios el 79% [128.488] de estos trabajos han sido realizados sobre conexiones de agua y el 21% [34.911] restante sobre conexiones de cloaca. A su vez destacan los trabajos de Renovación de conexiones que en el caso del servicio de agua representan el 56% de las intervenciones [91.911], y en el caso del servicio de cloaca representan el 11% de las intervenciones [17.430]; por su parte la construcción de nuevas conexiones de agua da cuenta del 19% de los trabajos realizados [31.206] y la construcción de nuevas conexiones de cloaca dan cuenta del 8% de los trabajos ejecutados [13.085]. Muy por detrás las Normalizaciones de conexiones de agua representan el 3% de las intervenciones [4.784] y los Enlaces de las conexiones de cloaca representan también el 3% de las intervenciones realizadas [4.386].

Por su parte, respecto a la detección e inspección de las conexiones en el mismo periodo 2009-2020 se han realizado 824.843 trabajos, correspondiendo la mayoría (66%) a inspecciones de conexiones de agua [542.922], seguidas por las inspecciones de conexiones de cloaca con un 18% de los trabajos realizados [150.232], y en tercer lugar las inspecciones generales de conexiones (sin orientarse a un servicio específico) que representan el 16% de los censos [131.689].

Esta métrica no considera los trabajos generales de mantenimiento sobre conexiones (reparaciones de conexiones, sopleteos de conexiones de agua, medición de presión de agua, desobstrucciones de conexiones de cloaca, descubrimientos y cambios de llaves maestras de agua, descubrimientos de conexiones soterradas, reparaciones y cambios de

cajones de servicio y cámaras de inspecciones, entre las principales), como así tampoco las inspecciones y mantenimientos de medidores como todos los trabajos relacionados directa o indirectamente a la toma de lectura de medidores, que también corresponden a trabajos sobre conexiones dado que el medidor de agua es una accesorio de la conexión.

III.4- La facturación de los servicios generales de agua potable y desagües cloacales y la protección social de los usuarios de los servicios sanitarios

[«]

"No se aprecia el valor del agua hasta que se seca el pozo"

Thomas Fuller

Dado que el abordaje del presente trabajo encuadra en la Ciencia Política, y específicamente en la disciplina de la Administración Pública, otras dimensiones de la accesibilidad del derecho humano al agua potable y al saneamiento, que se desarrollan en el Factor Normativo Disponibilidad (por ejemplo, aquellas cuestiones referidas a la producción de agua potable, el tratamiento de líquidos cloacales, la construcción y operación de redes distribuidos de agua y colectoras de cloaca, etc.) y en el Factor Normativo Calidad (como aquellas cuestiones referidas a la calidad de las fuentes de agua y del agua liberada a la red, o de la calidad de los líquidos colectados o de los efluentes devueltos a la naturaleza, etc.) corresponden a abordajes propios de las ciencias ingenieriles, químicas o ambientales que exceden el alcance de la presente investigación. De igual modo, la dimensión de la Asequibilidad en aquellas cuestiones que versan sobre temática tarifaria (análisis de costos, determinación de precios, diseño de regímenes tarifarios, etc.) la cual se entronca con los modelos económicos-financieros que resuelvan la viabilidad y sustentabilidad del sistema de aprovisionamiento; corresponden a problemáticas de estudio propias de las ciencias económicas y estadísticas.

Las cuestiones anteriormente mencionadas, todas críticas a la luz de los Factores Normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento; requieren sus respectivos estudios y las prospecciones que de ellos surjan para completar el análisis de la problemática referida a la operativización del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

En este contexto, debe considerarse que la dimensión de la Asequibilidad del Factor Normativo Accesibilidad podría escindirse en tres esferas, correspondiendo la primera de ellas a las cuestiones referidas a la facturación del servicio, es decir el establecimiento del valor económico de acceso al servicio o tasa por retribución de la prestación; la segunda esfera se relaciona a la temática de la recaudación del servicio (en tanto exacción e ingreso al tesoro de las sumas percibidas), siendo dentro de ella especialmente relevante las medidas de cobro compulsivo del servicio que implican interrupciones y minimización de la prestación efectiva y que fueron abordadas en el capítulo del presente trabajo corresponde a la reducción y corte del servicio; finalmente una tercera esfera, transversal

a la primera y segunda, se relación con los mecanismos de protección social para el mantenimiento de los usuarios dentro del sistema de aprovisionamiento.

A los fines de realizar una somera evaluación de la dimensión de la asequibilidad en su aspecto referido a la facturación del servicio, se observa en la distribución de los Usuarios del Servicio la concentración del 91% de estos en la Categoría "Residencial" (688.141) y del 9% de los Usuarios correspondiendo a la Categoría "No Residencial" (69.066).

Entre los Usuarios de la Categoría Residencial, la cual representa el universo de Usuarios del Servicio que destinan el mismo a los usos personales y domésticos (es decir aquellos que encuadran en las previsiones del derecho humano al agua potable y al saneamiento) el 90% de los mismos poseen inmuebles con superficies de hasta 200 m2 de "superficie equivalente" (valor de conversión que sintetiza los datos de superficie del terreno, superficie cubierta y superficie semicubierta de los inmuebles en un indicador homogéneo, según art. 26.3.1.2 del Régimen Tarifario).

A fines gráficos, un inmueble de 200 m2 de superficie equivalente estaría conformado por 250 m2 de superficie de terreno y 175 m2 de superficie cubierta.

El consumo promedio medido de los Usuarios Residenciales de los rangos de superficie equivalente de hasta 200 m2, muestra un valor de 27.36 m3 bimestrales; y agrupa consumos promedios por rango de superficie equivalente que varían entre 19.96 m3 y 29.72 m3.

La facturación de este consumo promedio medido de usuarios residenciales (27.36 m3 bimestrales), a precios de diciembre de 2020, para un usuario con servicio de agua y cloaca asciende al monto de $ 548.11 de "base imponible", y a $ 721.42 de "total factura" (incluyendo este último valor $ 173.31 de tasas, cargos e impuesto al valor agregado de un consumidor final); es decir que el monto mensualizado correspondería a:

i. Base Imponible: $ 274.05
ii. Total Factura: $ 360.71 (incluyendo $ 86.66 de carga impositiva)

Representando los valores de facturación del servicio en relación al monto del Salario Mínimo, Vital y Móvil vigente a diciembre de 2020 y establecido en $ 20.587,50 (Resolución Nro. 4/2020 del Consejo Nacional de Empleo, Productividad y Salario Mínimo, Vital y Móvil):

i. Base Imponible: 1.33% del SMVyM
ii. Total Factura: 1.75% del SMVyM

Teniéndose en consideración que el Programa ONU-Agua "recomienda que el gasto en agua no sea superior al 3% de los ingresos de la unidad familiar" (Vargas Hidalgo &

Martínez Austria, Marzo 2018), es posible concluir que el importe de la factura promedio no supera el límite máximo recomendado internacionalmente.

Consultar: Gráfico Nro. 07: Distribución de Usuarios Residenciales por tamaño de inmueble [Superficie Equivalente] y Consumos Promedio de Usuarios Residenciales Medidos por rangos de Sup. Equivalente (año 2020) [»].

La doctrina administrativista refiere respeto a los servicios públicos uti singuli:

> ... los servicios "uti singuli" sólo excepcionalmente se pagan a través del impuesto: es lo que ocurre con la enseñanza primaria; en los demás casos de servicios "uti singuli" el *pago* de los mismos *lo efectúa el usuario* (vgr., gas, transporte, etc.) (Marienhoff, 1965, ap. 305) [*ea*].
>
> Va de suyo que la procedencia del cobro por la prestación de un servicio público requiere: a) prestación "efectiva" del mismo (206); b) que el servicio sea *puesto a disposición del usuario*, quien podrá o no utilizarlo, aunque en todo caso *estará obligado al pago* correspondiente. En los dos supuestos mencionados el "cobro" en cuestión se ajusta a derecho. ...
>
> El administrado, si lo desea, hace uso del servicio; pero aunque no lo utilice deberá "pagarlo". Aun así, esto es muy distinto al supuesto en que el servicio se cobre pero no se preste, ni se le pone a disposición del usuario, quien haría o no uso de él según sus conveniencias ... En estos casos, aunque el servicio no sea utilizado, el cobro del mismo *se justifica por la necesidad de "costear" el mantenimiento general de ese servicio, que de otra manera no se podría prestar o funcionaría a pérdidas* ... (Marienhoff, 1965, ap. 352) [*ea*].
>
> Al hablar de *retribución en los servicios públicos* entiéndese referir a si los mismos han de ser prestados en forma "*gratuita*", "*onerosa*" o "*lucrativa*". ... Puede haber *onerosidad sin lucro*. Muchas veces la "onerosidad" existe por el solo hecho de que el servicio no es gratuito, aunque el pago que al efecto realice el

usuario *sólo cubra o contribuya a cubrir el costo de la prestación* ... (Marienhoff, 1965, ap. 342) [*ea*].

… por "*retribución" de un servicio público* se entiende l*o que el administrado deba pagar* a quien realiza el servicio, por la prestación que recibe del mismo. La expresada "retribución" se refiere, pues, al "precio" o a la "tasa" del servicio ... (Marienhoff, 1965, ap. 345) [*ea*].

Con relación a lo que lo usuarios *deben pagar* por los servicios públicos que les son prestados, o con relación a lo que pueden percibir por tal prestación quienes la tienen a su cargo, … "*tasa*" es la retribución correspondiente a los servicios públicos *cuya utilización es legalmente obligatoria* para el administrado; vgr., los servicios que presta la *Administración General de Obras Sanitarias de la Nación*, ... En cambio, "precio" es la retribución correspondiente a los servicios "uti singuli" de utilización facultativa para el usuario ... (Marienhoff, 1965, ap. 346) [*ea*].

En las tarifas, al *fijarse las tasas o los precios* que los usuarios abonarán como retribución de los servicios públicos de que *individualmente* hagan uso, debe respetarse el *principio de "proporcionalidad"*, pues las tarifas deben ser *"justas" y "razonables"* ...

Consiste en una equivalencia adecuada entre el servicio que se presta y la retribución que por él debe abonar el administrado ... *Debe existir proporcionalidad entre la tasa o precio y el costo del servicio* ... [*de acuerdo a los*] principios esenciales de nuestro derecho constitucional, en cuyo mérito -aparte de la *"igualdad"* que debe existir ante la norma formal o material- *el interés general*

no puede satisfacerse con menoscabo del interés de uno o de varios individuos en particular (Marienhoff, 1965, ap. 347) [*ea*].

Debe resaltarse que la dimensión de la asequibilidad del factor normativo accesibilidad no implica como regla general la gratuidad de los servicios sanitarios, al margen de las consideraciones sobre protección social para los usuarios sin capacidad de pago o con capacidad de pago reducida, de modo concordante el Principio Rector Nro. 37 "Pago por el uso del agua" determina "... Por *todo uso* de agua corresponde *abonar un cargo para cubrir los gastos generales* en que incurre la administración hídrica a los efectos de llevar adelante su misión ...". (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

La facturación de los Servicios Generales de Agua, Cloaca y/o Pluvial, en tanto determinación de la tasa retributiva del mismo, se liquida a partir de la fórmula:

ARTICULO 26º - SERVICIO A INMUEBLES

Las prestaciones a Inmuebles Conectados al Servicio serán facturadas de acuerdo con la siguiente fórmula genérica.

MF = (CF + P * Q) * FS * TR

Donde

MF: Monto a facturar ($ por período).

CF: Cargo Fijo ($ por período) determinado según lo indicado en el artículo 26.1.

P: Precio del metro cúbico de Agua Potable ($/m3) determinado según lo indicado en el artículo 26.2.

Q: Volumen de Agua Potable a facturar (m3 por período) determinado según lo indicado en el artículo 26.3.

FS: Factor de Servicio determinado según lo indicado en el artículo 26.4.

TR: Factor de Tasa Retributiva de Servicios de Regulación y Control determinado según lo indicado en el artículo 26.5 (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007).

La variable “Q” correspondiente al volumen (m3) a facturar, es decir el consumo específicamente, se determina por dos sistemas distintos:

> ART. 60º - SISTEMA DE FACTURACIÓN: El Régimen Tarifario establece dos sistemas de facturación de los servicios, el de *consumo medido* y el *del consumo presunto* (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

En el régimen de facturación de consumos medidos el metraje cubico del consumo se determina por medio del medidor de caudales instalado en la conexión al servicio (micromedidor) de conformidad al art. 26.3.2 del Régimen Tarifario; mientras en el régimen de facturación de consumos presuntos o asignados el volumen se determina por la conversión de las superficies del inmueble (terreno, cubierta y semicubierta) en una determinada cantidad de m3 que representan el consumo asignado, de acuerdo al método definido en el art. 26.3.1.2 [Fórmula QA-2, por Superficie Equivalente] y 26.3.1.3 [Fórmula QA-3, por Superficie de Terreno para baldíos sin conexión] del Régimen Tarifario.

Sin embargo, en el régimen de facturación de consumos asignados, los inmuebles existentes al momento de la extinción de la Dirección Provincial de Obras Sanitarias [DIPOS] y su transferencia a la anterior concesionaria, la prestadora privada Aguas Provinciales de Santa Fe SA [APSF], poseen un consumo asignado no calculado según las previsiones normativas del art. 26.3.1.2 del Régimen Tarifario, sino establecido por DIPOS anteriormente bajo la fórmula de la Tasa Básica Mensual Zonificada [TBMZ] y que fue su valor transferido a la nueva prestadora [Fórmula QA-1, por Tasa Básica Equivalente].

De este modo los Usuarios Medidos representan el 27% del universo de usuarios [204.666] mientras los Usuarios No Medidos agrupan el 73% del universo de usuarios [552.541]; y dentro de los Usuarios No Medidos el 5% corresponde a Usuarios con Fórmula QA-3 [27.181], el 37% corresponde a Usuarios con Fórmula QA-2 [204.650], y el 58% corresponde a Usuarios con Fórmula QA-1 [320.710].

De este modo se verifica que el grupo mayoritario de usuarios corresponde al Régimen No Medido, y dentro de este al grupo de Usuarios con consumo establecido originalmente por la Tasa Básica Mensual Zonificada [TBMZ] de DIPOS, expresada actualmente como Formula QA-1 de Tasa Básica Equivalente, representando esta situación una alteración del principio de equidad, puesto que la Formula QA-1 contempla distintas variables que la Formula QA-2 (entre ellas, la calidad de la construcción, la antigüedad del edificio y la ubicación zonal del inmueble), provocando que inmuebles idénticos en su superficie

de terreno, superficie cubierta y superficie semicubierta posean consumos asignados disimiles.

A este respecto la OG15 en su apartado 27 expresa que "… Todos los *pagos por servicios* de suministro de agua deberán basarse en el *principio de la equidad* …" [*ea*], motivando este requisito la necesidad de revisión de la existencia de diferentes métodos de determinación del consumo asignado que responden exclusivamente a una cuestión de temporalidad, es decir sostenido en la única diferencia del momento de su determinación, sin que ningún interés general justifique la diferencia de tratamiento comercial entre usuarios del servicio.

Congruente con el principio de equidad, la OG15 en su apartado 27 expresa:

> Para garantizar *que el agua sea asequible,* los Estados Partes deben adoptar las medidas necesarias, entre las que podrían figurar: a) la utilización de un conjunto de *técnicas y tecnologías económicas apropiadas*; b) *políticas* adecuadas en materia de *precios,* como el *suministro de agua a título gratuito* o a *bajo costo*; y c) *suplementos de ingresos* … [*ea*].

El sistema de aprovisionamiento depende del diseño e implementación de un modelo económico-financiero que resuelva el financiamiento de los diferentes aspectos del servicio (provisión regular, mantenimiento de la infraestructura, expansión del servicio, contención de la población vulnerable, etc.) a modo de dotar de viabilidad, eficiencia y sustentabilidad al sistema de aprovisionamiento de los servicios sanitarios, para lo cual la OG15 insta a los Estados Partes a utilizar técnicas y tecnologías económicas que auténticamente se ajusten a, y sean apropiadas para enfrentar, las particularidades específicas de su situación concreta.

La exhortación a los Estados Partes, recoge la experiencia del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales recabada durante la evaluación de los Informes Periódicos presentados por los Estados signatarios del PIDESC; donde se verifica con asiduidad la fragilidad del pilar económico en los arreglos institucionales emergidos de los procesos de implementación de las políticas públicas basadas en los derechos humanos.

Sobre esta cuestión, el Principio Rector Nro. 41 "Financiamiento de la Infraestructura Hídrica" de la Política Hídrica de la República Argentina determina: "Los sistemas de infraestructura hídrica deben contar con *recursos presupuestarios genuinos*, enfatizándose los *instrumentos financieros necesarios* para lograr la expansión,

modernización, operación y mantenimiento de los mismos ...” (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

La importancia de esta problemática se corresponde a la muy habitual debilidad económico-financiera de los servicios sanitarios, un sector de la actividad que enfrenta problemas de desinversión y desfinanciamiento de su operación, lo cual atenta contra la efectiva posibilidad de satisfacer el derecho humano al agua potable y al saneamiento dependiente básicamente de la existencia de sistemas de aprovisionamiento robustos que puedan expandirse hasta proveer al conjunto de la población y acompañar su crecimiento vegetativo; a la par de renovar, mantener y adaptar la infraestructura de producción, distribución, colección y tratamiento, así como de innovar para resolver la escases del recurso o los problemas de calidad para lograr su aptitud para el consumo humano.

La segunda propuesta contenida en la OG15 para garantizar la dimensión de la asequibilidad del factor normativo accesibilidad se centra en una adecuada política de precios; a este respecto tanto el precio del componente “Cargo Fijo” y el precio del metro cúbico (variable “P” de la fórmula de facturación de los servicios sanitarios) que se aplica a la variable “Q” para conformar el “Cargo de Consumo”, están afectados por una política de subsidios aprobados por Resolución Nro. 134/2010 del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe.

De este modo el Cargo Fijo y el Precio del metro cúbico se subsidia con la aplicación de la siguiente escala de acuerdo a los consumos bimestrales registrados o asignados:

- Rango de Consumo de 0 m3 a 22.14 m3: No Medidos 55.71%, Medidos 54.42%.
- Rango de Consumo de 22.15 m3 a 40 m3: No Medidos 42.72%, Medidos 41.03%.
- Rango de Consumo de 40.01 m3 a 70 m3: No Medidos 29.09%, Medidos 27%.
- Rango de Consumo de 70.01 m3 a 300 m3: No Medidos 18.20%, Medidos 15.79%.
- Rango de Consumo mayor a 300 m3: No Medidos 3.12%, Medidos 0.27%.

Consultar: Tabla Nro. 13: Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación [»]
Gráfico Nro. 05: Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación [»]

Este esquema de subsidios es de alcance general, es decir que todos los usuarios reciben subsidios al consumo de los servicios sanitarios sin ninguna consideración sobre su capacidad de pago u alguna otra característica, de este modo usuarios que podrían encontrarse en condiciones económicas de afrontar el pago sin subsidios se ven beneficiados por un esquema de aplicación general, debiéndose considerar que este volumen de recursos podría orientarse a otros fines como el financiamiento de la expansión del servicio a los sectores de la población que aún no cuentan con servicios sanitarios. Por otra parte, el esquema general de subsidios no se encuentra orientado a los

consumos de los usuarios residenciales (correspondientes a las previsiones del derecho humano al agua potable y al saneamiento centrado en los usos personales y domésticos), sino que es de aplicación general tanto para usuarios de la categoría Residencial como de la categoría No Residencial.

Por otra parte, los montos descontados no poseen un mecanismo de compensación por parte del Estado otorgante al Prestador, lo que provoca el desfinanciamiento del sistema de aprovisionamiento. En este contexto, desde la creación de ASSA se han suscitado una serie de solicitudes de revisión tarifaria a la Autoridad de Aplicación certificándose un déficit económico estructural que no han logrado ser compensando vía recomposición tarifaria, a modo tal de recuperarse los costos completos de operación.

Respecto a las inversiones el Estado provincial realiza Aportes del Tesoro para el financiamiento de algunos de los planes de inversión aprobados.

Finalmente, este esquema de subsidios generales considera el consumo total registrado al cual ubica por rangos de consumo, aplicando un porcentaje único de subsidio al precio del Cargo Fijo y del Metro Cubico para el conjunto total de consumos realizados; en lugar de una aplicación de subsidios por bandas de consumo, aplicándose en este caso los subsidios, definidos para cada banda, a los metros cúbicos que a ella correspondan.

La facturación por bandas de consumo permite realizar un “espejado” de recargos y descuentos en los metros cúbicos a facturarse, de este modo los recargos aplicados al precio de los metros cúbicos de las bandas superiores (resultando precios superiores a los costos) permiten balancear los descuentos aplicados al precio de los metros cúbicos de las bandas inferiores (resultando precios inferiores a los costos de producción); garantizándose por medio de una definición dinámica de los porcentajes de recargos y descuentos que el resultado final en cada periodo de facturación permite el recupero total de los costos de producción.

La definición de bandas de consumo se corresponde a la segmentación de consumos básicos de supervivencia (mínimo vital), consumos de suficiencia (correspondiente a las cantidades suficientes para el uso personal y domestico), y consumos excedentarios (superiores a las cantidades suficientes para todos los usos personales y domésticos); de modo tal que los dos primeros segmentos de consumo consideran al agua como un bien público, y el último segmento que supera el umbral de consumo de la suficiencia, concibe el servicio como un bien privado.

Sin embargo, el consumo de cada vivienda (unidad básica sobre la que se determinan los consumos) depende sensiblemente del índice de hacinamiento que refiere a la relación entre el número de personas en una vivienda y el espacio o número de cuartos disponibles.

El hacinamiento, en última instancia, depende de un juicio normativo acerca de los niveles apropiados de ocupación, densidad y privacidad, juicio que varía considerablemente entre las distintas sociedades; y se soporta en el hecho que los hogares pobres poseen un acceso limitado a los recursos, y en correlato las instalaciones de las viviendas que ocupan tienden a ser menos apropiadas que aquellas disponibles para los hogares no pobres.

El índice de ocupación se determina a partir de identificar el número de personas por unidad de alojamiento, mientras el índice de densidad se determina en referencia al espacio (personas por metro cuadrado) o la ocupación por habitación (personas por habitación).

El supuesto de conformación prototípica de un hogar basado en la definición de hogar nuclear con hijos para determinar las bandas de consumo de supervivencia, suficiencia y excedentario, conlleva implícito el beneficio a viviendas ocupadas por hogares nucleares de pareja sola o unipersonales y perjudica a las viviendas ocupadas por hogares extendidos o compuestos y hogares multigeneracionales, y especialmente a aquellos que registran hacinamiento por sus índices de ocupación y densidad.

El reconocimiento de estos fenómenos obliga a reconsiderar los supuestos en los que se sustenta una definición tarifaria que procura materializar el principio de equidad sostenido en la OG15 en su párrafo 27 "… La *equidad* exige que sobre los *hogares* más pobres no recaiga una *carga desproporcionada de gastos de agua* en comparación con los *hogares* más ricos …" [*ea*]; de modo tal que una política de protección social que se dirija adecuadamente a brindar protección a los sectores vulnerables, debería abandonar métodos de tratamiento general del universo de usuarios, que recurren a supuestos de una realidad homogénea, y basarse en la evaluación puntual de los hogares que habitan las viviendas a los fines de una adecuada asignación de recursos escasos.

En este marco el régimen de facturación de consumos asignados, beneficia a las viviendas con hacinamiento puesto que el consumo se relaciona a la potencial cantidad de habitantes en ella calculado en relación a sus dimensiones (y sobrecarga de hecho a las viviendas con baja densidad ocupacional efectiva); mientras el régimen de facturación de consumos medidos perjudica a las viviendas con hacinamiento al recargar tarifariamente sus altos consumos por medio de la aplicación de bandas de consumo o, aun peor, de rangos de consumo.

Respecto al precio del metro cúbico de agua, el art. 26.2 del Régimen Tarifario establece que los primeros 20 m3 de consumo bimestrales poseen un descuento del 40% en su precio, independientemente de si el inmueble corresponde a la categoría Residencial o No Residencial. De este modo, por combinación del descuento del art. 26.2 del Régimen

Tarifario y el subsidio establecido en la Resolución MASPyMA Nro. 134/2010, los consumos (medidos y no medidos) hasta 20 m3 poseen una rebaja general para la totalidad de usuario del 73% de su precio.

Si se tiene en consideración que el consumo promedio medido de los Usuarios Residenciales de los rangos de superficie equivalente de hasta 200 m2, muestra un valor de 27.36 m3 bimestrales, se puede observar que el grueso del consumo realizado posee una fuerte política de subsidio general indiscriminado, que plantea importantes interrogantes sobre el adecuado diseño del direccionamiento de los recursos.

Respecto a la protección social tendiente a la inclusión de los usuarios al sistema de aprovisionamiento, la OG15 en el párrafo 15 especifica:

> Por lo que se refiere al derecho al agua, los *Estados Partes* tienen la obligación especial de facilitar agua y *garantizar el suministro necesario de agua a quienes no disponen de medios suficientes*, así como de *impedir toda discriminación* basada en motivos sobre los que internacionalmente pesen prohibiciones en lo referente al suministro de agua y a los servicios de abastecimiento de agua [*ea*].

Complementando estas disposiciones con las previsiones del inc. h) del párrafo 37 "Adoptar *programas de agua* orientados a *fines concretos* y de *relativo bajo costo* para proteger a los *grupos vulnerables y marginados* …" [*ea*]; del párrafo 13 "... incluso *en tiempos de grave escases de recursos*, es preciso *proteger a los miembros vulnerables* de la sociedad mediante la *adopción de programas específicos a un costo relativamente bajo*" [*ea*]; como así del párrafo 27 "Para garantizar *que el agua sea asequible*, los Estados Partes deben adoptar las medidas necesarias… b) *políticas* adecuadas en materia de *precios*, como el *suministro de agua a título gratuito* o a *bajo costo* …" [*ea*].

De este modo la norma internacional determina que para aquellas personas que no dispongan de medios suficientes, y por tanto pertenezcan a grupos vulnerables o marginados, deben adoptarse programas específicos orientados a fines concretos de provisión a bajo costo o incluso a título gratuito.

De estas previsiones emanan dos consideraciones, la primera que se requiere la evaluación de la capacidad de pago de los usuarios (hogares) para asignar beneficios de acceso, y que la protección social debe concebirse adecuadamente direccionada a estos grupos especialmente si existe escases de recursos utilizables, y en contexto de excedencia de recursos extender la protección estatal hacia el conjunto de la sociedad para ampliaciones del bienestar social.

Concordante con la norma internacional el Principio Rector Nro. 38 “Subsidios del Estado” de la Política Hídrica de la República Argentina, determina:

> Los Estados podrán subsidiar total o parcialmente, *de acuerdo a la capacidad contributiva de los beneficiarios*, los costos del agua a los efectos de *posibilitar el acceso a prestaciones básicas de agua potable y saneamiento*, los proyectos hídricos de interés social (con énfasis en el combate a la pobreza) y los gastos de asistencia ante las emergencias hídricas. *Los subsidios deben ser solventados con recursos específicos, evitando así el desfinanciamiento del sector hídrico*.” (Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina], 2010) [*ea*].

De este modo el direccionamiento de los subsidios, para acceso a las prestaciones básicas es decir los usos personales y domésticos de los usuarios residenciales, se condiciona a la evaluación de la capacidad contributiva de los beneficiarios, y se desvincula de cuestiones recurrentes en los regímenes tarifarios de los servicios sanitarios como la ponderación del rango de consumos, la evaluación de las características constructivas de los inmuebles, o su ubicación geográfica, tipo de uso del servicio, destinos de inmueble, entre otros.

Agregándose un condicionamiento presupuestario en la legislación interna, referido a las fuentes de financiamiento, puesto que los subsidios deben ser solventados con recursos específicos es decir asignaciones del presupuesto público de uso obligatorio y/o creación de fondos específicos para el financiamiento que se constituyan total o parcialmente con otros orígenes crediticios (como tasas solidarias, canon sobre el uso de aguas públicas, etc.).

La norma interna, contiene un reconocimiento expreso del problema crónico del desfinanciamiento del sector hídrico, nacido en las frecuentes deficiencias de sus modelos de financiamiento y en la utilización de otros métodos de asignación de subsidios con efectos distorsivos.

El marco normativo de los servicios sanitarios, además de las cuestiones relacionadas a los precios anteriormente abordadas, contempla mecanismos de protección a grupos de usuarios especificados en el art. 48 “Régimen de Exenciones” del Régimen Tarifario, entre los que se encuentran, con un descuento equivalente al total de lo facturado por la prestación del servicio, los siguientes:

- Establecimientos educativos de gestión privada incorporados.

- Instituciones deportivas reconocidas por la Secretaria de Desarrollo Deportivo del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe.
- Teatro “El Circulo” de la ciudad de Rosario.
- Bibliotecas populares reconocidas.
- Templos de entidades religiosas reconocidas.
- Sedes diplomáticas y consultares de Estados Extranjeros.
- Hogares, asilos y orfanatos gratuitos.
- Hospitales, centros asistenciales y dispensarios gratuitos.
- Jubilados y pensionados, o su cónyuge supérstite, que hubiesen prestado servicios en DIPOS o en OSN.
- Jubilados y pensionados con Haberes Mínimos (solo Cargos Fijos).

En líneas generales el Régimen de Exenciones, al cual se deben agregar los Cuarteles de Bomberos Voluntarios (art. 9 de Ley Provincial Nro. 9.800), se orienta a brindar gratuitamente el servicio a instituciones públicas o privadas de bien público, con la excepción del Descuento a Jubilados de DIPOS/OSN el cual es de similar naturaleza al descuento para Jubilados y Pensionados con Haberes Mínimos, sin embargo este último implica el descuento solo de los Cargos Fijos pero no así de los Cargos de Consumo de tasa retributiva de los servicios sanitarios.

En el caso de los Descuentos a Jubilados, sus requisitos de otorgamiento requieren ser compatibilizados con los componentes normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

El mecanismo de protección social especifico de los servicios sanitarios, establecido por Decreto PEP Nro. 2.141/99, corresponde al “Sistema de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales” o también denominado “Sistema de Asistencia a Casos Sociales”, estructurado del siguiente modo:

> ARTICULO 2°: Institúyase un *sistema de asistencia a los usuarios de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales* que se prestan en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, que como consecuencia de *situaciones socio-económicas o especiales particulares graves*, permanentes o transitorias, *no se encuentren en condiciones de afrontar el pago de la tarifa* que correspondan a dichos servicios (Decreto Provincial Nro. 2141, 1999) [*ea*].

ARTICULO 4°: Constitúyase una *Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales,* en jurisdicción del Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, integrada por los Ministerios de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, de Hacienda y Finanzas, de la Secretaría de Estado de Promoción Comunitaria, de la Secretaría de Estado de Trabajo, de la Subsecretaría de Municipios y Comunas y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Decreto Provincial Nro. 2141, 1999) [*ea*].

ARTICULO 7°: Para el cumplimiento de sus fines, la Comisión creada, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

a) *Determinar que hechos o circunstancias* deben ser considerados como *reveladores de la situación que impide* al usuario afrontar el pago de los servicios sanitarios.

b) Establecer los *requisitos y procedimientos* a los que se deberán ajustas las solicitudes de asistencia.

c) Efectuar los *controles y/o verificaciones* que considere necesarios para las resoluciones que deba emitir.

d) *Resolver sobre la procedencia y alcance de los pedidos* de asistencia que se sometan a su consideración.

e) *Resolver sobre la caducidad* de los subsidios o exenciones concedidos.

f) Dictar su propio reglamento de funcionamiento.

g) Realizar todos los actos y celebrar con entes públicos nacionales, provinciales, municipales o comunales, convenios que resulten conducentes al cumplimiento de su cometido (Decreto Provincial Nro. 2141, 1999) [*ea*].

> ARTICULO 3°: Los usuarios que se encuentren en las condiciones descriptas en el art. l° del presente, podrán ser *eximidos temporariamente, en forma total o parcial, de la obligación de pago de la tarifa* que corresponda (Decreto Provincial Nro. 2141, 1999) [*ea*].

El sistema de asistencia a Casos Sociales, prevé la eximición temporal del pago de la tasa retributiva de los servicios sanitarios actualmente definido por el plazo de un año (seis periodos bimestrales), pudiéndose renovar indefinidamente o ser cancelado en caso de resolución de las causas que justificaran su otorgamiento.

Si bien el Decreto PEP 2.141/99 prevé la subvención total o parcial, es decir el Caso Social (100% de subvención) y la Tarifa Social (descuento menor al 100%), en la actualidad solo se encuentra instrumentado el Caso Social:

> 48.2.10. Los Usuarios, a los cuales la Comisión haya calificado como *caso social*, recibirán una factura con un *descuento del cien por ciento* (100%) y con la aclaración que la misma será cancelada en los términos estipulados en el presente artículo (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Respecto a la Tarifa Social, el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios ha declarado la necesidad de su instrumentación aún pendiente:

> ARTICULO CUARTO: *Declarar* que deben disponerse las medidas necesarias para que la *Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales* creada por el decreto 2141/99 PEP *exima parcialmente de la obligación de pago* de la tarifa, teniendo en cuenta escalas de subsidio, a aquellos *usuarios residenciales* que - encontrándose dentro de alguno de los rangos previstos en el cuadro precedente - *no estén en condiciones económicas reales de afrontar el pago del total de la tarifa* resultante de lo dispuesto en el artículo anterior (Resolución ENRESS Nro 345, 2010) [*ea*].

El Decreto de Casos Sociales prevé en sus Vistos y Considerandos los siguientes principios generales que rigen el otorgamiento del beneficio:

> … se considera necesario que exista una *solicitud expresa del usuario* que se considere en condiciones de requerir la asistencia del Estado; …

> … podrán acceder al beneficio todos los usuarios de los servicios sanitarios que *habiten inmuebles servidos, con independencia del carácter en que lo hagan*; …
>
> … el *nivel de ingresos del usuario*, relacionado con su situación socioeconómica o por razones especiales particulares, deberá ser condición para el otorgamiento del subsidio; …
>
> … el *nivel de ingresos* a considerar para decidir el otorgamiento de la asistencia *deberá incluir a los de todas las personas que habiten en el inmueble servido*; … (Decreto Provincial Nro. 2141, 1999) [*ea*].

El Sistema de Asistencia a Casos Sociales, en sus dos modalidades de diseño de Caso Social y Tarifa Social (este último pendiente de implementación), se ajustan a los lineamos previstos en los componentes normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento, y adicionalmente al Principio Rector Nro. 38 "Subsidios del Estado" de la Política Hídrica de la República Argentina.

Las necesidades de información que requiere la evaluación de la situación de los usuarios plantea la necesidad de replantear los procesos de empadronamiento y reempadronamiento de usuarios del servicio, imponiendo una actualización sistemática y rutinaria de datos que han de incluir información sobre la conformación de los hogares que habitan la vivienda, sus fuentes de ingresos y circunstancias especiales que afecten la capacidad de pago de los servicios sanitarios; de igual modo que plantean la necesidad de integrar las bases de datos del servicio sanitario a otras bases de datos oficiales que contengan información que permita complementar y validar los datos existentes y los aportados por los usuarios en ocasión de su empadronamiento y reempadronamiento; de igual modo que requiere evaluar y considerar la adecuación de la estructura necesaria de recursos humanos, materiales y económicos para la administración del proceso de recepción, evaluación y otorgamiento del beneficio.

Un elemento crítico de diseño del esquema se relaciona a la necesidad de solicitud expresa del usuario de acogimiento al beneficio del Caso Social o de Tarifa Social, este requisito hace depender exclusivamente de la acción del usuario la activación del proceso de protección, sin prever la activación de oficio del proceso de evaluación al detectarse mora en el pago del servicio (como se analizará en el capítulo siguiente referido a la reducción y corte del servicio por falta de pago).

La capacidad de gestionar una solicitud de acogimiento depende fuertemente de cuestiones relacionadas al efectivo conocimiento de los mecanismos protectorios, y de resortes personales referidos a las aptitudes y posibilidades materiales para la asunción de gestiones conducentes a lograr la aprobación de la protección (nivel de instrucción, incentivos y desincentivos psicológicos y económicos; percepción y expectativa sobre la potencial interrupción del servicio, recursos económicos para la obtención de la documentación requerida, temores sobre la perdida de otros beneficios y subsidios en ocasión de la evaluación de la situación del hogar, accesibilidad e inteligibilidad de los canales e instancias de presentación de la solicitud, etc.)

Respecto a las fuentes de financiamiento del beneficio de Caso Social y Tarifa Social el Decreto PEP 2141/99 prevé:

> ARTICULO 11°: Las *compensaciones* que correspondan efectuar a los prestadores de los servicios, serán *atendidas* con *recursos* que provengan del *régimen de ahorro de aportes patronales* y/o por *compensaciones de impuestos* que los prestadores deban abonar a la Provincia y/o con *aportes de rentas generales* y/o de *todo otro ingreso* que ocurra a tal fin (Decreto Provincial Nro. 2141, 1999) [*ea*].
>
> ART. 79° - SANCIONES: El *importe de las sanciones* que el ENTE REGULADOR aplique al Prestador por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez percibido por el Ente Regulador, se*rá aplicado al pago de las compensaciones* que la Provincia adeude al Prestador *con motivo del sistema de casos sociales* establecido por el Art. 48. 2 del Régimen Tarifario (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Si bien la norma provincial prevé las fuentes de financiamiento del Sistema de Asistencia a Casos Sociales, se impone la necesidad de evaluar la suficiencia de estas fuentes de financiamiento para la compensación de todos los beneficios que debieran ser otorgados. Las reglas generales sobre exenciones, rebajas y subsidios de los servicios sanitarios definen:

ARTICULO 94: Exenciones y subsidios. Sin perjuicio del Servicio que según las Normas Aplicables los Prestadores deban *suministrar gratuitamente*, en caso de que se establezcan *exenciones* y *subsidios explícitos*, estos estarán *a cargo de quien los disponga*. (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

ARTICULO 9º - EXENCIONES, REBAJAS Y SUBSIDIOS DISPUESTOS POR LA PROVINCIA DE SANTA FE

El *Prestador deberá asumir las exenciones, rebajas y subsidios indicados en el Capítulo VIII* del presente Régimen Tarifario. [nota: art. 48 Régimen de Exenciones]

Respecto de *toda otra exención, rebaja o subsidio* que existiere o pudiere disponerse en el futuro, *la autoridad pública competente que lo dispusiere compensará al Prestador con el monto equivalente al costo emergente de los mismos*, entendiéndose por tal a las s*umas dejadas de percibir en virtud de dichas exenciones, rebajas o subsidios*, en un todo de acuerdo con los artículos 81, 92 y 94 de la Ley Nº 11.220 y las disposiciones del presente Régimen Tarifario. La *compensación deberá ser efectivizada dentro de los treinta (30) días corridos* siguientes al período de facturación correspondiente (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Específicamente respecto al Sistema de Casos Sociales se regula:

48.2.1. En caso de resolverse favorablemente una solicitud de *caso social, la facturación* correspondiente a la unidad de vivienda denunciada por el presentante *será afrontada por la Provincia*, por el sistema previsto en el Decreto Nº 2141/99 y las demás normas de aplicación … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

48.2.9. Las unidades de facturación a las cuales la Comisión haya calificado como casos sociales, previa comunicación efectuada al Prestador, tendrán el siguiente régimen de facturación de los servicios

- Se continuará emitiendo la factura de acuerdo a los términos del Régimen Tarifario, según corresponda.
- La cancelación de la factura se efectuará de la siguiente forma:

a) El *Prestador emitirá* trimestralmente a nombre del Superior Gobierno de la Provincia de Santa Fe, para cada una de las localidades que integran el Ámbito de Prestación del Servicio en forma individual, la *facturación total correspondiente a los casos sociales* determinados en las mismas, según el período que corresponda. *El monto total de la facturación a emitir representará el setenta por ciento (70%) del total a facturar según corresponda por Régimen Tarifario*, esto es, incluyendo IVA, y la Tasa Retributiva del Servicio. A los fines de la emisión de las facturas se tendrán en cuenta los cargos generados por bimestre completo, desde el primer período inclusive, a partir de la fecha de comunicación de la Comisión al Prestador … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

De este modo los usuarios del servicio declarados como Caso Social reciben un descuento equivalente al 100% del total facturado por la prestación del servicio, sin embargo, el Prestador solo puede solicitar compensación al Estado provincial del 70% del importe descontado, debiendo asumir la financiación del 30% del esquema de protección social establecido por la provincia. Tabla Nro. 16: Evolución de Casos Sociales (2006-2019) [»] En un modelo de financiamiento del sistema de aprovisionamiento basado en el recupero de los costos de operación, sin márgenes de rentabilidad o excedente económico producido por la prestación, o un sistema de aprovisionamiento deficitario por perdida del equilibrio económico-financiero a razón del rezago en la recomposición tarifaria, la imposición de la asunción del 30% del costo del sistema de protección social atenta contra la sustentabilidad económica del sistema de aprovisionamiento, no siendo compatible con

las previsiones de la política de subsidios establecido en los Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina (Ley Provincial Nro. 13.132, 2010).

La OG15, en el párrafo 16, contempla la provisión de los servicios sanitarios a los Asentamiento Poblacionales Ediliciamente Precarios:

> En particular, los Estados Partes deben adoptar medidas para velar por que: ...
>
> c- Las *zonas rurales* y las *zonas urbanas desfavorecidas* tengan acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. ... incluso los *asentamientos humanos espontáneos* y las *personas sin hogar*, deben tener acceso a servicios de suministro de agua en buen estado de conservación. *No debe denegarse a ningún hogar el derecho al agua por razón de la clasificación de su vivienda o de la tierra en que esta se encuentra* [*ea*].

Situación que se encuentra prevista en el marco normativo de los servicios sanitarios:

> 2.2.4 Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en Asentamientos Poblacionales Ediliciamente Precarios.
>
> El Prestador *estará obligado a la prestación del Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales en aquellos asentamientos poblacionales ediliciamente precarios que fueran así declarados mediante resolución fundada del Ente Regulador*, de acuerdo con lo establecido en este artículo. Tal declaración podrá ser efectuada por el Ente Regulador por sí, o a requerimiento debidamente fundado del Prestador. En este último caso, el Ente Regulador deberá resolver el requerimiento en un plazo de sesenta (60) días corridos prorrogables por una única vez y por un plazo igual.
>
> Previo a la emisión del acto por parte del Ente Regulador, la Autoridad de Aplicación deberá *designar el organismo provincial responsable del pago al Prestador*.

En su resolución el Ente Regulador deberá *precisar el alcance del Servicio a prestar*, el organismo provincial *responsable del pago* al Prestador y la *modalidad de facturación* del servicio y en caso que se tratare de un asentamiento no servido, *el plazo para iniciar la prestación*.

En caso que el Ente Regulador disponga que la prestación se efectúe con la *medición de los caudales entregados* al asentamiento, será responsabilidad del Prestador la instalación de los medidores necesarios en adecuadas condiciones de seguridad. Estarán a cargo del responsable de pago el mantenimiento necesario de los medidores afectados por hechos ajenos a la responsabilidad del Prestador. Si se dispusiere que la facturación fuere sin la medición de los caudales suministrados, el servicio será facturado a razón de una *dotación diaria de cuarenta litros por habitante (40l/h/d)* (Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2], 2007) [*ea*].

ARTICULO 39º - SERVICIOS A ASENTAMIENTOS POBLACIONALES EDILICIAMENTE PRECARIOS

El Prestador facturará y tendrá derecho al cobro a la Provincia de Santa Fe a través de la autoridad pública que corresponda, por la *prestación de los Servicios a asentamientos poblacionales ediliciamente precarios* según lo establecido en el Capítulo 2 del Régimen de Transición, al *precio por metro cúbico* (m3) que se establece a continuación:

Pap = 0.6 * Pq * K * FS

($/m3)

Donde:

Pap= Precio del m3 por Servicio a asentamientos poblacionales ediliciamente precarios.

Pq= Precio del m3 según artículo 26.2 = $/m3 0,3392.

FS= Factor de Servicio según artículo 26.4.

K= Factor de ajuste tarifario según artículo 26.6 (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

ARTICULO 10º - COMPENSACION POR LA PRESTACION DE SERVICIOS A ASENTAMIENTOS EDILICIAMENTE PRECARIOS

En los casos establecidos en el Régimen de Transición, la Provincia de Santa Fe *a través de la autoridad pública que determine, compensará al Prestador los montos debidos por la prestación del Servicio a los asentamientos ediliciamente* precarios. La compensación será efectivizada dentro de los treinta (30) días corridos siguientes al período de facturación correspondiente (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

De este modo, los asentamientos irregulares que sean declarados como "reconocidos" por el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios deben ser abastecidos por el Prestador con el servicio de agua (aunque existe la posibilidad de prestación del servicio de cloacas) por medio de surtidores públicos según el art. 2 de la Resolución ENRESS Nro. 20/2000; excepcionalmente, en caso de viviendas frentistas a las redes públicas, se construyen conexiones para las viviendas individualizadas (sin que ello implique la asignación de cuentas comerciales a estas viviendas y el inicio de la facturación individualizada).

En el caso de asentamientos irregulares ubicados fuera del Radio Servido, el reconocimiento implica la determinación del plazo para iniciar la prestación del servicio, caso contrario no es procedente la declaración de asentamiento reconocido, acción que implica la no prestación del servicio al grupo poblacional.

La solicitud de reconocimiento puede ser realizada por el Prestador o iniciada de oficio por el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios.

El reconocimiento de un asentamiento irregular implica la determinacion del régimen de facturación de la prestación, en caso de realizarse la determinacion de consumos por medio de la medición de caudales se facturará el consumo efectivamente registrado, y en caso de definirse la liquidación de la tasa retributiva por consumo teórico, se establece el valor de 40 litros diarios por persona residente en el asentamiento.

En referencia al precio del metro cubico del Servicio Especial a Asentamiento Ediliciamente Precarios, este se encuentra fijado con una reducción del 40% respecto al precio del metro cubico de los Servicios Generales; valor que en caso de determinación del precio del m3 según costos de producción sin margen de rentabilidad implica la asunción por parte del Prestador de una porción de los costos de aprovisionamiento correspondientes al Estado Provincial.

Las normas que regulan la provisión a los Asentamientos Irregulares se complementan con las siguientes resoluciones del Ente Regulador de los Servicios Sanitarios:

- Resolución ENRESS Nro. 147/1996: Reconocimiento de asentamientos precarios de la ciudad de Rosario.
- Resolución ENRESS Nro. 015/1997: Ampliación de la cantidad de población servida en asentamientos precarios de la ciudad de Rosario.
- Resolución ENRESS Nro. 020/2000: Definición de asentamiento precario.
- Resolución ENRESS Nro. 228/2001: Reconocimiento de asentamientos precarios de la ciudad de Reconquista.
- Resolución ENRESS Nro. 401/2003: Reconocimiento de asentamientos precarios de la ciudad de Granadero Baigorria.
- Resolución ENRESS Nro. 432/2018: Reconocimiento de asentamientos precarios de la ciudad de Villa Gobernador Gálvez.
- Resolución ENRESS Nro. 431/2018: Redefinición de asentamiento precario (complementaria a Resolución Nro. ENRESS 20/2000)

III.5- La reducción del servicio y el corte de servicio por morosidad

[«]

"El agua, el aire y la limpieza son los principales productos de mi farmacia"

Napoleón Bonaparte

En virtud del art. 82 de la Ley Provincial Nro. 11.220 se establece que los Prestadores de los Servicios Sanitarios tienen el derecho al cobro de los servicios que presten (sean servicios generales, servicios especiales o servicios en competencia) y de las demás actividades previstas en el marco normativo (generalmente definidas por la existencia de un Cargo Especial); y en correlato se define la obligatoriedad de pago de los usuarios.

El marco normativo impone la obligación a los Prestadores de recaudar los importes liquidados en virtud de la prestación del servicio, cuestión de máxima importancia porque (obviando los análisis y debates de la fijación de precios relacionados a la tasa de rentabilidad en el caso de operadores privados) de ello depende el financiamiento del sistema de aprovisionamiento de servicios sanitarios y su efectivo funcionamiento bajo los parámetros de calidad requeridos (cuya existencia y funcionamiento, además, es una obligación que pesa sobre los Estados Partes del PIDESC en referencia al derecho humano al agua potable y al saneamiento), y lo realiza en los siguientes términos:

> ARTICULO 91.- *Obligaciones* y facultades de los Prestadores. Los *Prestadores* serán los *encargados y responsables del cobro del Servicio* … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*]. (concordante con art. 61 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

Cuestión que encuadra además en la temática del riesgo empresarial, especialmente respecto a los riesgos sistemáticos y no sistemáticos de naturaleza financiera y económica, principio que se encuentra recogido por el marco normativo vigente pero concebido para la privatización de la prestación (aunque actualmente el sistema de aprovisionamiento se encuentra re-estatizado luego de su rescate en ocasión del abandono de la concesión por parte del anterior prestador privado), y que contemplaba como contrapartida la posibilidad de una justa y razonable ganancia para el concesionario que operaba el sistema de aprovisionamiento:

> ARTICULO 81.- Principios generales. Los regímenes tarifarios de los Prestadores para la provisión del Servicio quedarán sometidos a los siguientes *principios generales*:
>
> f) Regirá el principio del *riesgo empresario*, con excepción de las Municipalidades y Comunas que presten el Servicio en forma directa (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

De este modo, si el servicio actualmente se encuentra en órbita provincial, el prestador provincial posiblemente debería, al igual que la municipalidades y comunas, estar exceptuado de asumir el riesgo empresarial, especialmente en lo que atañe a la incobrabilidad del servicio, y dentro de esta la cartera de "morosos sociales".

En caso de registrarse mora en el pago por parte de los usuarios, en virtud del art. 22.5 del Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9] y del art. 75 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], los Prestadores estan habilitados para otorgar facilidades de pagos (planes de financiacion de deuda), que pueden corresponder a diferentes opciones ofrecidas siempre que se ajusten a los principios de generalidad e igualdad de tratamiento en cada tipo de plan de financiacion de deuda. Todas las financiaciones que el Prestador facilitara al usuario poseen intereses de financiacion según el art. 7.4 Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], salvo renuncia voluntaria del prestador al cobro de intereses y recargos para grupos de usuarios con particularidades especificas (beneficiarios de programas de proteccion social, entidades de bien público, y otras situaciones similares) en virtud de la habilitacion legal que en cuestiones tarifarias posee el Prestador derivado del esquema de "precios topes o maximos" previsto por el marco normativo en el art. 8 [Precios Maximos y Rebajas dispuestas por el Prestador] del Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9]).

Estableciéndose que en caso de no registrarse el pago espontaneo del servicio por parte de los usuarios se habilita el cobro por vía judicial mediante el procedimiento ejecutivo previsto en el Código Fiscal de la provincia de Santa Fe, es decir la ejecución fiscal que posee como particularidad que la sentencia recaída es inapelable.

> ARTICULO 91.- … A tal efecto, las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emitan por el Servicio que presten, de acuerdo con el régimen tarifario respectivo, *tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial* se efectuará mediante el *procedimiento ejecutivo* previsto en el Código Fiscal de la provincia de Santa Fe

(Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*]. (concordante con art. 61 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

En caso de judicialización del cobro de las deudas, se aplican a los montos en mora los intereses resarcitorios por inicio de acción judicial (además de los intereses punitorios y los intereses resarcitorios, ambos de aplicación general a los casos de mora en el pago), según las previsiones del art. 22 del Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9]; a lo cual se adicionará eventualmente los importes de sellados, costas, honorarios y otras cargas que correspondieran.

Generalmente antes del inicio de las gestiones de cobro judicial de deudas se realizan las gestiones de cobro extra-judicial encargadas a gestores de deuda que llevan adelante las negociaciones con los usuarios en mora.

Otra vía prevista para el cobro compulsivo de los servicios prestados corresponde a la interrupción de la prestación normal por los mecanismos de reducción del servicio y corte del servicio:

> ARTICULO 92.- Corte del Servicio. *Previo aviso e intimación fehaciente de pago* realizada en el domicilio registrado del inmueble servido, los Prestadores estarán facultados para proceder al *corte del Servicio por atrasos en el pago* del importe fijado por la respectiva tarifa o tasa, en las circunstancias previstas en las Normas Aplicables, todo ello sin perjuicio del pago de los intereses o recargos que correspondan … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

El corte del servicio es aplicable tanto a personas físicas y jurídicas de derecho privado como a personas jurídicas de derecho público:

> ARTICULO 92.- Corte del Servicio ...
>
> Esta facultad podrá ser ejercida también respecto de los Usuarios Reales del sector *público nacional, provincial, municipal o comunal* … (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

La posibilidad de corte del servicio al sector público nace de su obligación de pago:

> ARTICULO 93.- Obligatoriedad de pago por parte de los entes públicos. *La Nación, la provincia de Santa Fe, las municipalidades, las comunas, y los entes públicos descentralizados cualquiera sea la forma jurídica que adopten* estarán

sujetos a lo dispuesto en este Capítulo y *abonarán las tarifas o tasas correspondientes al Servicio que reciban* (Ley Provincial Nro. 11.220, 1994) [*ea*].

Las reglas generales de la reducción y corte de servicio corresponden a las siguientes disposiciones:

ARTICULO 11º - REDUCCION Y CORTE DEL SERVICIO

El Prestador estará facultado para proceder a *la Reducción y Corte de Servicio*, únicamente por *atrasos en el pago de las facturas* que se emitan por conceptos que respondan a la *prestación del servicio*. Cuando los *conceptos adeudados* por el Usuario no respondan directamente a la prestación del servicio, sino a *cargos o compensaciones relacionadas con trabajos o provisiones de elementos u obras* vinculadas con el servicio, el Prestador *no podrá cortar o reducir el suministro* de los servicios sanitarios. Todo ello, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*] (concordante con primer párrafo del art. 67 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

Respecto a la reducción del servicio el procedimiento legal establecido es el siguiente:

11.1 Reducción del Servicio:

11.1.1 El Prestador, en caso de falta de pago, podrá *reducir el Servicio* prestado a un *caudal, aproximado, de cien (100) litros diarios*. Dicha reducción del Servicio podrá ser ejercida *a partir de los noventa (90) días contados desde el vencimiento original* de la factura …

11.1.3 La provisión reducida del Servicio se regirá de acuerdo a las siguientes pautas generales:

11.1.3.1Se *comunicará* a los Usuarios en forma general *dentro de la factura* del Servicio que la falta de pago de la misma, transcurrido el plazo establecido en 11.1.2, habilitará al Prestador a reducir el servicio. Deberá cursar además un *aviso previo a la reducción, con una anticipación no menor a las cuarenta y ocho (48)*

horas. Este aviso podrá ser realizado mediante una *nota enviada con el mismo procedimiento* que se utiliza para la *distribución de las facturas* del servicio. La comunicación previa, informando la reducción del Servicio a un domicilio específico, *podrá efectuarse conjuntamente* con cualquiera de las *comunicaciones* de procedimientos de *corte de Servicio*. Del mismo modo, una cualquiera de las *comunicaciones de intimación de pago y aviso de corte de servicio*, que da cuenta el Artículo 11.2.1, podrá ser efectuada *al momento de ejecutarse el acto de reducción del Servicio*.

11.1.3.2 La reducción del Servicio se implementará mediante la *colocación en la conexión de un instrumento que permita el paso del agua potable hasta, aproximadamente, la cantidad de cien (100) litros diarios* … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. (concordante con el art. 67 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

En la Ley Provincial Nro. 11.220 se prevé el mecanismo de corte del servicio, pero no así el mecanismo de reducción del servicio, el cual se encuentra contemplado en el Régimen Tarifario y en el Reglamento del Usuario.

Respecto al corte del servicio el procedimiento legal establecido es el siguiente:

11.1.2 Transcurrido noventa *(90) días desde la reducción del Servicio* y si el Usuario no hubiere regularizado la situación de mora, el Prestador podrá ejercer el derecho de *corte del Servicio* de acuerdo a los procedimientos descriptos en el artículo 11.2

11.2 Corte del Servicio …

11.2.1 El Prestador deberá haber *reclamado el pago previamente* y por escrito en, como mínimo, *dos (2) ocasiones*, con no menos de *dos (2) semanas de intervalo* entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días para el pago, *con excepción* de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos *intimados por resolución judicial* o sobre

los que exista *acuerdo entre el Usuario y el Prestador* a raíz de una mora anterior. Ambas comunicaciones deberán ser efectuadas por *medio fehaciente*.

11.2.2 El Prestador deberá cursar al Usuario un *aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días de antelación*. El aviso previo de corte podrá ser *efectuado simultáneamente con el segundo reclamo* indicado en el artículo 11.2.1. *En los casos* en los que según el artículo 11.2.1. no sean necesarios los reclamos previos al corte o cuando no sea efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado en él, el Prestador podrá cursar el aviso por el mismo *procedimiento que utilice para la distribución de las facturas* … (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. (concordante con el art. 39, inc. 15; y art. 67 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

En aquellos casos de edificios afectados al régimen de propiedad horizontal o conjuntos inmobiliarios (propiedad horizontal especial) que hayan optado por su inclusión en el Régimen de Facturación Unificada a Consorcios (total o parcial), el corte del servicio requiere la ejecución del siguiente paso procedimental (no previéndose la reducción del servicio para estos casos):

20.4 Corte del Servicio.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 11 del presente Régimen Tarifario, el Prestador deberá *emitir una comunicación fehaciente dirigida a los Usuarios de las distintas Unidades Funcionales que integran el consorcio de propietarios*, al efecto de *informar el estado de situación de la deuda que mantiene el inmueble* y la fecha en que conforme a los plazos establecidos procederá al corte del Servicio (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

Sobre el proceso de reconexión al servicio luego de la reducción o corte de servicio, el marco normativo estipula:

11.1.3.4 Una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del *Cargo de Reducción* establecido en el Capítulo V del presente Régimen Tarifario, el Prestador deberá *restablecer el Servicio en un plazo de*

cuarenta y ocho (48) horas. Vencido este plazo sin que el Prestador hubiere restablecido el Servicio, éste *no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del Servicio*, debiendo *resarcir al Usuario* en la factura siguiente con u*na suma diaria equivalente al seis por ciento (6%) del total facturado en el último mes calendario anterior* en el que le hubiere prestado el Servicio regularmente. Si la disminución derivara en posterior *corte de Servicio* el Prestador tendrá derecho asimismo al *cobro de los cargos* que resultan del Régimen Tarifario (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. (concordante con el art. 67 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

ART. 68° -RECONEXIÓN DEL SERVICIO: En caso de reducción o corte del Servicio y *una vez efectivizado el pago* por parte del Usuario de la *deuda existente*, así como del *Cargo de Reducción o de Reconexión*, en caso de corte, establecidos en el Régimen Tarifario, el Prestador deberá *restablecer el Servicio* en su plenitud en un plazo de cuarenta y ocho *(48) horas*.

Vencido este plazo sin que el Prestador hubiere restablecido el Servicio, deberá *resarcir al Usuario* en la factura siguiente, *por cada día de demora* en la reconexión, con una *suma equivalente al seis por ciento (6%) del total facturado en el último mes calendario anterior* en el que le hubiere prestado el Servicio, calculado sobre la base de la tarifa aplicable al momento de la reconexión, con más *una compensación al Usuario equivalente al Cargo de Reducción o de Reconexión*, según se el otro, establecido en el Régimen Tarifario (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Respecto a las múltiples regulaciones sobre la reconexión del servicio se puede notar que las definiciones del art. 68 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10] no son congruentes completamente con las normas del art. 11.2.4 del Régimen Tarifario

[Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], generando el Reglamento del Usuario compensaciones adicionales al Usuario en caso de demora de reconexión del servicio.

Por otra parte, las definiciones del art. 68 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10] no son congruentes completamente con las normas del art. 37, inc. 17 del mismo Reglamento del Usuario que prevé la reconexión del servicio en caso de cancelada la deuda o de convenido un acuerdo de pago con el Prestador (incluyéndose los recargos e intereses que correspondieran y el cargo de conexión).

Adicionalmente las estipulaciones del art. 68 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10] no son congruentes completamente con las normas del art. 37, inc. 18, del mismo Reglamento del Usuario que prevé en caso de demora en la reconexión, además la pérdida del derecho a facturar el servicio desde el vencimiento del plazo de 48 horas para la reconexión.

Para la interpretación de estas disposiciones se debe aplicar el criterio definido en el Código Civil y Comercial:

> ARTICULO 1095.- Interpretación del contrato de consumo. *El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor*. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta *la que sea menos gravosa*.

Adicionalmente durante el periodo en que un usuario posea el servicio reducido o cortado, el servicio no puede ser facturado bajo el criterio de disponibilidad del servicio, interpretándose que esta disposición se limita a los días efectivos que dure la situación de reducción o corte:

> 11.1.3.3 *Durante el tiempo en que el servicio estuviera reducido*, el Prestador *no tendrá derecho a la facturación del servicio* a inmueble prevista en el artículo 26 del presente Régimen Tarifario (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. (concordante con el art. 67 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).
>
> 11.2.3 *Durante el período en que el servicio permanezca cortado, el Prestador no tendrá derecho a la facturación del servicio* a inmueble previsto en el artículo 26 del presente Régimen (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9],

2007) [*ea*]. (concordante con el art. 39, inc. 15; y art. 67 del Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]).

En la instancia de reconexión al servicio se establece la obligatoriedad del pago del Cargo de Reducción para los casos de reducción del servicio o el pago del Cargo de Reconexión para los casos de evolución a corte del servicio:

ART. 31° - RECONEXIÓN AL SERVICIO: Para el caso de inmuebles en los que el Prestador efectúe la *reconexión de Servicios*, ya fuere por haber estado *desconectados* o bien por causa del *corte o reducción del Servicio* dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, el Prestador tendrá derecho al cobro del *Cargo de Reconexión* o del *Cargo de Reducción* establecido en el Régimen Tarifario. El Prestador o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

En caso de que el usuario haya solicitado y obtenido la *No Conexión* del inmueble baldío o deshabitado, al solicitar la conexión del servicio deberá abonar el *cargo de conexión* establecido en el art. 27 del Régimen Tarifario (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*].

Respecto al establecimiento del Cargo de Reducción y del Cargo de Reconexión, se establece:

ARTICULO 30º - CARGOS DE REDUCCION Y RECONEXION

CARGO DE REDUCCION

Para el caso de inmuebles en los que el Prestador efectúe la *reducción del servicio* mediante la colocación del dispositivo pertinente, *previo a la restitución de servicio normal*, tendrá derecho a la facturación y cobro del siguiente Cargo de Reducción:

Servicio	Cargo de Reducción ($)(1)
Según disponibilidad	17,50 * K

K: Factor de Ajuste Tarifario según Artículo 26.6.

(1) Valor contado

CARGO DE RECONEXION

Para el caso de inmuebles en los que el Prestador efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado *desconectados* o bien por motivo del *corte de Servicio* dispuesto por causa justificada, *previamente a ser efectivizada la reconexión,* el Prestador tendrá derecho al cobro del siguiente Cargo de Reconexión:

Servicio	Cargo de Reconexión ($) (1)
Según disponibilidad	35 * FS * K

FS: Factor de Servicio según artículo 26.4.

K: Factor de Ajuste Tarifario según Artículo 26.6.

(1) Valor Contado

En caso de corte de Servicio, procederá únicamente la facturación y cobro del Cargo de Reconexión por el Factor del Servicio cortado.

El Prestador o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*]. (congruente con art. 85 de Ley Provincial Nro. 11.220).

El Cargo de Reducción solo puede ser multiplicado por el Factor de Servicio “1”, dado que la formula no contiene la variable de Factor de Servicio [FS] al realizarse la operación de reducción exclusivamente sobre el servicio de agua (FS=1).

El Cargo de Reconexión se multiplica por el Factor de Servicio determinado por la Disponibilidad (no por el servicio efectivamente intervenido en la acción de corte), solo Agua (FS=1), solo Cloaca (FS=1) o Agua y Cloaca (FS=2), sin considerarse los Factores de Servicio de Pluvial, Tratamiento Primario y Tratamiento Secundario, dado que estos Servicios Generales no poseen conexión sobre la cual realizar el trabajo especial de corte de servicio.

En caso de ejecución de una reducción o corte erróneo o improcedente, el marco normativo prevé el siguiente procedimiento:

> ART. 71° - CORTE IMPROCEDENTE. CONSECUENCIAS: En caso que el Prestador hubiere efectuado la *reducción o el corte* del Servicio a un Usuario y el Ente Regulador comprobara la *improcedencia* de la medida conforme a lo establecido en el Régimen Tarifario, el Régimen de Transición o la Ley N° 11.220, el Prestador deberá *restablecer el Servicio* en un plazo de veinticuatro *(24) horas*. Resultará aplicable a partir de la fecha de corte del servicio, el *resarcimiento establecido en el artículo 67 del presente Reglamento*, con más una *compensación* al Usuario *equivalente al Cargo de Reducción o de Reconexión, según el caso de que se trate,* establecido en el Régimen Tarifario (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*]. (parcialmente concordante con art. 11.2.5 del Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9]).

Recapitulando, ante casos de mora en el pago del servicio el marco normativo prevé instancias de negociación y refinanciación de la deuda cuando el usuario manifiesta intención de pago, y cuando no es posible la resolución negociada se habilita distintos mecanismos para la efectivización del pago, por un lado, la vía judicial (con una instancia pre-judicial) y la vía de interrupción del servicio por medio de la reducción del servicio y posteriormente el corte del servicio.

La reducción del servicio es operable desde los noventa (90) días posteriores a registrarse la mora en el pago de una factura, y consiste en la instalación de un dispositivo que permita el ingreso de agua al inmueble hasta aproximadamente 100 litros diarios.

Por su parte, el corte del servicio por mora es operable desde los noventa (90) días posteriores a la reducción del servicio y consiste en la interrupción total del servicio (y a diferencia de la reducción del servicio pose dos variantes, el corte del servicio de agua y el corte del servicio de cloaca).

Existe una secuencia de notificaciones fehacientes y no fehacientes, según el caso, previa a la efectivización de la reducción y del corte del servicio (que no es idéntica para cada una de las instancias), a excepción de los casos donde exista previa intimación por resolución judicial o incumplimiento del usuario del acuerdo de pagos (generalmente plan de pagos acordado).

Dentro de las reglas legales definidas para el aseguramiento del pago del servicio, el Prestador gestiona las herramientas de cobro según la "Política de Gestión de Deuda", la cual posee los siguientes "Objetivos y Alcances":

> Definir los lineamientos generales aplicables a todos los procedimientos necesarios para desarrollar una apropiada, eficaz y eficiente gestión de deuda, estableciendo una estrategia de profundización de las acciones tendientes al recupero de deuda.
>
> Aplicables a todas las *herramientas de gestión de deuda* establecidas por ASSA *para el normal desarrollo de las actividades de la Empresa* (Aguas Santafesinas SA, 2021.b, ap. 1) [*ea*].

Resaltándose del documento, que la organización concibe la aplicación de las herramientas de gestión de deuda como un método orientado a lograr la financiación necesaria para el "normal desarrollo de las actividades", es decir la provisión del servicio en un marco de déficit operativo, como se informa en el apartado 2 ("Situación Económico Financiera") de la "Memoria del Balance General - Ejercicio Contable 2019"

> Aguas Santafesinas SA, continuó con la prestación del servicio dentro del esquema financiero previsto en el Marco Regulatorio, que contempla recursos propios de la Sociedad y *aportes que realiza la Provincia Santa Fe para cubrir el déficit operativo* y las *inversiones* (Aguas Santafesinas SA, 2020) [*ea*].

De este modo define la "Política de Gestión de Deuda":

> Esta política *deberá implementarse, considerando al universo de deudores según sus características,* que definirán la acción a seguir:
>
> - *Segmentación socioeconómica del usuario.*
> - *Actividad afectada al inmueble* servido.
> - *Aspectos técnicos y vinculados al servicio*.
> - *Ubicación geográfica* del inmueble.
> - *Clase de deuda y antigüedad* de la misma.
> - *Predisposición al pago por parte del usuario*.

A nivel general, se establecen los siguientes instrumentos como aplicables a Gestión de Deuda:

a) Gestión Virtual …

b) Gestión Extrajudicial …

c) Reducción-Corte de Servicio y Demanda Judicial …

d) Política de condonaciones …

e) Deuda de Organismos Fiscales … (Aguas Santafesinas SA, 2021.b, ap. 3)

La segmentación de Usuarios y aplicación de herramientas de gestión de deuda se realiza por el "Procedimiento de Reclamaciones" contenido en el Procedimiento Interno PE-MOROSOS.08 "Circuito de Gestión de Morosos", el cual consiste básicamente en la definición de cuatro (4) grandes grupos de usuarios que van siendo objeto de un proceso escalonado de reclamación de deuda, que inicia con acciones de nivel inicial y progresan hacia acciones de mayor nivel de rigurosidad.

En caso que no se regularizara la deuda, cada circuito de Reclamación posee acciones de ultimo termino compuestas por la Gestión Extra-Judicial (gestores internos y gestores externos) y finalmente la Gestión Judicial (pre-judicial y judicial).

La habilitación general que el marco normativo otorga al Prestador para la interrupción del servicio por mora (reducción y corte), encuentra una limitación que impide la ejecución del corte de servicio en los siguientes casos:

ART. 70° - CORTE DE SERVICIO. EXCEPCIONES: El Prestador no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

a) Cuando haya *acuerdo* formalizado entre las partes *sobre el pago del monto adeudado* y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.

b) Cuando la deuda fuese anterior a la Toma de Posesión, salvo disposición expresa del Ente Regulador.

c) Cuando existiere un *reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución* por el Prestador o por el Ente Regulador dentro del plazo establecido en el artículo

114 de la Ley N 11.220. En estos casos el Usuario deberá reclamar previamente ante el Prestador.

d) Cuando el *Ente Regulador* prohibiera al Prestador la efectivización del corte del Servicio por razones de *urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados*. En este caso, de comprobarse la procedencia del corte y de persistir la causa del mismo, el *Ente Regulador será responsable del pago* del Servicio prestado desde que se hubiera dispuesto la referida prohibición.

e) Cuando el *Gobierno Provincial*, a través del Ente Regulador prohibiera la concreción del corte del Servicio por *razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados* haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.

f) Cuando lo dispongan las *Municipalidades y Comunas* respectivas, haciéndose cargo de la obligación de pago.

g) Que se trate de un *hospital público*.

h) En los casos y con las modalidades que, para los *usuarios comprendidos en el sistema de casos sociales*, establece el Artículo 48.2 del Régimen Tarifario (Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10], 2007) [*ea*]. (concordante con art. 11.2.7 del Régimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9]; concordante con art. 39, inc. 16, y con art. 42, inc. 14, del Reglamento del Usuario; concordante con art. 93 de la Ley Provincial Nro. 11.220).

Si bien las situaciones de excepción se encuentran previstas para el corte de servicio (medida de máxima en referencia a la medida de mínima que representa la reducción del servicio), también implican la potestad de ejercerlas sobre las reducciones del servicio, por aplicación del principio legal "*qui potest plus, potest minus*" (quien puede lo más, puede lo menos).

Resulta de especial interés para este trabajo las situaciones de prohibición de reducción y corte del servicio cuando el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios, el Estado provincial, municipal o comunal lo dispusiera por razones de urgente necesidad u otros

motivos debidamente fundados (debe asumirse que esta fundamentación se reserva al criterio discrecional de estos órganos estatales); y la prohibición de corte del servicio a usuarios comprendidos dentro del sistema de "Casos Sociales", es decir el mecanismo de asistencia a usuarios que "… como consecuencia de situaciones socio-económicas o especiales particulares graves, permanentes o transitorias, *no se encuentren en condiciones de afrontar el pago de la tarifa* que correspondan a dichos servicios" (Decreto PEP Nro. 2.141/99, 1999, art. 2) [*ea*].

Al respecto de la reducción o corte del servicio a usuarios comprendidos dentro del Sistema de Casos Sociales, el marco normativo regula:

> 48.2.2. La *resolución favorable de caso social*, debidamente notificada al Prestador *suspende las acciones de corte de servicio y/o demanda judicial y/o reducción de servicio y/o medida de ejecución forzada mientras dure la misma* (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].
>
> 48.2.5. El Prestador deberá *suspender preventivamente las acciones de corte y/o el inicio de demandas judiciales y/o reducción de servicio y/o medidas de ejecución forzada*, por el término de ciento veinte *(120) días corridos a partir de la fecha de comunicación de la solicitud* efectuada por la Comisión. Transcurrido ese término, queda facultado para continuar con el ejercicio de estos derechos contractuales (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].
>
> 48.2.6. *Si se hubiere ejecutado la reducción de servicio y/o el corte de servicio antes* que la Comisión comunicare al Prestador la presentación de la solicitud de caso social, *el Prestador reconectará el servicio al Usuario en forma inmediata.* En caso que la presentación resulte aprobada por la Comisión, el cargo de reconexión será bonificado por el Prestador. La solicitud por parte del Usuario implicará sin más la aceptación de las condiciones que se establecen en el presente y que pudieran afectar al beneficiario, para lo cual se dejará expresa constancia

mediante cláusula inserta en el formulario de solicitud creado a tal efecto (Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9], 2007) [*ea*].

En caso de la suspensión de las medidas de ejecución forzada (tanto en la abstención preventiva como en la reconexión si ya hubieran sido ejecutadas) para los "Casos Sociales" se observa su incorporación dentro del procedimiento legal detallado del Sistema de Casos Sociales; sin embargo cuando el mecanismo de paralización de la reducción o corte del servicio corresponde a solicitud del Estado Provincial (por intermedio del ENRESS), de los municipios y comunas, o del ENRESS propiamente, no se observa en el marco normativo un procedimiento legal que desarrolle el proceso; especialmente se vuelve notoria la ausencia de regulación del mecanismo de notificación a los Estados locales y provincial de la situación de planificación y efectivización de la reducción o corte del servicio a un usuario, debiéndose suponer que la instancia se activaría ante la queja o solicitud de amparo del usuario ante alguno de los niveles del Estado; pero sin que se detalle asimismo los organismos y procedimientos ante estos entes que recepcionan la solicitud; pareciendo en conclusión un mero mecanismo discrecional que se reserva el Estado.

Como se mencionó en el capítulo sobre usuarios de los servicios sanitarios, podría separarse el universo de usuarios según la siguiente agrupación:

1- Persona Física con consumo de categoría Residencial
2- Persona Física con consumos de categoría No Residencial
3- Persona Física con consumos de categoría No Residencial Especial
4- Persona Jurídica con consumo de categoría Residencial
5- Persona Jurídica con consumo de categoría No Residencial
6- Persona Jurídica con consumo de categoría No Residencial Especial

Cuando el servicio corresponde a las categorías Residencial o No Residencial Especial, los destinatarios de ese servicio son personas físicas y tiene como fin el uso personal o domestico; por lo tanto, alcanzado por los Factores Normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

En este marco el corte del servicio por mora en el pago (interrupción total del abastecimiento) y la reducción del servicio por mora en el pago (prestación del servicio disminuida a 100 litros diarios aproximadamente) requieren ser reconsiderados para evaluar su compatibilidad con los componentes normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

Excluyéndose de estas consideraciones los casos de corte del servicio por razones de calidad (básicamente contaminación del agua potable o arrojamiento de sustancias prohibidas a los desagües cloacales) y por daños a terceros (fugas de agua y desbordes de líquidos cloacales desde las instalaciones sanitarias internas de inmuebles que afecten a terceros), así como los casos de corte o reducción del servicio para usuarios que destinen el servicio a usos No Residenciales (sean estos usuarios personas físicas o jurídicas), puesto que en estos casos la reducción y corte del servicio no poseen vinculación con el derecho humano al agua potable y al saneamiento.

En el caso de los usuarios No Residenciales, el corte del servicio (no así la reducción del servicio) debería implicar paralelamente la clausura administrativa del establecimiento, puesto que el derecho humano al agua potable también alcanza a su provisión en los "lugares de trabajo" (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 12, ap. c, inc. i), generandose de este modo una situacion incompatible en caso de continuar el establecimiento en operación y verse impedido de gozar el derecho humano al agua de los trabajadores que en el mismo se desempeñen.

Sobre este aspecto la OG15, en su apartado 56, refiere a la afectación o interrupción del aprovisionamiento de agua:

> *Antes* de que un Estado Parte o *un tercero* haga algo que interfiera con el derecho al agua de una persona, las *autoridades pertinentes* deberán velar por que tales medidas se lleven a cabo de un modo previsto por la *legislación que sea compatible con el Pacto* ... Cuando tales medidas se emprendan porque *una persona adeuda el pago de agua*, deberá tenerse en cuenta su *capacidad de pago*. En *ninguna circunstancia* deberá privarse a una persona del *mínimo indispensable de agua*. [*ea*]

Una primera consideración que merece la cuestión refiere a la "instancia previa", a la reducción o corte del servicio, de análisis de la "capacidad de pago" de una persona que destina el servicio a "usos personales y domésticos" (residenciales); agregándose que esta evaluación corresponde, al menos originariamente, ser realizada por las "autoridades pertinentes". Esta instancia no se encuentra prevista en el actual marco normativo de los servicios sanitarios.

El mecanismo actual de "Caso Social" se activa solamente en caso de petición expresa y formal del usuario del servicio, este mecanismo incluye una evaluación de la capacidad

de pago del usuario; pero ante el silencio o abstención del usuario el proceso de reducción y corte del servicio se inicia sin una instancia previa de evaluación de la capacidad de pago del usuario afectado como condición habilitante para realizar interrupciones del servicio.

Desde un punto de vista práctico, sin la participación activa del usuario es imposible la evaluación de su situación socio-económica u otras circunstancias especiales de gravedad.

En este marco, se podría considerar adecuada la inclusión de una instancia previa de notificación al Estado provincial (concedente del servicio), para que el mismo en un plazo determinado realice las evaluaciones que la OG15 prevé, y resuelva la autorización de la reducción y/o corte del servicio o active algún mecanismo de protección social que garantice el acceso al servicio del usuario y la compensación de los costos de abastecimiento al organismo prestador.

Por otra parte, habrá de notarse que específicamente, en caso de interrupción por mora en el pago, se excluye la posibilidad de corte total del servicio (usuarios residenciales), entreviéndose la posibilidad de la reducción del servicio, acción que debe garantizar el mínimo indispensable de acuerdo al componente normativo de "… agua suficiente … para el uso personal y doméstico" (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, párr. 2).

La cantidad de agua suministrada en la reducción del servicio (100 litros diarios) debería ser detenidamente evaluada respecto al "*mínimo vital*" establecido por la OG15 para determinar su adecuación al estándar internacional, a su vez la reducción del servicio sería posible solo en caso de usuarios que adeudan el servicio, pero posean capacidad de pago verificada.

En el caso de usuarios que no tuvieran capacidad de pago se deberían activar otros mecanismos para que este disponga de un abastecimiento "*suficiente*", y no solo ya el mínimo vital, aunque resaltando que la "suficiencia" no implica consumos superiores a aquellos requeridos para los usos personales y domésticos; de acuerdo al contenido normativo del derecho humano al agua potable.

Consiste con esto, la OG15 en su apartado 27 expresa:

> Para garantizar *que el agua sea asequible,* los Estados Partes deben adoptar las medidas necesarias, entre las que podrían figurar: a) la utilización de un conjunto de *técnicas y tecnologías económicas apropiadas*; b) *políticas* adecuadas en materia de *precios,* como el *suministro de agua a título gratuito* o a *bajo costo*; y

> c) *suplementos de ingresos*. Todos los pagos por servicios de suministro de agua deberán basarse en el *principio de la equidad*, a fin de asegurar que esos servicios, sean públicos o privados, estén al alcance de todos, incluidos los grupos socialmente desfavorecidos. La equidad exige que sobre los hogares más pobres no recaiga una *carga desproporcionada de gastos de agua* en comparación con los hogares más ricos [*ea*].

De la integración armónica de las disposiciones de los apartados 56 y 27 de la OG15, se puede inferir que la reducción del servicio estaría reservada solo para casos de rebeldía en el pago, es decir de usuarios del servicio con capacidad de pago pero que resisten abonar los precios del servicio y registren mora, puesto que si de la evaluación de los ingresos del usuario se verificase la falta de capacidad de pago los Estados deberían incluir al usuario en algún régimen que le permita disfrutar del derecho humano al agua potable y al saneamiento en igualdad de condiciones.

A este respecto, y a modo ilustrativo de la consideración que del tema ya ha hecho la Justicia, se transcribe parte del fallo de la causa "Ramos Elsa contra Sociedad de Aguas de Tucumán" [Cámara Contencioso Administrativa, Sala 1ª, Tucumán, 25/02/2010]:

> Un *servicio de carácter esencial* como el agua que resulta irremplazable y fundamental para la subsistencia de cualquier ser vivo, no solamente para el hombre, *no puede ser interrumpido porque el usuario no lo haya pagado* ya que su provisión regular y continua está íntimamente relacionada con su *supervivencia* y con su *dignidad*, máxime cuando la amparista es una *persona de escasos recursos y con afecciones en su salud* [*ea*].

Sobre las opciones de protección social, es decir los mecanismos de mantenimiento en el sistema de aprovisionamiento de usuarios sin capacidad de pago, se ahondará en el próximo capítulo de este trabajo de investigación referido a los mecanismos de protección social.

Como se mencionó anteriormente, durante el periodo en que un usuario posea el servicio reducido o cortado, el servicio no puede ser facturado bajo el criterio de disponibilidad (art. 11.1.3.3 y art. 11.2.3 del Régimen Tarifario; art. 67; art. 39, inc. 15; y art. 67 del Reglamento del Usuario)

En caso de reducción del servicio se continuarían realizando consumos que, aunque menores que lo normales, implican costos de producción que deben solventarse para proteger el equilibrio económico-financiero del sistema de aprovisionamiento, ya que del mismo depende la capacidad de prestación y sostenimiento del servicio a la población en general.

Por otra parte, existe un problema practico para establecer los consumos mínimos efectivamente realizados, en el caso de los usuarios que facturan el servicio bajo régimen medido existiría una determinación exacta del consumo realizado y de los costos que ello implicaría para definir la fuente de su financiación con el fin de no debilitar económicamente al sistema de aprovisionamiento, especialmente cuando se tiene en consideración que la magnitud del universo de usuarios en esta condición podría ser tal que ponga en jaque al sistema.

Sin embargo, en el caso de los usuarios que facturan el servicio bajo régimen no medido (consumo asignado o presunto) no sería posible establecer con exactitud los consumos efectivos realizados durante el periodo de reducción del servicio para la compensación económica al organismo encargado del abastecimiento, y debería tomarse un consumo teórico correspondiente al máximo caudal que permitiera el dispositivo de reducción del servicio.

En el caso del corte del servicio, existe una diferencia respecto a la situación de reducción del servicio puesto que al encontrarse totalmente interrumpida la prestación no se generan costos de aprovisionamiento que deban recuperarse por vía de la facturación del servicio; esto dicho al menos sobre los componentes variables de la facturación que se refieren al "consumo" (m3), sin embargo el mantenimiento de la disponibilidad del servicio de aprovisionamiento y de atención a usuarios continúan generando costos fijos aun en la situación de corte del suministro que se reflejan en los componentes fijos de la facturación (cargo fijo) y que requerirían poder ser recuperados por medio de su liquidación al usuario en corte de servicio.

En el caso de usuarios residenciales con capacidad de pago, pero en rebeldía, si los consumos correspondientes al mínimo vital realizados en situación de reducción del servicio no se facturarían, o si se garantizara el abastecimiento en términos de su suficiencia para los usos personales y domésticos (dado que estos equivaldrían al consumo normal de un usuario residencial); se crearía el "problema del polizón" o "consumidor parásito" (*free rider problem*) asociado al consumo de "bienes públicos" que no permiten exclusión.

Por otra parte, la reducción o corte del servicio depende de que el usuario abastecido se provea del servicio por medio de conexiones "independientes y exclusivas", ya que para aquellos usuario que se abastecen por alguno de los tipos de conexiones "compartidas"; sería imposible la reducción del servicio y el abastecimiento estaría liberado para el consumo sin restricciones, esto dado que si se restringiera el abastecimiento a la conexión "compartida" se estaría afectando el aprovisionamiento de terceros.

Mención aparte merece la problemática del vandalismo sobre las conexiones y accesorios de las mismas (entre ellos el medidor de consumos y los dispositivos de limitación del caudal suministrado), tendientes al hurto de agua o al consumo no autorizado, especialmente en casos de violación de la reducción o corte del servicio.

En tanto la vía judicial para efectivizar la recaudación de las deudas, sin que se afecte la provisión del servicio en ello, depende de que sea posible comprometer los ingresos o el patrimonio del usuario en mora (en especial el inmueble abastecido).

Existe una multiplicidad de situaciones donde, existiendo deuda, el inmueble abastecido no puede ser ejecutado en una instancia judicial (inexistencia de título, títulos imperfectos, usurpaciones de inmuebles, etc.), en estas situaciones la posibilidad de actuar sobre los ingresos u otros bienes del usuario dependen esencialmente del perfeccionamiento del empadronamiento de usuarios a los fines de determinar fehacientemente el ocupante del inmueble y el periodo de ocupación; sin embargo el marco normativo presenta una destacable debilidad respecto a la obligatoriedad reglamentaria de realizar el empadronamiento y reempadronamiento de usuarios (actualización de datos) sin ninguna relación condicionante para el acceso al servicio o medidas disciplinarias por falta de cumplimiento; y ello atenta con el fin de hacer efectivo el cobro del servicio (además de, principalmente, el establecimiento de la relación de consumo y la asignación de los derechos del usuario).

De este modo la adecuada implementación del componente normativo del derecho humano al agua potable y al saneamiento requiere una serena consideración del método apropiado de operativización que no vulnere el derecho, ni cree situaciones contraproducentes producto de una deficiente implementación operativa, en vista que comúnmente "la excesiva simplificación del marco regulatorio inicial para los monopolios … puede generar, en muchos casos, dificultades mucho más graves en un plazo más largo" (Vickers y Yarrow, 1988; citado por Jouravlev, 2001, pág. 6).

En conclusión, la salubridad económica del sistema de aprovisionamiento (sobre la cual descansa la prestación efectiva del servicio) requeriría un rediseño integral que reconozca todas las situaciones que la realidad presenta y los nuevos condicionamientos que el

paradigma de un servicio público destinado a dar satisfacción al goce de un derecho humano crea, y que, de modo respetuoso y armonioso con el contenido normativo del derecho humano al agua potable y al saneamiento, asegure mecanismos efectivos, agiles, sencillos y económicos que permitan la recaudación del servicio y eviten o minimicen el "problema del polizón".

Y especialmente, es importante resaltar que garantizar el derecho humano al agua potable y saneamiento requiere resolver la cuestión de su financiación, es por ello que la Asamblea General de las Organización de las Naciones Unidas ha exhortado a los Estados Miembros a que:

> *Aseguren la financiación*, hasta el máximo de los recursos disponibles, para *aplicar todas las medidas necesarias a fin de que los sistemas de agua y saneamiento sean sostenibles y los servicios estén al alcance de todos*, al tiempo que se garantiza que los recursos asignados no se limitan a la infraestructura, sino *que incluyen también recursos para* actividades de regulación, *funcionamiento y mantenimiento*, estructura institucional y administrativa y medidas estructurales, en particular el aumento de la capacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2011, art. 7, inc. h) [*ea*].

IV. Balance y Conclusiones

[«]

"*nos esse quasi nanos, gigantium humeris incidentes*"
(somos enanos, sentados sobre los hombros de gigantes)
Bernardo de Chartres

El marco normativo de los servicios sanitarios, en líneas generales y salvo escasas excepciones, no presenta una evidente incongruencia con el contenido normativo del derecho humano al agua potable y al saneamiento en los términos de la OG15 expresando en el factor normativo "Accesibilidad" en ninguna de sus dimensiones: accesibilidad física, asequibilidad, no discriminación y acceso a la información.

Sin embargo, las disposiciones concretas del marco normativo no recogen expresamente los contenidos normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento y su aplicación armoniosa con la OG15 proviene fundamentalmente de las interpretaciones, y adaptaciones operativas surgentes de ellas, que el Ente Regulador de los Servicios Sanitarios y el Prestador Público Provincial realizan sobre el plexo normativo, y del desarrollado encuadre general que el derecho administrativo y el derecho consumeril ofrecen para los servicios públicos domiciliarios.

La dimensión temporal es una razón fundamental de esta situación, puesto que la Ley Provincial Nro. 11.220 de los Servicios Sanitarios, aprobada en el año 1994, es anterior a la aprobación de la OG15 del año 2002 y de otros textos normativos actualmente vigente que forman parte de las Normas Aplicables (Ley Nacional Nro. 24.240 de "Defensa del Consumidor" del año 2008, Ley Provincial Nro. 13.132 "Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina" del año 2010, Ley Nacional Nro. 26.994 "Código Civil y Comercial" del año 2014, Ley Provincial Nro. 13.740 "Ley de Aguas" del año 2018, entre las principales).

Otra característica destacable es la extensión y dispersión del marco regulatorio y las normas aplicables, lo cual genera una dificultad adicional por la falta de sistematización en un único texto normativo que además de reunir todas las disposiciones existentes con origen en las normas aplicables, resuelva la duplicación de disposiciones idénticas en diferentes normas, y que evite la regulación disímil de la misma materia en diferentes disposiciones.

La necesitada sistematización del marco normativo, y su simplificación no apunta a crear vacíos regulatorios dado que "la excesiva simplificación del marco regulatorio inicial para los monopolios … puede generar, en muchos casos, dificultades mucho más graves en un plazo más largo" (Vickers y Yarrow, 1988; citado por Jouravlev, 2001, pág. 6).

En este contexto, se revela fundamental la aprobación de un nuevo régimen legal que sustituya la actual Ley Provincial Nro. 11.220 de los Servicios Sanitarios, y que congruente con las Leyes Provinciales Nro. 13.132 y 13.740, recepte explícitamente el derecho humano al agua potable y al saneamiento en el plexo normativo especifico de los servicios sanitarios, a la par que diseñe un modelo prestacional que reproduzca el contenido normativo de este derecho humano con fuente en la OG15 del PIDESC.

A este respecto la OG15 regla en su párrafo 47:

> El *deber de adoptar medidas* claramente impone a los Estados Partes la obligación de adoptar una estrategia o plan de acción nacional para asegurar el ejercicio del derecho al agua. La estrategia debe: a) *basarse en la normativa y los principios de derechos humanos*; b) *abarcar todos los aspectos del derecho al agua y las obligaciones correspondientes de los Estados Partes*; c) definir objetivos claros; d) fijar objetivos o metas y plazos para su consecución; y e) *formular políticas adecuadas*, con los niveles de referencia y los indicadores correspondientes. La estrategia también deberá *responsabilizar del proceso a instituciones específicas*: determinar los *recursos disponibles* para alcanzar los objetivos y las metas; *asignar debidamente los recursos a las instituciones encargadas*; y establecer mecanismos de rendición de cuentas para asegurar la aplicación de la estrategia. ... [*ea*].

Complementándose con las disposiciones del párrafo 26 de la OG15:

> La obligación de cumplir ... comprende, entre otras cosas, la necesidad de *reconocer en grado suficiente este derecho en el ordenamiento político y jurídico nacional* ...; adoptar una estrategia y un plan de acción nacionales ...; velar por que el agua sea *asequible* para todos: y *facilitar un acceso mayor* y sostenible al agua, en particular en las zonas rurales y las zonas urbanas desfavorecidas … [*ea*].

Identificándose las siguientes violaciones:

> Las violaciones del derecho al agua pueden producirse mediante *actos de comisión*, la acción directa de los Estados Partes o de *otras entidades que no estén suficientemente reglamentadas por los Estados*. Las violaciones pueden consistir, por ejemplo, en la adopción de *medidas regresivas* que sean incompatibles con las obligaciones básicas ..., la *revocación o suspensión formal de la legislación* necesaria para el continuo disfrute del derecho al agua, o la promulgación de *legislación* o adopción de *políticas* que sean *manifiestamente incompatibles* con las obligaciones jurídicas *nacionales* o *internacionales* preexistentes en relación con el derecho al agua (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, par. 42) [*ea*].
>
> Entre las violaciones por *actos de omisión* figuran el *no adoptar medidas* apropiadas para garantizar el pleno disfrute del *derecho universal al agua*, el no contar con una política nacional sobre el agua y el *no hacer cumplir las leyes* pertinentes (Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua, 2002, par. 43) [*ea*].

En referencia a ello el IPPDH, explica:

> En cuanto a la obligación de adoptar medidas, podemos mencionar, entre otras, el deber estatal de *adecuar los marcos legales* y las *prácticas internas* a las *obligaciones contraídas internacionalmente* ... (Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur [IPPDH], 2014) [*ea*].

Resaltándose que no basta la adecuación de los marcos normativos, puesto que las previsiones legales se materializan en las practicas organizacionales, por ello también es necesaria la revisión integral y adecuaciones de los procedimientos administrativos y políticas comerciales del Prestador a una nueva Ley de Servicios Sanitarios, tendiente a la plena instrumentación de los componentes normativos del derecho humano al agua potable y al saneamiento; en este sentido la Corte Interamericana de Derechos Humanos

en el caso "Radilla Pachecho Vs. Estados Unidos Mexicanos" (sentencia de fecha 23 de noviembre de 2009) ha dicho que:

> … *no sólo la supresión o expedición de las normas en el derecho interno garantizan los derechos* contenidos en la Convención Americana, de conformidad a la obligación comprendida en el artículo 2 de dicho instrumento. También *requiere el desarrollo de prácticas estatales conducentes a la observancia efectiva de los derechos y libertades consagrados* en la misma. En consecuencia, *la existencia de una norma no garantiza por sí misma que su aplicación sea adecuada. Es necesario que la aplicación de las normas o su interpretación, en tanto prácticas jurisdiccionales y manifestación del orden público estatal, se encuentren ajustadas al mismo fin que persigue* el artículo 2 de la Convención ... (parágrafo 338) [*ea*].

Aunque es evidente el esfuerzo adaptativo del Prestador Público Provincial, que ha ajustado de modo compatible con el contenido normativo del derecho humano al agua potable y al saneamiento los procesos y políticas aplicables al empadronamiento de usuarios del servicio, los procesos y políticas aplicables a la actualización catastral para la individualización de inmuebles, y los procesos y políticas aplicables al conexionado a los servicios; la reglamentación de los servicios sanitarios constituye un límite infranqueable para el proceso adaptativo organizacional, que a su vez no dispone del andamiaje jurídico necesario que otorgue seguridad jurídica a las operaciones del Prestador en el cumplimiento de su misión y objetivos en el nuevo contexto que impone la jerarquización del acceso a los servicios sanitarios a la condición de derecho humano; misión y objetivos que no son otro, al fin y al cabo, que hacer efectivo el goce del derecho humano al agua potable y al saneamiento.

A la par se requiere la creación de nuevos institutos y regímenes como la Tarifa Social, y la modificación de otros como lo son el caso del corte y reducción del servicio, a modo tal de materializar completamente las previsiones normativas de la OG15.

Asimismo, la asequibilidad exige la evaluación del Régimen Tarifario del sistema de aprovisionamiento, en especial para la evaluación de la equidad contributiva; aunque en un modelo de equilibrio económico-financiero basado en el recupero de los costos del

abastecimiento del servicio la equidad se relaciona más bien con los mecanismos de protección social que con las cuestiones tarifarias propiamente.

Desde el punto de vista de la eficiencia, es destacable la ausencia de integración organizacional del Prestador Público respecto a otros organismos especializados de la Administración Pública Provincial, especialmente respecto al Ministerio de Desarrollo Social, al Servicio de Catastro e Información Territorial de la provincia de Santa Fe, al Registro General de la Propiedad, entre los principales.

De igual modo, vinculaciones a organismos nacionales como ANSES, AFIP, SINTYS y AUTENTICAR redundaría en ventajas operacionales de cara a las acciones que requiere realizar el Prestador para la gestión administrativa del servicio.

La vinculación interjurisdiccional podría crear sinergia, aumentando tanto la eficacia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, como de la eficiencia económica y de gestión administrativa; especialmente para la administración de los regímenes de protección social destinados a los usuarios del servicio y las evaluaciones que las normas internacionales sobre el derecho humano al agua potable y al saneamiento exigen previamente a la reducción y/o corte del servicio.

V. Bibliografía y Fuentes

[«]

Acuerdo sobre Documentos de Viaje y Retorno de los Estados Partes del MERCOSUR y Estados Asociados [Decisión CMC Nro. 46/2015]. (2015). MERCOSUR: Consejo del Mercado Común.

Aguas Santafesinas SA. (12 de 01 de 2009). PE ATU-SOLICITUDES.01: Solicitud de Conexión. *Procidimiento Interno*. Provincia de Santa Fe, Argentina.

Aguas Santafesinas SA. (2014.a). PE ATU-SOLICITUDES.04: Cambio de Titular de Inmueble. *Procedimiento Interno*. Provincia de Santa Fe, Argentina.

Aguas Santafesinas SA. (2014.b). PE ATU-SOLICITUDES.06: Cambio de Razón Social. *Procedimiento Interno*. Provincia de Santa Fe, Argentina.

Aguas Santafesinas SA. (2020). Memoria del Balance General - Ejercicio Contable 2019. Provincia de Santa Fe, Argentina.

Aguas Santafesinas SA. (2021.a). PE MOROSOS.08: Circuito de Gestión de Morosos. *Procedimiento Interno*. Provincia de Santa Fe, Argentina.

Aguas Santafesinas SA. (2021.b). PO MOROSOS.01: Politica de Gestión de Deuda. *Política Comercial*. Provincia de Santa Fe, Argentina.

Bernal Torres, C. (2010). Metodología de la Investigación. *Tercera Edición*. Colombia: Pearson Educación.

Cardona Martínez, G., Gaviria Arango, A., Piedrahíta De Salazar, G., & Salazar Piedrahíta, A. (2004). Servicios Públicos Domiciliarios. Logroño, Comunidad Autónoma de La Rioja, España. Obtenido de Dialnet - Universidad de La Rioja: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5617414.pdf

Castillo Pascual, P. (2013). Los honores de Sextus Iulius Frontinus y su literatura técnica: una propuesta cronológica para su obra gromática. *Dialogues d'histoire ancienne, vol. 39, n°1*, 35-52. Obtenido de https://www.persee.fr/doc/dha_0755-7256_2013_num_39_1_3817

Codigo Civil y Comercial. (08 de Octubre de 2014). Boletin Oficial de la Republica Argentina. Buenos Aires, Argentina: Poder Legislativo de la Republica Argentina.

Codigo Fiscal de la Provincia de Santa Fe [Ley Nro. 3456]. (2014). Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe.

Corna, P., & Fossaceca, C. (30 de Julio de 2015). Obligaciones propter rem: Su nueva fisonomía en el Código Civil y Comercial de la Nación. *Revista digital Pensamiento Civil*(11).

Obtenido de https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/1776-obligaciones-propter-rem-su-nueva-fisonomia-codigo-civil-y-comercial

DE ALBUQUERQUE, C. (2014). *MANUAL PRÁTICO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS AL AGUA Y AL SANEAMIENTODE LA RELATORA ESPECIAL DE LA ONU*. Portugal.

Declaración sobre el derecho al saneamiento. (18 de Marzo de 2011). Naciones Unidas, Consejo Económico y Social. *E/C.12/2010/1*. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G11/420/50/PDF/G1142050.pdf?OpenElement

Decreto Provincial Nro. 1309. (2017). Normas para la Confección y Registración de Planos de Mensura. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

Decreto Provincial Nro. 2141. (1999). Sistema de Asistencia a Casos Sociales. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

Decreto Provincial Nro. 7317. (1967). Normas Minimas de Ordenamiento Urbano. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

ENRESS. (Julio de 2020). Obtenido de Listado de Pequeños Prestadores de Servicios Sanitarios [No concesionados por la Provincia]: http://www.enress.gov.ar/listado-de-prestadores/

Farina, J. (1999). Contratos Comerciales Modernos. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

Feldstein de Cárdenas, S., & Klein Vieira, L. (2011). La Nocion de Consumidor en el Mercosur. *Cuadernos de Derecho Transnacional, 3*(2), 71-84. Obtenido de http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/feldstein-de-cardenas-la-nocion-de-consumidor-en-el-mercosur.pdf

Garzón López, G., Gómez Gómez, E., Gualteros Páez, F., Jiménez Domínguez, G., & Moreno Moreno, B. (2014). Investigación documental sobre la tecnologías de la información y la comunicación en educación básica. [Tesis de Maestría en Educación]. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.

Garzonio, O. (2012). Cronología del desarrollo de los servicios de agua y saneamiento. *Primera Edicion*. Buenos Aires: FODECO. Obtenido de http://www.mepriv.mecon.gov.ar/Obras_Sanitarias/Res-Hist-OSN.htm

Gordillo, A. (2017). Tratado de derecho administrativo y obras selectas. Tomo IX. Servicios Públicos. Buenos Aires, Argentina: Fundación de Derecho Administrativo. Obtenido de www.gordillo.com

Gualini, S. (2013). *Desarrollo de indicadores económicos por medio de un sistema de información geográfica para el uso eficiente y equitativo del recurso hídrico en la*

ciudad de Santa Fe. [Tesis de Maestría en Gestión Integrada en Recursos Hídricos]. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral - Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Sexta Edición*. México: McGRAW - HILL.

Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur [IPPDH]. (Septiembre de 2014). Ganar Derechos. Lineamientos para la formulación de políticas públicas basadas en derechos. Obtenido de https://www.ippdh.mercosur.int/publicaciones/ganar-derechos/

Instituto Nacional de Estadistica y Censos. (2010). Glosario del Censo Nacional de Población, Hoagres y VIvienda - 2010. Buenos Aires, Argentina.

Jouravlev, A. (2001). Regulación de la industria de agua potable. Volumen II: Regulación de las conductas. *Recursos naturales e infraestructura*(Nro. 36).

Justo, J. (2013). El derecho humano al agua y al saneamiento frente a los ODM. Santiago de Chile, Chile: Organizacion de las Naciones Unidas.

Langer, N. (2019). DERECHO DE ACCESO AL AGUA: Una mirada desde los Derechos Humanos, Ambiental y como Servicio Público. Obtenido de https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/4222-derecho-acceso-agua-una-mirada-derechos-humanos-ambiental-y-como

Ley de Defensa del Consumidor [Ley Nacional Nro. 24240]. (22 de Septiembre de 1993). Boletin Oficial de la Republica Argentina. Buenos Aires, Argentina: Poder Legislativo de la Republica Argentina.

Ley Nacional de Catastro Nro. 26.209. (2007). Boletin Oficial de la Republica Argentina. Buenos Aires, Argentina: Poder Legislativo de la Republica Argentina.

Ley Provincial de Catastro Nro. 2.996. (1941). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe.

Ley Provincial Nro. 11.220. (12 de Diciembre de 1994). Transformación del Sector Público de Agua Potable, Desagües Cloacales y Saneamiento. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Legislatura de la Provincia de Santa Fe.

Ley Provincial Nro. 13.132 [Principios Rectores de Política Hídrica de la República Argentina]. (26 de Octubre de 2010). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe.

Ley Provincial Nro. 13.740 [Ley de Aguas]. (2018). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe.

Marienhoff, M. (1965). Tratado de Derecho Administrativo. Tomo II: Servicios públicos. Actos de la Administración Pública. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.

MERCOSUR. (6 de Diciembre de 2002). Acuerdo sobre Residencia para Nacionales de los Estados Partes del Mercosur, Bolivia y Chile. Brasilia, Republica Federativa de Brasil. Obtenido de https://www.mercosur.int/documento/acuerdo-residencia-nacionales-estados-partes-mercosur-bolivia-chile/

Observación General Nro. 15: El Derecho al Agua. (26 de Noviembre de 2002). Naciones Unidas, Consejo Económico y Social. *E/C.12/2002/11*. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado el 17 de Junio de 2019, de https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2012/8789.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (12 de 10 de 2011). Resolución A/HRC/RES/18/1 [El derecho humano al agua potable y el saneamiento]. Asamblea General.

Pautas Complementarias [Decreto PEP 2624/09]. (2009). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

Plan Nacional del Agua. (2017). Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación. Argentina: Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación.

Política General de Reempadronamiento de Usuarios. (Enero de 2017). Rosario: Aguas Santafesinas SA.

Régimen para el Proceso de Transición [Decreto 1358/07 - Anexo I.2]. (11 de Julio de 2007). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

Regimen Tarifario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.9]. (11 de Julio de 2007). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

Regimen Tarifario de Agua y Saneamiento Mendoza SA [Decreto PEP Mendoza Nro. 1.418/97 - Anexo II]. (22 de 09 de 1997). Boletin Oficial de la Provincia de Mendoza. Mendoza, Provincia de Mendoza, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Mendoza.

Reglamento del Usuario [Decreto 1358/07 - Anexo I.2.10]. (11 de Julio de 2007). Boletin Oficial de la Provincia de Santa Fe. Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe.

Reglamento General del Servicio Sanitario para Obras Sanitarias de Mar del Plata S.E. [Ordenanza Nro. 24.704]. (2020). Boletin Oficial de la Municipalidad de General Pueyrredon. General Pueyrredon, Provincia de Buenos Aires, Argentina: Poder Legislativo de la Municipalidad de General Pueyrredon.

Resolución AABE Nro. 148-E. (2017). Registro Nacional de Barrios Populares [RENABAP]. Buenos Aires, Argentina: Agencia de Administración de Bienes del Estado.

Resolución ENRESS Nro 345. (2010). Ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina: Ente Regulador de los Servicios Sanitarios.

Resolución ENRESS Nro. 227/12. (2012). Ciudad de Santa Fe, Santa Fe, Argentina: Ente Regulador de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Santa Fe.

Resolución ENRESS Nro. 630/13. (2013). Ciudad de Santa Fe, Santa Fe, Argentina: Ente Regulador de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Santa Fe.

Rusconi, D. D. (2008). LA NOCIÓN DE «CONSUMIDOR» EN LA NUEVA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. *Número Especial Régimen de Defensa del Consumidor : análisis de su reforma* . Argentina: Revista de Jurisprudencia Argentina. Obtenido de http://justiciacolectiva.org.ar/la-nocion-de-consumidor-en-la-nueva-ley-de-defensa-del-consumidor/

Sampedro Torres, C. (2010). Factores normativos del acceso al agua potable: contenido real de un derecho. *OASIS*, ISSN: 1657-7558. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=531/53121459012. Recuperado el 05 de diciembre de 2019

Serrano, S., & Vazquez, D. (2019). FLACSO Mexico. *Los derechos humanos en acción: operacionalización de los estándares internacionales de los derechos humanos*. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de http://www.cjslp.gob.mx/SEMINARIO/programa/Panel%20IV/Enfoque%20de%20derechos.%20Operacionalizacio%C2%B4n%20de%20esta%C2%B4ndares%20internacionales.pdf

Simon, M. I. (2015). *Instrumentos administrativos para la gestión del abastecimiento de agua potable en el noroeste de la Provincia de Santa Fe [Tesis de Maestría en Administración Pública]*. Santa Fe, Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral - Facultad de Ciencias Económicas.

Torres Santomé, N. (2015). *El derecho de daños y los usuarios de servicios públicos domiciliarios.* (A. P. Penal, Ed.) Obtenido de Revista digital Pensamiento Civil: http://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/1101-derecho-danos-y-usuarios-servicios-publicos-domiciliarios

Uribe, N. (2010). El acceso al agua y saneamiento: una cuestión de derechos humanos. *Derecho al agua. Implementación del Derecho Humano al Agua*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2019, de http://www.unescoetxea.org/dokumentuak/Derecho_agua_UEISF.pdf

Vargas Hidalgo, A., & Martínez Austria, P. (Marzo 2018). El agua, el ingreso y la pobreza. *Aqua LAC - Revista del Programa HIdrologico Internacional para America Latina y el Caribe [Vol. 10, Nro. 1]*, 97-110.

Visentini, E. L. (2007). La Regulacion de las Tarifas en el Sector Sanitario de la Provincia de Santa Fe. *Documentos y Aportes en la Administración Pública y Gestión Estatal* (6(8)), 109-117. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337530213005

WaterLex. (2017). *LOS DERECHOS HUMANOS AL AGUA Y AL SANEAMIENTO. UNA SELECCIÓN ANOTADA DE LEYES Y MECANISMOS INTERNACIONALES Y REGIONALES*. Ginebra, Suiza: WaterLex.

VI. Anexos Documentales

VI.1- Anexo de tablas y gráficos

[«]

Tabla Nro. 01: Población del Área de Prestación

[«]

Cuadro Nro. 01: Población del Área de Prestación

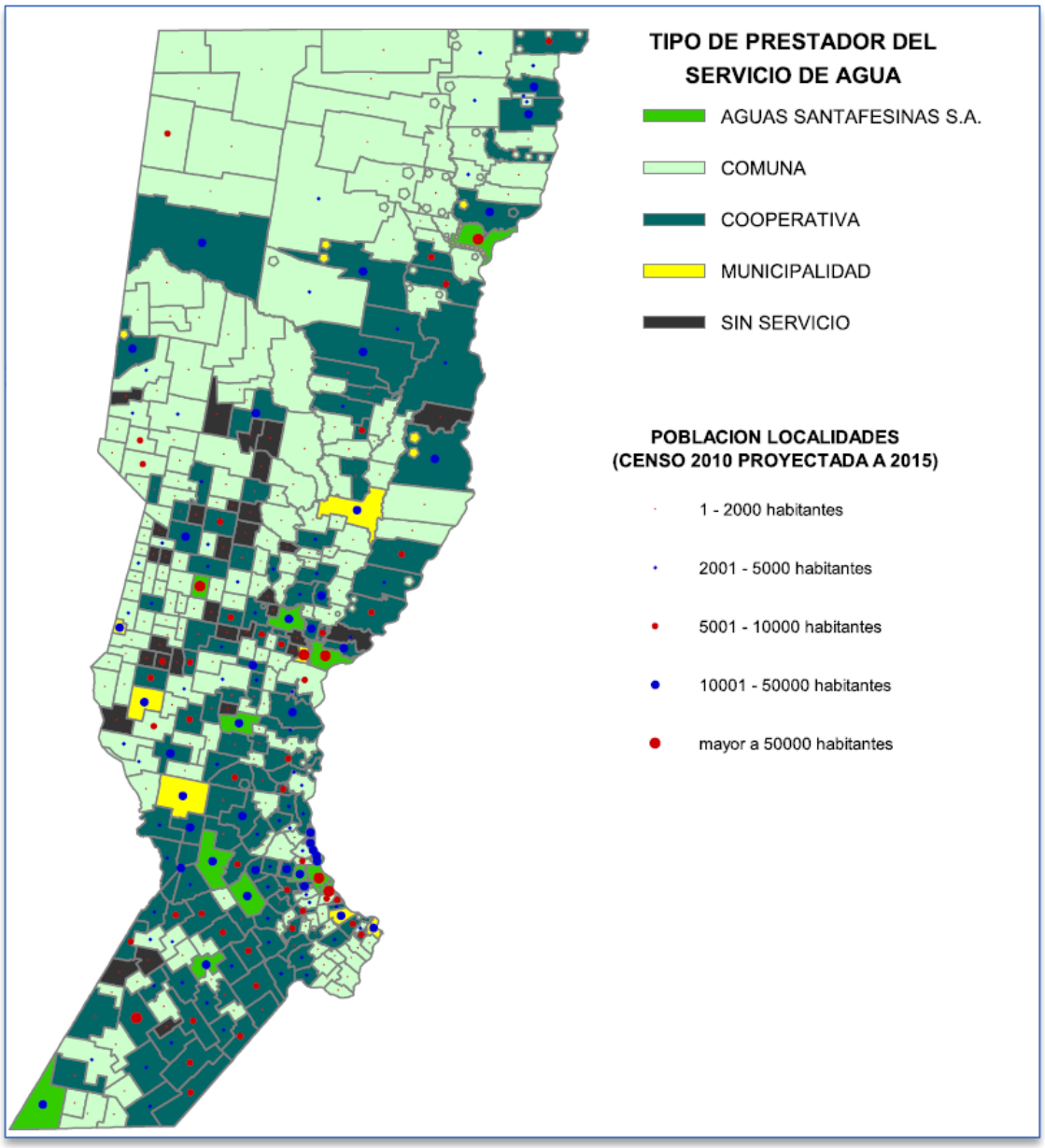
Localidad	Cantidad Habitantes	% Área de Prestación	% sobre Provincia
Casilda	35.058	2%	1%
Rafaela	92.945	5%	3%
Firmat	19.917	1%	1%
Rufino	18.980	1%	1%
Reconquista	73.293	4%	2%
Cañada de Gómez	29.824	2%	1%
Santa Fe	391.231	21%	12%
Esperanza	42.082	2%	1%
Funes	23.520	1%	1%
Granadero Baigorria	37.333	2%	1%
Rosario	948.312	50%	30%
Villa Gobernador Gálvez	80.769	4%	3%
Gálvez	19.309	1%	1%
Capitán Bermúdez	29.425	2%	1%
San Lorenzo	46.239	2%	1%
Área de Prestación	**1.888.237**		**59%**

Provincia Santa Fe	**3.194.537**

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

Gráfico Nro. 01: Localidades por Tipo de Prestador del Servicio de Agua

[«]



Fuente: Ente Regulador de los Servicios Sanitarios [ENRESS]

Tabla Nro. 02: Inmuebles bajo régimen de Desconexión y/o No Conexión a los *Servicios*

[«]

DESCONEXION - NO CONEXIÓN	Cantidad Inmuebles
DESCONEXION AGUA	7
DESCONEXION AGUA Y CLOACA	103
NO CONEXIÓN AGUA	81
NO CONEXIÓN AGUA Y CLOACA	31
NO CONEXIÓN CLOACA	112
TOTAL	**334**

Fuente: Data Warehouse ASSA (2020)

Tabla Nro. 03: Evolución de la cantidad de Usuarios/Inmuebles servidos por Aguas Santafesinas SA

[«]

Evolución de la Cantidad de Usuarios/Inmuebles Servidos por Aguas Santafesinas SA

Distrito	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Canada de Gomez	11.936	12.205	12.354	12.427	12.515	12.755	12.784	13.076	13.653	13.749	14.005	14.165	14.584	14.595
Capitan Bermudez	9.086	9.099	9.146	9.164	9.200	9.222	9.235	9.461	9.475	9.481	9.494	10.160	10.273	10.537
Casilda	13.090	13.187	13.917	14.282	14.401	14.555	14.730	14.969	15.159	15.538	15.660	15.917	16.078	16.264
Esperanza	13.425	14.197	14.510	14.548	15.155	15.573	16.204	16.638	16.908	17.262	17.498	17.600	17.734	18.036
Firmat	6.820	6.844	7.045	7.323	7.371	7.513	7.692	7.795	7.858	7.932	8.124	8.288	8.396	8.459
Funes	3.203	3.330	3.842	3.891	4.196	4.404	5.094	5.686	6.352	6.513	6.866	7.172	7.355	8.631
Galvez	8.011	8.038	8.127	8.146	8.200	8.289	8.537	8.648	8.722	8.917	8.962	8.983	9.032	9.076
Granadero Baigorria	12.518	12.575	12.655	12.666	12.984	13.060	13.066	13.097	13.131	13.361	13.401	13.698	13.781	13.942
Rafaela	29.017	29.565	29.960	30.169	30.336	30.607	31.369	31.524	32.143	33.004	33.295	33.931	34.599	35.272
Reconquista	12.481	12.771	12.812	13.178	13.475	13.513	13.619	13.696	13.998	14.105	15.108	16.249	16.388	17.093
Rosario	359.354	362.334	367.596	373.067	378.619	385.829	391.601	396.112	400.572	406.337	412.687	418.944	420.697	423.600
Rufino	9.023	9.056	9.111	9.143	9.150	9.297	9.346	9.462	9.553	9.603	9.668	9.706	9.767	9.814
San Lorenzo	16.036	16.056	16.121	16.315	16.399	16.460	16.493	16.520	16.547	16.578	16.595	16.690	16.766	16.837
Santa Fe	114.223	114.704	116.250	117.543	118.366	121.238	124.550	125.720	127.300	129.015	131.563	136.151	136.624	136.816
Villa Gobernador Galvez	17.761	17.819	17.931	18.413	18.466	18.512	18.573	18.618	18.652	18.778	18.804	19.069	19.080	19.425
Total Area de Prestación	**635.984**	**641.780**	**651.377**	**660.275**	**668.833**	**680.827**	**692.893**	**701.022**	**710.023**	**720.173**	**731.730**	**746.723**	**751.154**	**758.397**

Incremento Interanual	Cantidad	5.796	9.597	8.898	8.558	11.994	12.066	8.129	9.001	10.150	11.557	14.993	4.431	7.243
	%	**0,9%**	**1,5%**	**1,4%**	**1,3%**	**1,8%**	**1,8%**	**1,2%**	**1,3%**	**1,4%**	**1,6%**	**2,0%**	**0,6%**	**1,0%**
	Cant. Acu.	5.796	15.393	24.291	32.849	44.843	56.909	65.038	74.039	84.189	95.746	110.739	115.170	122.413
	% Acumul.	**0,9%**	**2,4%**	**3,8%**	**5,2%**	**7,1%**	**8,9%**	**10,2%**	**11,6%**	**13,2%**	**15,1%**	**17,4%**	**18,1%**	**19,2%**

Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 04: Evolución de la cantidad de Usuarios/Inmuebles servidos por Aguas Santafesinas SA. Comparativa 2006-2019

[«]

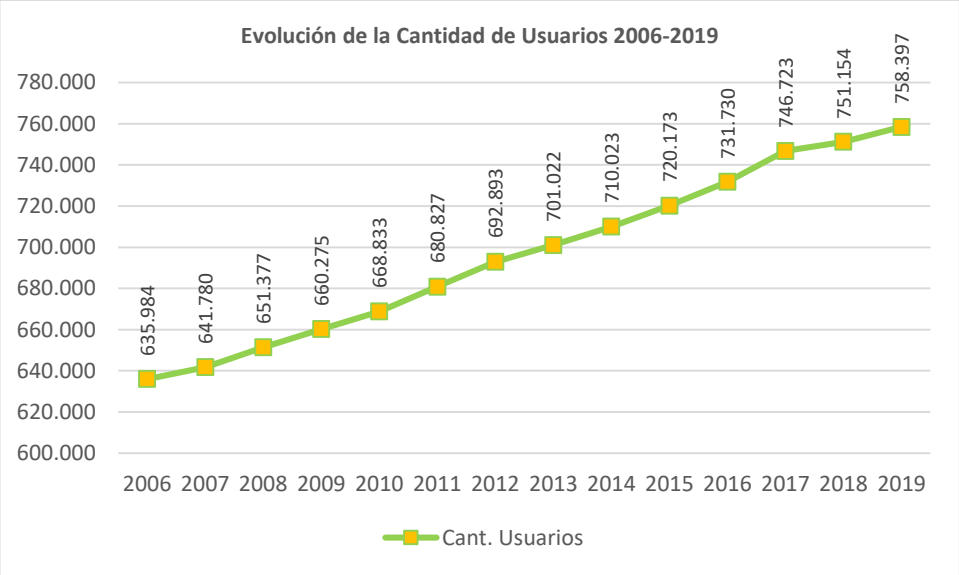
Evolución de la Cantidad de Usuarios/Inmuebles Servidos por ASSA. Comparativa 2006-2019

Distrito	2006		2019		Variación	
Cañada de Gómez	**11.936**	1,88%	**14.595**	1,92%	**2.659**	22,28%
Capitán Bermúdez	**9.086**	1,43%	**10.537**	1,39%	**1.451**	15,97%
Casilda	**13.090**	2,06%	**16.264**	2,14%	**3.174**	24,25%
Esperanza	**13.425**	2,11%	**18.036**	2,38%	**4.611**	34,35%
Firmat	**6.820**	1,07%	**8.459**	1,12%	**1.639**	24,03%
Funes	**3.203**	0,50%	**8.631**	1,14%	**5.428**	169,47%
Gálvez	**8.011**	1,26%	**9.076**	1,20%	**1.065**	13,29%
Granadero Baigorria	**12.518**	1,97%	**13.942**	1,84%	**1.424**	11,38%
Rafaela	**29.017**	4,56%	**35.272**	4,65%	**6.255**	21,56%
Reconquista	**12.481**	1,96%	**17.093**	2,25%	**4.612**	36,95%
Rosario	**359.354**	56,50%	**423.600**	55,85%	**64.246**	17,88%
Rufino	**9.023**	1,42%	**9.814**	1,29%	**791**	8,77%
San Lorenzo	**16.036**	2,52%	**16.837**	2,22%	**801**	5,00%
Santa Fe	**114.223**	17,96%	**136.816**	18,04%	**22.593**	19,78%
Villa Gobernador Gálvez	**17.761**	2,79%	**19.425**	2,56%	**1.664**	9,37%
Total Área de Prestación	**635.984**		**758.397**		**122.413**	19,25%

Fuente: Data Warehouse ASSA

Gráfico Nro. 02: Evolución de la cantidad de Usuarios 2006-2019

[«]



Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 05: Reempadronamientos de Usuarios (2006-2019)

[«]

Reempadronamientos de Usuarios (2006-2019)

DISTRITO	2018	2019	TOTAL	EXTRAPOLACION 2006-20019
Cañada de Gómez	129	60	189	1.323
Casilda	684	466	1.150	8.050
Granadero Baigorria	235	129	364	2.548
Capitán Bermúdez	80	51	131	917
Esperanza	62	75	137	959
Firmat	117	40	157	1.099
Gálvez	197	113	310	2.170
Funes	118	58	176	1.232
Rafaela	292	287	579	4.053
Reconquista	110	174	284	1.988
Rosario	6.906	6.122	13.028	91.196
Rufino	274	133	407	2.849
San Lorenzo	69	72	141	987
Santa Fe	2.788	2.387	5.175	36.225
Villa Gobernador Gálvez	96	82	178	1.246
TOTAL	**12.157**	**10.249**	**22.406**	**156.842**

Fuente: Sistema NSR-Gestión [ASSA]

Tabla Nro. 06: Hogares con Servicio de Agua Potable de Red (2010)

[«]

Cuadro Nro. 2: Hogares con Servicio de Agua Potable (2010)

LOCALIDAD	TOTAL HOGARES	HOGARES C/ AGUA RED PUBLICA	% HOGARES C/ AGUA RED PUBLICA
CASILDA	11.705	11.116	94,97
RAFAELA	29.655	29.046	97,95
FIRMAT	6.673	5.031	75,39
RUFINO	6.639	6.508	98,03
RECONQUISTA	21.117	15.070	71,36
CAÑADA DE GOMEZ	9.929	9.583	96,52
SANTA FE	124.927	114.003	91,26
ESPERANZA	13.884	13.141	94,65
FUNES	7.382	3.351	45,39
GRANADERO BAIGORRIA	10.817	10.662	98,57
ROSARIO	320.532	316.763	98,82
VILLA GOBERNADOR GALVEZ	22.320	21.751	97,45
GALVEZ	6.528	6.391	97,90
CAPITAN BERMUDEZ	9.107	9.003	98,86
SAN LORENZO	14.695	14.441	98,27
AREA DE PRESTACION	615.910	585.860	95,12
PROVINCIA DE SANTA FE	1.023.777	864.206	84,41

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

Tabla Nro. 07: Población Servida por Agua y Cloaca (2020)

[«]

Localidad	Cant. Hab. 2010	Población Servida 2020 Agua	%	Población Servida 2020 Cloaca	%	Cant. Hab. 2020
Casilda	35.058	38.125	95%	36.007	90%	39.932
Rafaela	92.945	102.928	95%	93.240	86%	108.397
Firmat	19.917	20.184	89%	13.387	59%	22.787
Rufino	18.980	18.668	90%	16.693	81%	20.730
Reconquista	73.293	69.575	81%	60.818	71%	85.844
Cañada de Gómez	29.824	29.748	94%	29.757	94%	31.629
Santa Fe	391.231	396.979	93%	284.129	66%	429.026
Esperanza	42.082	49.201	95%	41.752	81%	51.708
Funes	23.520	26.428	73%	7.260	20%	36.398
Granadero Baigorria	37.333	42.483	99%	18.607	43%	43.108
Rosario	948.312	986.812	98%	889.434	89%	1.002.076
Villa Gobernador Gálvez	80.769	85.217	97%	16.496	19%	88.208
Gálvez	19.309	19.779	93%	20.072	94%	21.334
Capitán Bermúdez	29.425	31.587	94%	9.393	28%	33.777
San Lorenzo	46.239	48.448	93%	38.683	74%	51.986
Área de Prestación	**1.888.237**	**1.966.162**	**95%**	**1.575.728**	**76%**	**2.066.940**

Provincia Santa Fe	**3.194.537**	**3.536.418**

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2010 y Cuadro "Población estimada al 1° de julio de cada año calendario, según departamento y localidad. 2010-2025 [IPEC]

Tabla Nro. 08: Distribución de Usuarios por Categoría (2006-2019)

[«]

AÑO	NO RESIDENCIAL	%	RESIDENCIAL	%	TOTAL
2006	61.518	10%	574.466	90%	635.984
2007	62.607	10%	579.173	90%	641.780
2008	62.722	10%	588.655	90%	651.377
2009	63.220	10%	597.055	90%	660.275
2010	64.210	10%	604.623	90%	668.833
2011	65.136	10%	615.691	90%	680.827
2012	65.344	9%	627.549	91%	692.893
2013	66.002	9%	635.020	91%	701.022
2014	67.036	9%	642.987	91%	710.023
2015	67.843	9%	652.330	91%	720.173
2016	66.939	9%	664.791	91%	731.730
2017	68.445	9%	678.278	91%	746.723
2018	68.447	9%	682.707	91%	751.154
2019	69.317	9%	689.080	91%	758.397

Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 09: Régimen de Tenencia de Hogares

[«] [«]

Departamento	Propietario (Vivienda y Terreno)	Propietario (Solo Vivienda)	Inquilino	Ocupante (por Préstamo)	Ocupante (por Trabajo)	Ocupante (otras causas)	Total
9 de Julio	5.797	347	821	803	756	220	8.744
Belgrano	11.062	107	1.679	973	376	284	14.481
Caseros	21.387	383	3.599	1.537	360	685	27.951
Castellanos	38.198	648	10.761	3.610	2.356	987	56.560
Constitución	20.888	992	2.815	1.810	384	804	27.693
Garay	3.872	649	450	459	200	230	5.860
General López	45.998	450	10.863	4.312	1.590	1.184	64.397
General Obligado	34.666	2.651	5.980	3.855	1.004	1.813	49.969
Iriondo	16.124	244	2.636	1.604	665	623	21.896
La Capital	111.933	9.302	27.067	10.490	1.138	5.203	165.133
Las Colonias	23.487	298	6.034	2.077	1.842	589	34.327
Rosario	264.685	20.191	67.387	24.295	2.261	13.714	392.533
San Cristóbal	14.242	336	2.720	1.777	2.263	438	21.776
San Javier	5.842	1.080	701	807	315	358	9.103
San Jerónimo	18.842	619	2.788	1.885	707	821	25.662
San Justo	8.835	647	1.619	963	538	511	13.113
San Lorenzo	36.447	1.238	5.431	3.212	615	1.407	48.350
San Martin	15.839	188	2.700	1.365	894	487	21.473
Vera	9.300	1.604	1.214	1.214	867	557	14.756
Total	**707.444**	**41.974**	**157.265**	**67.048**	**19.131**	**30.915**	**1.023.777**
	69%	4%	15%	7%	2%	3%	
		31%					

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

Tabla Nro. 10: Trabajos realizados sobre Conexiones al Servicio [2009-2020]

[«]

SERVICIO	TRABAJO	CANT.	%
AGUA	CONEXIÓN	31,206	19%
	RENOVACION	91,911	56%
	ENLACE	0	0%
	NORMALIZACION	4,784	3%
	DETECCION	463	0%
	ANULACION	84	0%
CLOACA	CONEXIÓN	13,085	8%
	RENOVACION	17,430	11%
	ENLACE	4,386	3%
	NORMALIZACION	1	0%
	DETECCION	9	0%
	ANULACION	0	0%
TOTAL		**163,359**	

Fuente: Sistema de Atención de Requerimientos [NSR] de Aguas Santafesinas SA.

Tabla Nro. 11: Evolución de los Servicios Prestados [2006-2019]

[«]

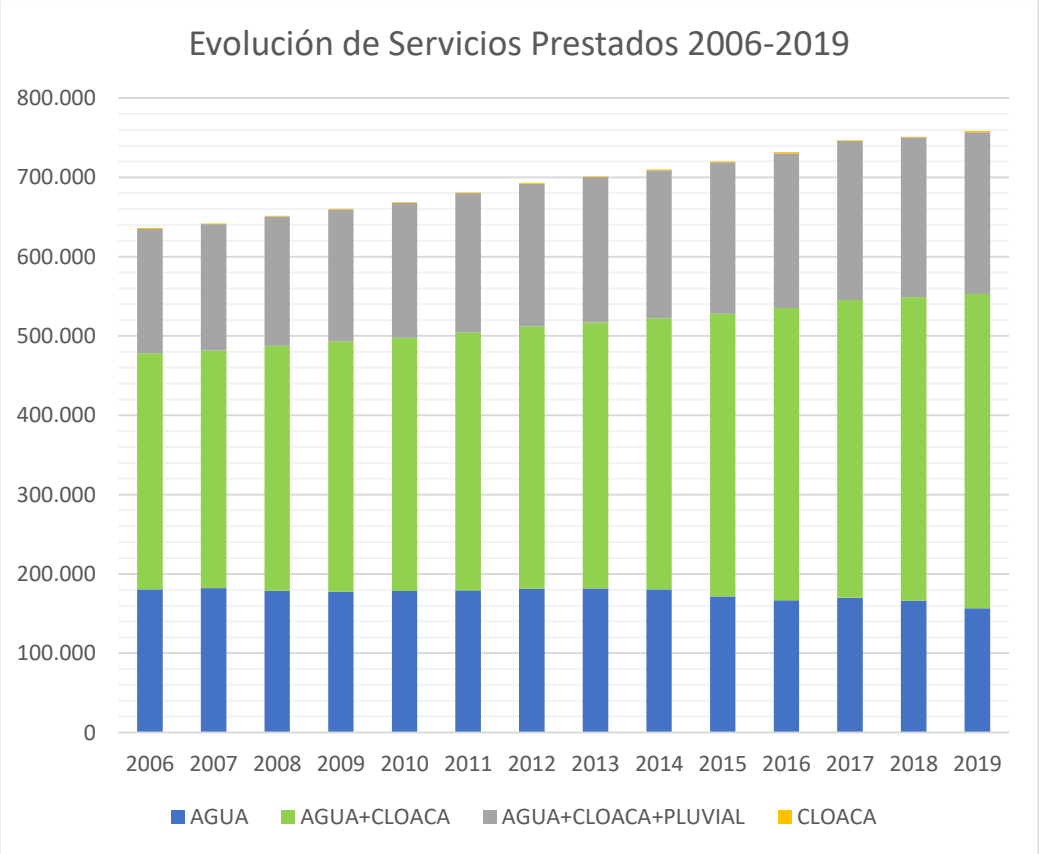
Evolución de Servicios Prestados [2006-2019]

PERIODO	AGUA	AGUA CLOACA	AGUA CLOACA PLUVIAL	CLOACA	TOTAL
2006	180.383	297.949	156.742	910	**635.984**
2007	181.958	299.715	159.211	896	**641.780**
2008	178.893	308.843	162.765	876	**651.377**
2009	177.538	315.665	166.218	854	**660.275**
2010	178.383	319.287	170.306	857	**668.833**
2011	179.277	325.370	175.342	838	**680.827**
2012	181.279	330.806	179.960	848	**692.893**
2013	181.641	335.412	183.117	852	**701.022**
2014	180.606	341.524	186.662	1.231	**710.023**
2015	171.513	356.330	190.919	1.411	**720.173**
2016	166.583	368.487	195.292	1.368	**731.730**
2017	170.130	375.362	200.275	956	**746.723**
2018	166.335	382.714	201.272	833	**751.154**
2019	156.443	396.524	203.731	1.699	**758.397**

Fuente: Data Warehouse ASSA

Gráfico Nro. 03: Evolución de los Servicios Prestados [2006-2019]

[«]



Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 12: Evolución de Servicios Prestados. Comparativo inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019]

[«]

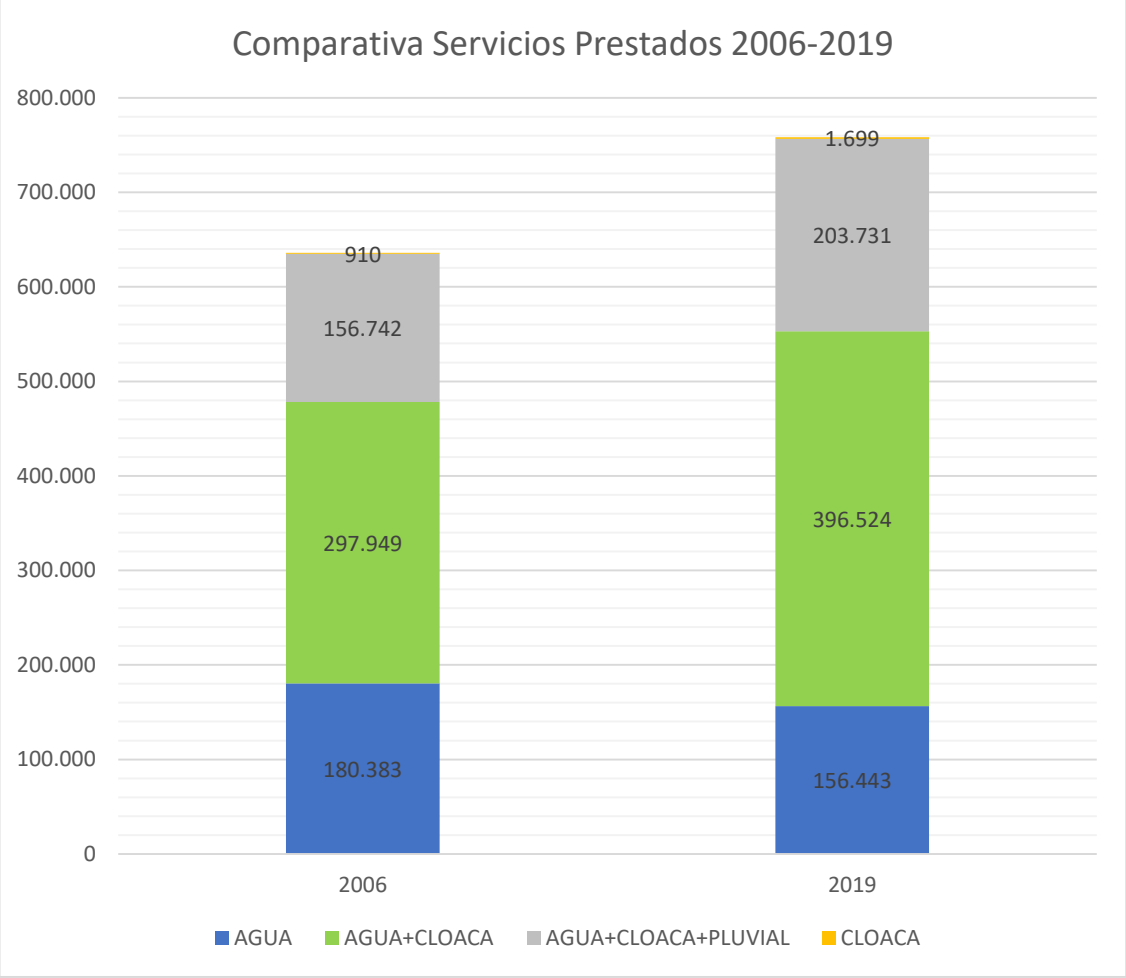
Evolución de Servicios Prestados. Comparativa inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019]

SERVICIO	2006		2019		Variación	
AGUA	180.383	28,4%	156.443	20,6%	-23.940	-13,3%
AGUA+CLOACA	297.949	46,8%	396.524	52,3%	98.575	33,1%
AGUA+CLOACA+PLUVIAL	156.742	24,6%	203.731	26,9%	46.989	30,0%
CLOACA	910	0,1%	1.699	0,2%	789	86,7%
TOTAL	**635.984**		**758.397**		**122.413**	

Fuente: Data Warehouse ASSA

Gráfico Nro. 04: Evolución de Servicios Prestados. Comparativo inicio de periodo [2006] y final de periodo [2019]

[«]



Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 13: Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación

[«]

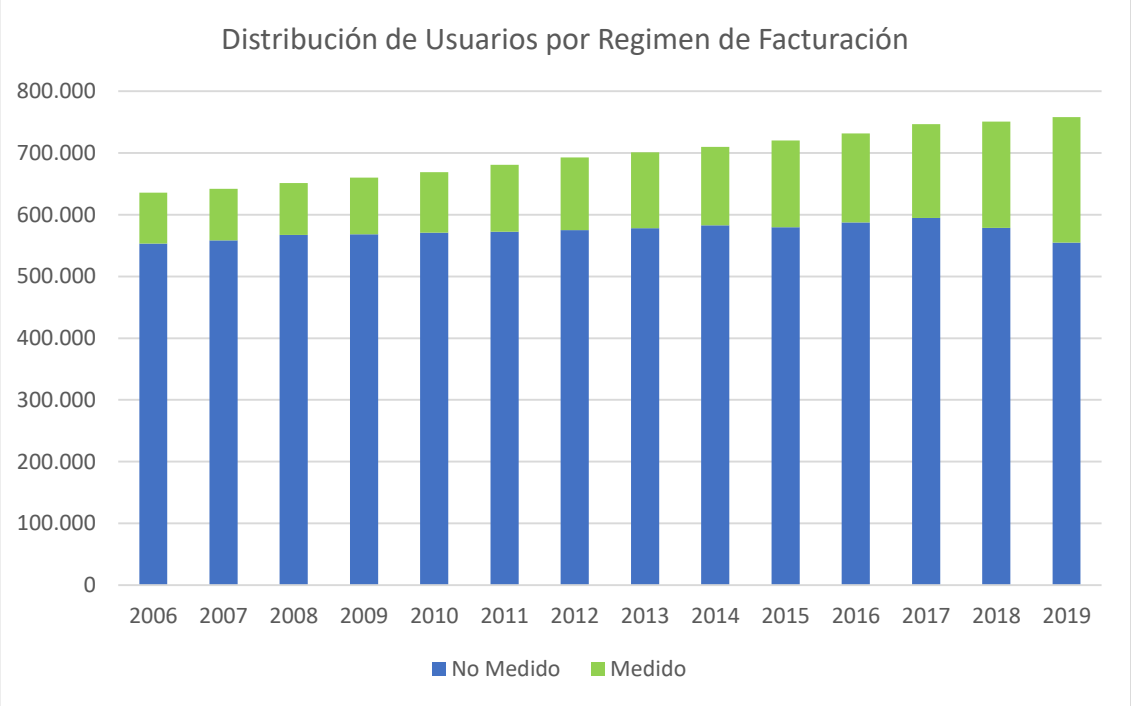
Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación

AÑO	REGIMEN DE FACTURACION		TOTAL	% MEDIDOS
	NO MEDIDO	MEDIDO		
2006	553.424	82.560	635.984	13,0%
2007	558.355	83.425	641.780	13,0%
2008	567.450	83.927	651.377	12,9%
2009	568.411	91.864	660.275	13,9%
2010	570.693	98.140	668.833	14,7%
2011	572.711	108.116	680.827	15,9%
2012	575.062	117.831	692.893	17,0%
2013	578.279	122.743	701.022	17,5%
2014	582.956	127.067	710.023	17,9%
2015	579.573	140.600	720.173	19,5%
2016	587.732	143.998	731.730	19,7%
2017	594.566	152.157	746.723	20,4%
2018	578.634	172.520	751.154	23,0%
2019	554.772	203.625	758.397	26,8%

Fuente: Data Warehouse ASSA

Gráfico Nro. 05: Distribución de Usuarios por Régimen de Facturación

[«]



Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 14: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble (2006-2019)

[«]

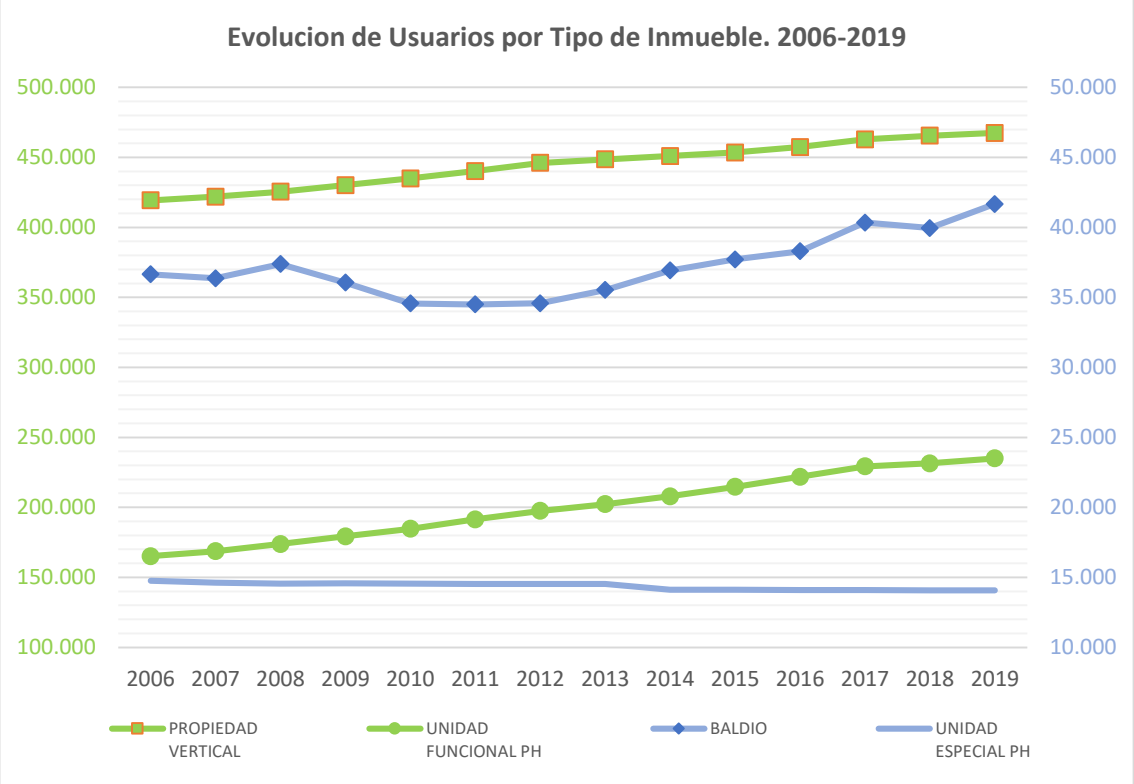
Evolucion de Usuarios por Tipo de Inmueble. 2006-2019

AÑO	TIPO DE INMUEBLE								TOTAL
	BALDIO	%	PROPIEDAD VERTICAL	%	UNIDAD ESPECIAL PH	%	UNIDAD FUNCIONAL PH	%	
2006	36.647	5,8%	419.331	66,0%	14.763	2,3%	165.087	26,0%	635.828
2007	36.364	5,7%	421.978	65,8%	14.627	2,3%	168.651	26,3%	641.620
2008	37.379	5,7%	425.464	65,3%	14.562	2,2%	173.810	26,7%	651.215
2009	36.057	5,5%	430.155	65,2%	14.564	2,2%	179.334	27,2%	660.110
2010	34.563	5,2%	434.923	65,0%	14.544	2,2%	184.633	27,6%	668.663
2011	34.496	5,1%	440.231	64,7%	14.532	2,1%	191.400	28,1%	680.659
2012	34.582	5,0%	446.097	64,4%	14.535	2,1%	197.503	28,5%	692.717
2013	35.529	5,1%	448.536	64,0%	14.524	2,1%	202.254	28,9%	700.843
2014	36.917	5,2%	450.956	63,5%	14.110	2,0%	207.857	29,3%	709.840
2015	37.706	5,2%	453.537	63,0%	14.106	2,0%	214.641	29,8%	719.990
2016	38.289	5,2%	457.351	62,5%	14.104	1,9%	221.797	30,3%	731.541
2017	40.342	5,4%	462.873	62,0%	14.098	1,9%	229.229	30,7%	746.542
2018	39.956	5,3%	465.447	62,0%	14.072	1,9%	231.489	30,8%	750.964
2019	41.672	5,5%	467.441	61,7%	14.063	1,9%	235.004	31,0%	758.180

Fuente: Data Warehouse ASSA

Gráfico Nro. 06: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble (2006-2019)

[«]



Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 15: Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble y Régimen de Facturación (2006-2019)

[«]

Evolución de Usuarios por Tipo de Inmueble y Régimen de Facturación

AÑO	BALDIO		PROPIEDAD VERTICAL		UNIDAD ESPECIAL PH		UNIDAD FUNCIONAL PH		TOTAL
	Medido	No Medido	Medido	No Medido	Medido	No Medido	Medido	No Medido	
2006	809	35.838	79.756	339.575	0	14.763	1.856	163.231	635.828
2007	869	35.495	80.459	341.519	0	14.627	1.954	166.697	641.620
2008	956	36.423	80.822	344.642	0	14.562	2.004	171.806	651.215
2009	1.204	34.853	88.412	341.743	0	14.564	2.100	177.234	660.110
2010	1.789	32.774	93.917	341.006	0	14.544	2.282	182.351	668.663
2011	2.634	31.862	102.769	337.462	0	14.532	2.557	188.843	680.659
2012	3.280	31.302	111.544	334.553	0	14.535	2.845	194.658	692.717
2013	4.005	31.524	115.455	333.081	0	14.524	3.116	199.138	700.843
2014	4.854	32.063	118.673	332.283	0	14.110	3.370	204.487	709.840
2015	5.656	32.050	131.037	322.500	0	14.106	3.736	210.905	719.990
2016	6.034	32.255	133.840	323.511	0	14.104	3.947	217.850	731.541
2017	6.668	33.674	141.013	321.860	0	14.098	4.299	224.930	746.542
2018	6.968	32.988	160.627	304.820	0	14.072	4.739	226.750	750.964
2019	7.417	34.255	190.358	277.083	0	14.063	5.637	229.367	758.180

Fuente: Data Warehouse ASSA

Tabla Nro. 16: Evolución de Casos Sociales (2006-2019)

[«]

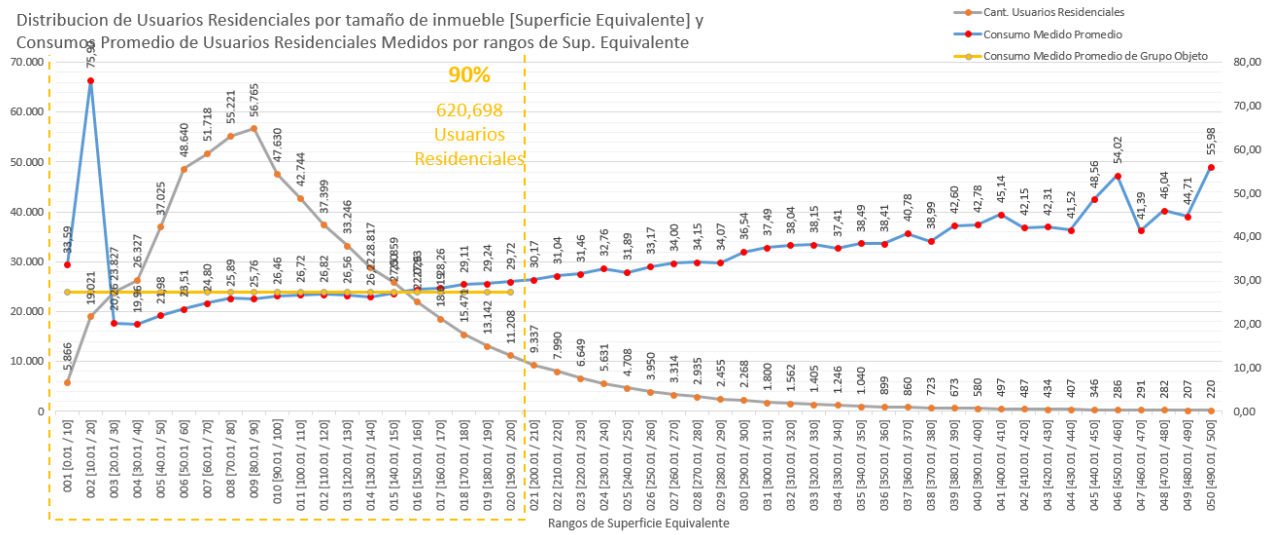
Periodos	109	129	019	022	033	044	045	048	050	055	098	101	112	120	169	Total
	Rosario	Santa Fe	Canada de Gomez	Casilda	Granadero Baigorria	Capitan Bermúdez	Esperanza	Firmat	Galvez	Funes	Rafaela	Reconquista	Rufino	San Lorenzo	Villa Gdor. Galvez	
2006 Bim. 02	3,713	957	266	386	316	110	112	37	120	44	300	532	97	355	335	7,680
2006 Bim. 03	3,966	855	244	378	276	85	115	29	107	38	282	489	86	307	242	7,499
2006 Bim. 04	3,910	827	214	357	266	87	108	28	101	34	254	477	76	308	257	7,304
2006 Bim. 05	3,772	781	180	353	241	87	103	17	99	35	220	472	61	271	241	6,933
2006 Bim. 06	3,493	732	168	314	216	72	103	10	93	34	186	470	55	267	230	6,443
2007 Bim. 01	3,375	724	158	275	188	67	101	8	96	29	168	453	52	216	181	6,091
2007 Bim. 02	3,241	670	156	275	154	57	105	7	94	31	152	427	46	200	178	5,793
2007 Bim. 03	3,048	668	149	260	143	38	104	6	98	27	139	404	46	215	171	5,516
2007 Bim. 04	2,936	667	143	249	121	31	98	2	95	23	129	395	46	203	138	5,276
2007 Bim. 05	2,746	629	137	247	105	32	93	16	90	25	117	369	40	184	121	4,951
2007 Bim. 06	2,491	585	130	231	100	28	89	16	81	22	112	361	39	189	105	4,579
2008 Bim. 01	2,248	517	122	196	86	29	86	19	74	22	101	363	40	180	59	4,142
2008 Bim. 02	2,018	487	95	186	71	25	78	17	67	19	89	341	40	168	53	3,754
2008 Bim. 03	1,909	438	83	174	69	13	68	17	59	17	85	316	34	154	48	3,484
2008 Bim. 04	1,763	379	71	147	59	11	65	17	61	12	83	303	30	136	34	3,171
2008 Bim. 05	1,710	345	66	150	49	11	62	3	57	8	75	281	27	129	33	3,006
2008 Bim. 06	1,602	328	57	110	36	9	58	3	48	8	63	255	23	119	32	2,751
2009 Bim. 01	1,462	324	58	90	30	6	55		46	9	58	230	20	108	20	2,516
2009 Bim. 02	1,373	329	51	90	19	8	49		43	7	52	202	20	96	25	2,364
2009 Bim. 03	1,320	322	49	86	35	8	44		42	6	50	179	18	94	22	2,275
2009 Bim. 04	1,291	335	44	77	36	8	39		41	5	43	174	16	89	26	2,224
2009 Bim. 05	1,226	337	45	79	58	9	38		38	9	39	168	17	87	28	2,178
2009 Bim. 06	1,235	324	45	82	64	9	37		37	10	37	166	18	86	30	2,180
2010 Bim. 01	1,230	320	44	88	74	11	38		37	10	34	161	17	88	30	2,182
2010 Bim. 02	1,239	315	47	87	71	9	36		34	10	33	169	19	90	30	2,189

2010 Bim. 03	1,233	333	45	91	75	9	35		37	11	32	167	19	88	34	2,209
2010 Bim. 04	1,242	340	46	94	79	9	34		35	11	33	170	21	86	37	2,237
2010 Bim. 05	1,234	340	42	94	69	8	40		32	8	33	166	22	85	40	2,213
2010 Bim. 06	1,228	353	41	87	75	9	39		31	8	35	169	22	87	37	2,221
2011 Bim. 01	1,197	354	40	83	71	9	38		35	7	34	164	22	85	38	2,177
2011 Bim. 02	1,171	352	37	81	69	9	37		33	7	32	156	22	80	36	2,122
2011 Bim. 03	1,160	342	38	80	69	9	36		30	5	33	151	24	79	37	2,093
2011 Bim. 04	1,122	327	38	75	66	9	36		27	6	32	148	25	77	30	2,018
2011 Bim. 05	1,085	323	41	75	66	9	34		26	6	34	144	26	73	25	1,967
2011 Bim. 06	1,063	316	40	71	64	9	34		26	6	35	138	29	72	23	1,926
2012 Bim. 01	1,063	333	39	69	72	8	33		26	6	35	144	30	69	21	1,948
2012 Bim. 02	1,070	343	40	72	79	8	36		24	6	36	134	31	73	18	1,970
2012 Bim. 03	1,062	348	37	72	74	6	37		23	5	35	131	30	78	16	1,954
2012 Bim. 04	1,052	342	34	72	77	7	36		23	5	32	124	30	76	17	1,927
2012 Bim. 05	1,041	341	34	71	75	8	36		22	4	29	119	30	74	17	1,901
2012 Bim. 06	1,029	338	32	72	79	7	35		22	4	25	116	31	73	17	1,880
2013 Bim. 01	1,004	336	30	70	80	7	35		22	4	28	117	32	66	15	1,846
2013 Bim. 02	972	328	29	68	86	7	31		22	5	30	114	32	65	12	1,801
2013 Bim. 03	957	328	27	71	96	7	29		20	5	33	112	36	61	11	1,793
2013 Bim. 04	940	332	27	70	101	7	30		20	5	34	111	37	58	9	1,781
2013 Bim. 05	919	331	27	67	102	7	26		22	5	33	108	37	57	13	1,754
2013 Bim. 06	912	334	27	64	114	7	28		22	3	34	108	38	58	13	1,762
2014 Bim. 01	913	333	30	66	125	7	28		22	4	30	102	39	57	13	1,769
2014 Bim. 02	906	329	35	64	132	6	31		22	4	28	105	40	51	13	1,766
2014 Bim. 03	902	321	37	59	137	6	28		19	4	27	98	45	54	11	1,748
2014 Bim. 04	914	320	42	57	134	6	27		17	3	30	96	44	55	5	1,750
2014 Bim. 05	894	320	45	58	123	5	30		18	3	32	95	44	52	1	1,720
2014 Bim. 06	864	329	43	60	117	4	31		17	3	33	97	44	49	1	1,692
2015 Bim. 01	1,413	332	43	60	101	3	33		17	3	35	95	43	47	10	2,235
2015 Bim. 02	804	345	46	57	90	3	33		18	3	38	94	43	44	10	1,628
2015 Bim. 03	779	345	48	51	78	3	34		18	1	38	93	42	35	10	1,575
2015 Bim. 04	749	343	42	46	82	3	35		19	1	38	93	42	30	10	1,533
2015 Bim. 05	730	343	40	45	83	3	37		17	1	37	95	43	29	14	1,517
2015 Bim. 06	733	336	42	43	79	3	39		17	1	36	88	45	26	14	1,502
2016 Bim. 01	725	331	40	41	81	3	40		17	1	35	93	47	27	16	1,497
2016 Bim. 02	713	333	39	43	79	4	48		18	1	38	96	52	25	19	1,508
2016 Bim. 03	732	352	37	43	79	7	52		18	3	38	111	54	26	22	1,574
2016 Bim. 04	729	385	50	41	81	6	50		18	3	36	113	80	27	23	1,642
2016 Bim. 05	744	396	70	41	87	7	49	1	17	6	38	117	89	31	24	1,717
2016 Bim. 06	750	426	84	41	79	8	45	1	18	8	42	130	93	35	27	1,787
2017 Bim. 01	764	453	96	48	81	8	50	1	19	10	45	126	93	32	23	1,849
2017 Bim. 02	775	468	102	50	87	8	46	4	18	12	46	125	98	35	22	1,896
2017 Bim. 03	776	473	116	53	86	10	45	5	18	11	49	121	98	32	22	1,915
2017 Bim. 04	899	476	128	58	110	18	50	6	17	12	54	124	100	31	25	2,108
2017 Bim. 05	1,003	483	134	61	120	22	49	5	17	10	58	122	109	32	27	2,252
2017 Bim. 06	1,121	464	140	62	130	24	52	6	18	10	58	119	115	33	36	2,388
2018 Bim. 01	1,179	463	202	60	146	30	52	7	18	9	68	122	116	41	36	2,549
2018 Bim. 02	1,235	481	258	61	155	33	52	6	18	12	73	187	120	45	46	2,782
2018 Bim. 03	1,308	500	317	62	178	33	61	6	19	12	80	129	130	48	50	2,933
2018 Bim. 04	1,391	512	347	59	186	31	63	9	21	14	82	131	139	55	53	3,093
2018 Bim. 05	1,491	538	396	66	217	34	66	10	20	15	78	128	137	56	56	3,308
2018 Bim. 06	1,544	557	420	66	236	33	70	9	23	16	82	125	140	59	53	3,433
2019 Bim. 01	1,649	589	396	66	257	32	75	8	23	16	85	122	143	60	53	3,574
2019 Bim. 02	1,742	602	391	72	302	34	82	8	25	18	89	117	140	63	59	3,744
2019 Bim. 03	1,790	633	344	65	322	37	80	9	25	20	90	115	143	71	56	3,800
2019 Bim. 04	1,772	591	293	55	303	32	76	7	25	18	83	108	140	64	53	3,620
2019 Bim. 05	1,490	497	217	43	255	23	68	6	23	16	76	89	135	57	43	3,038
	49%	16%	7%	1%	8%	1%	2%	0%	1%	1%	3%	3%	4%	2%	1%	

Fuente: Data Warehouse ASSA

Gráfico Nro. 07: Distribución de Usuarios Residenciales por tamaño de inmueble [Superficie Equivalente] y Consumos Promedio de Usuarios Residenciales Medidos por rangos de Sup. Equivalente (año 2020)

[«]



VI.2- Anexos de mapas

[«]

VI.2.1- Mapas de Cobertura del Servicio de Agua Potable por Distritos

[«]

Casilda (AGUA-2017)



Capitán Bermúdez (AGUA-2017)

[«]



Cañada de Gómez (AGUA-2017)

[«]



Esperanza (AGUA-2017)

[«]



Firmat (AGUA-2017)

[«]



Funes (AGUA-2017)

[«]



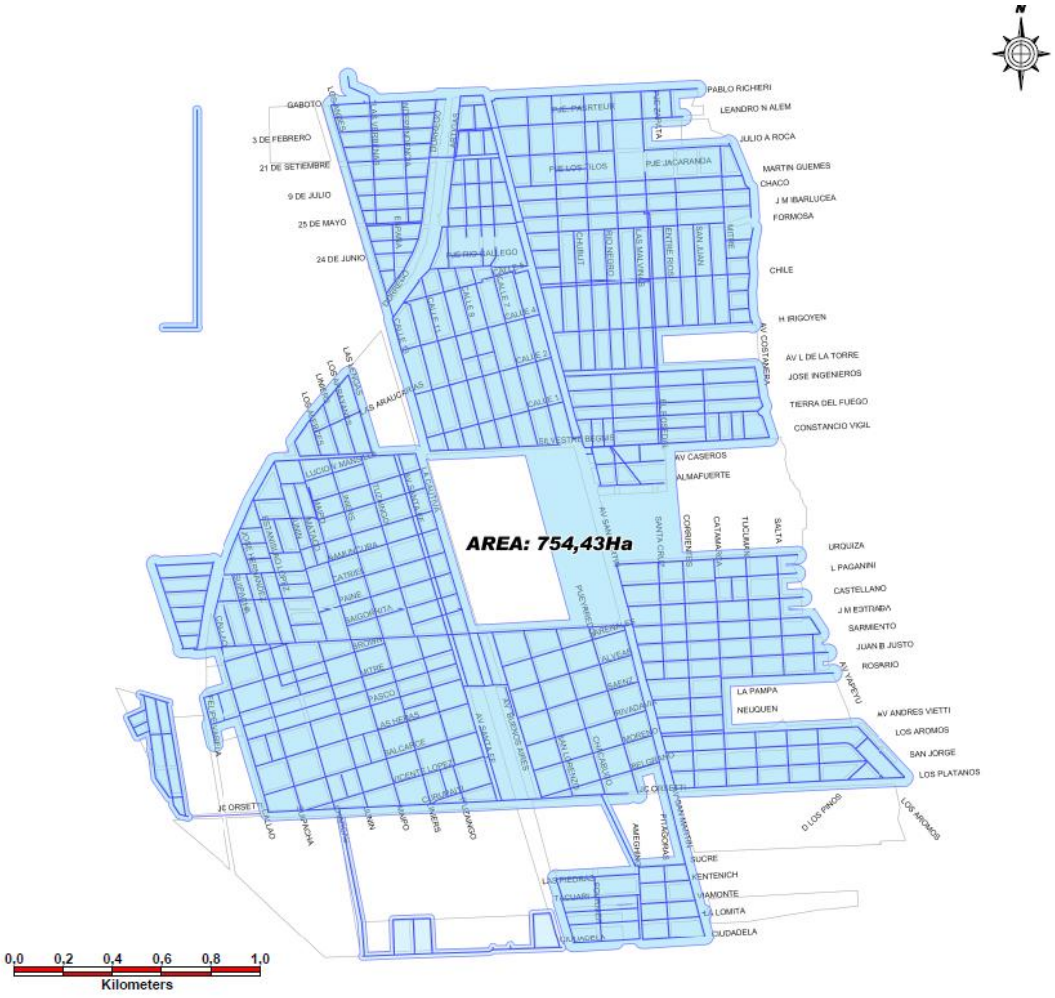
Gálvez (AGUA-2017)

[«]



Granadero Baigorria (AGUA-2017)

[«]



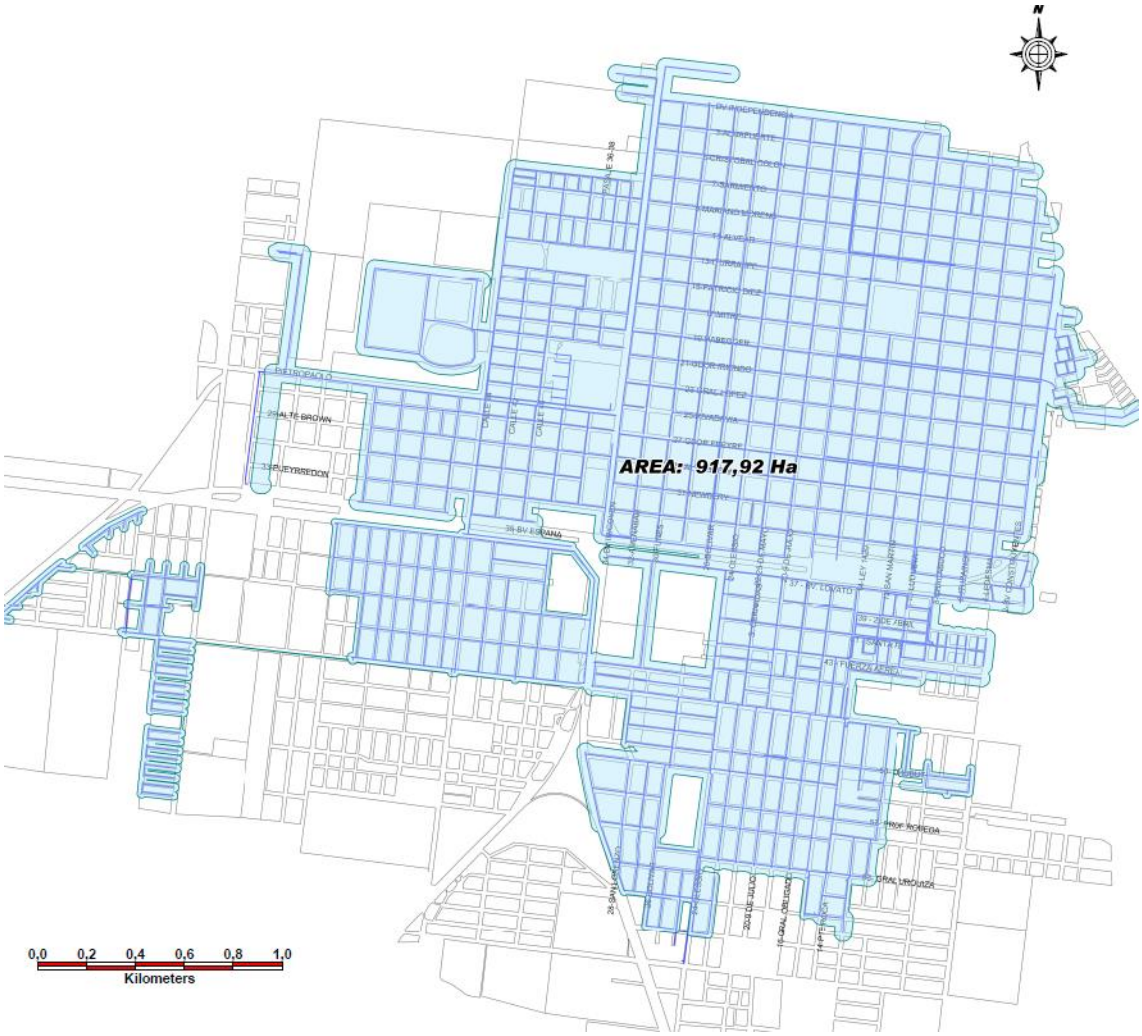
Rafaela (AGUA-2017)

[«]



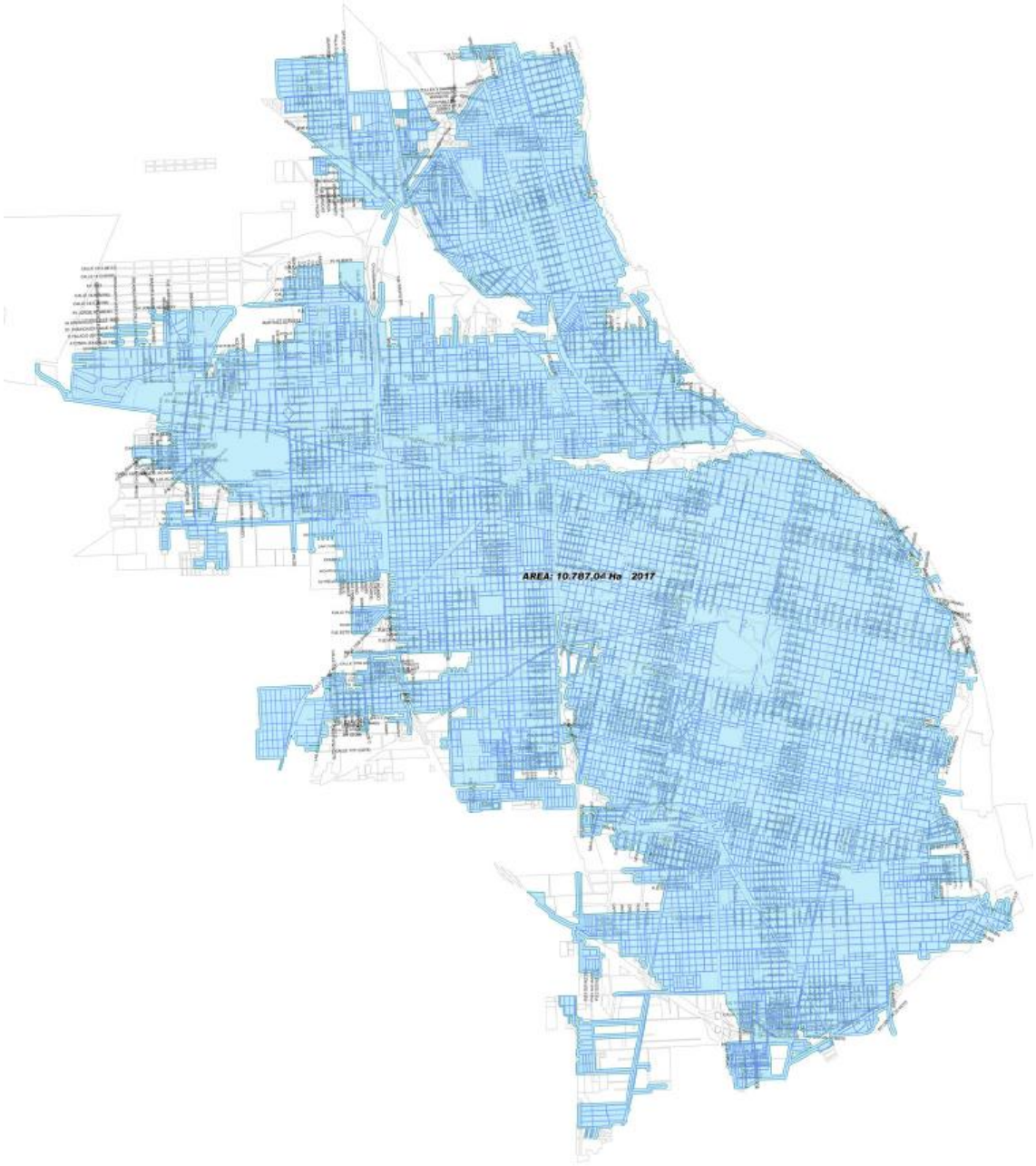
Reconquista (AGUA-2017)

[«]



Rosario (AGUA-2017)

[«]



Rufino (AGUA-2017)

[«]



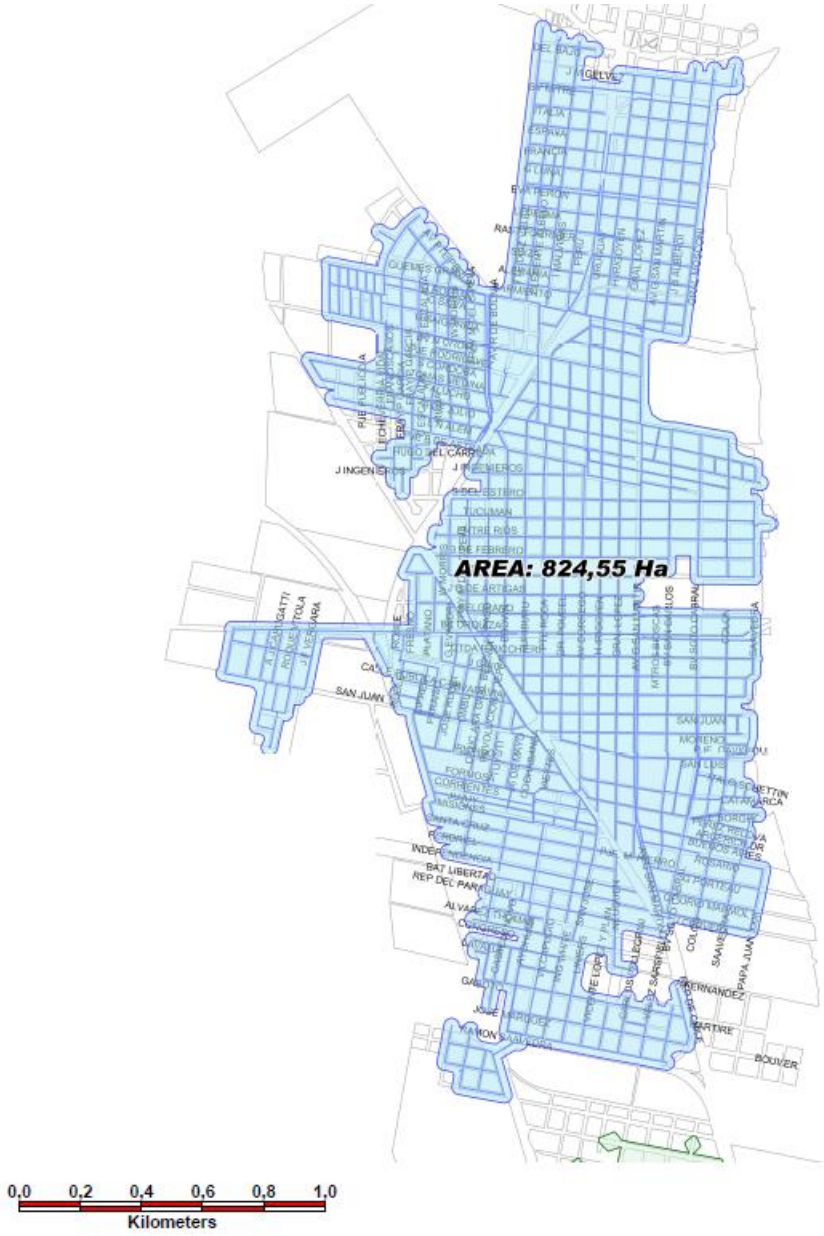
Santa Fe (AGUA-2017)

[«]



San Lorenzo (AGUA-2017)

[«]



Villa Gobernador Gálvez (AGUA-2017)

[«]



VI.2.1- Mapas de Cobertura del Servicio de Cloaca por Distritos

[«]

Casilda (CLOACA-2017)



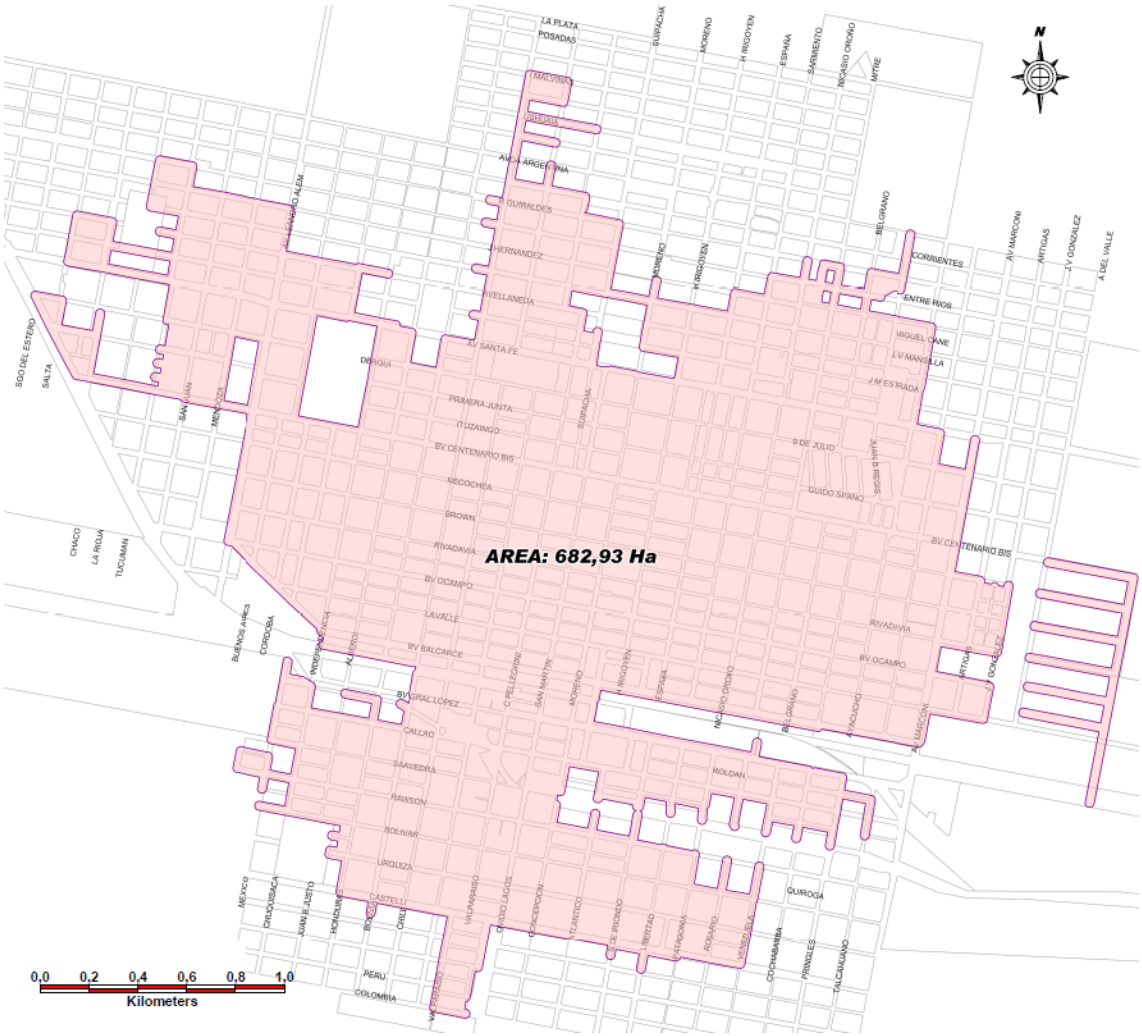
Capitán Bermúdez (CLOACA-2017)

[«]



Cañada de Gómez (CLOACA-2017)

[«]



Esperanza (CLOACA-2017)

[«]



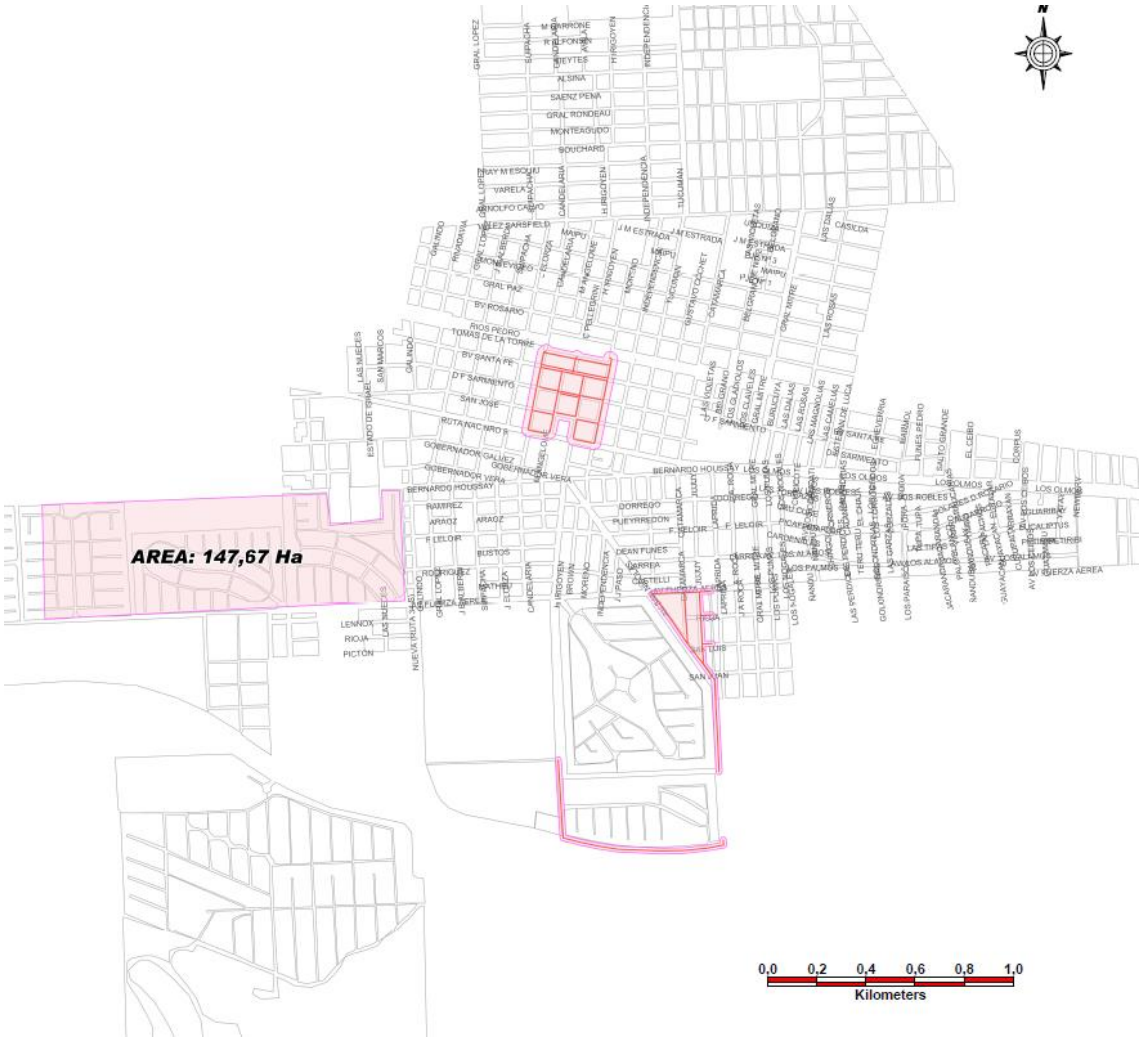
Firmat (CLOACA-2017)

[«]



Funes (CLOACA-2017)

[«]



Gálvez (CLOACA-2017)

[«]



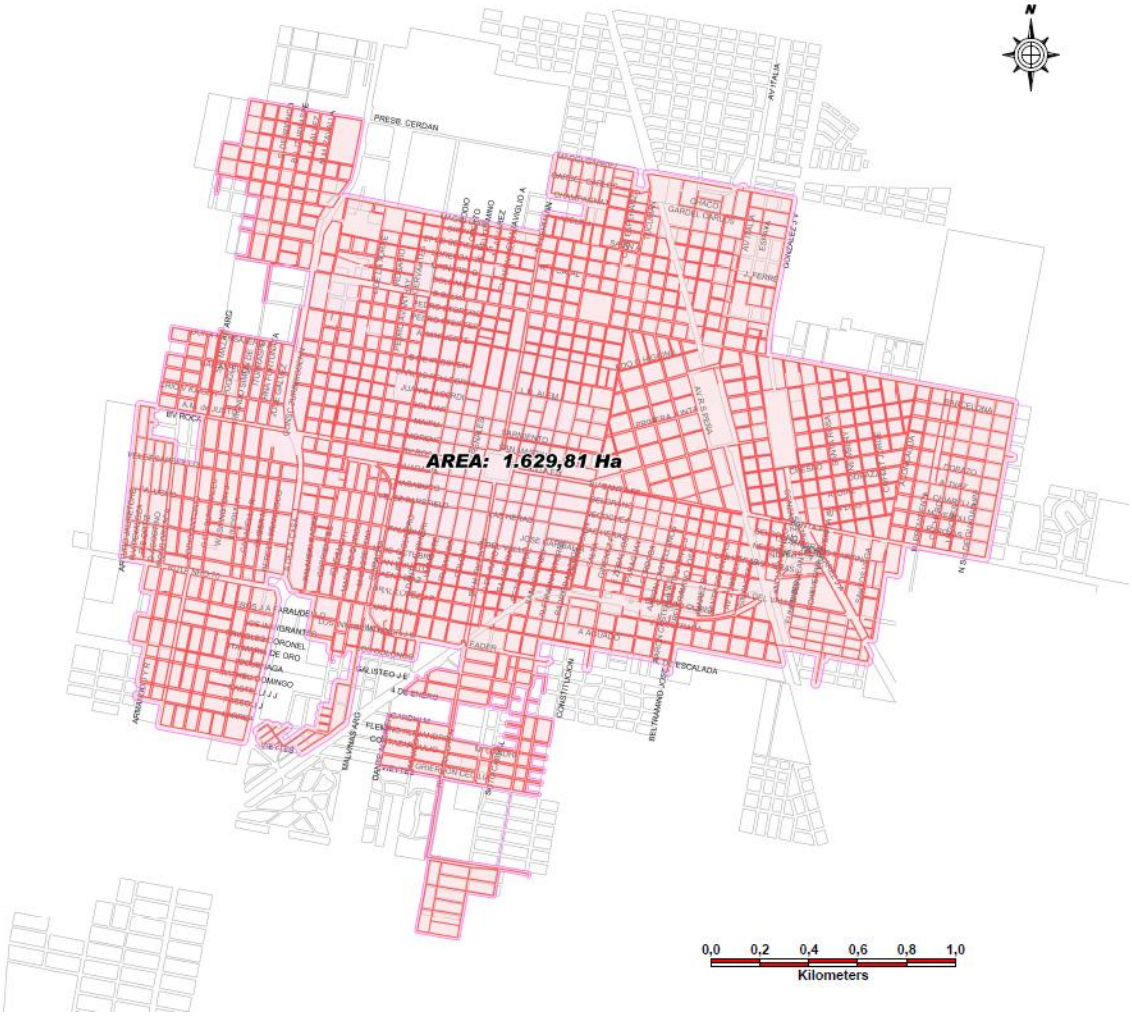
Granadero Baigorria (CLOACA-2017)

[«]



Rafaela (CLOACA-2017)

[«]



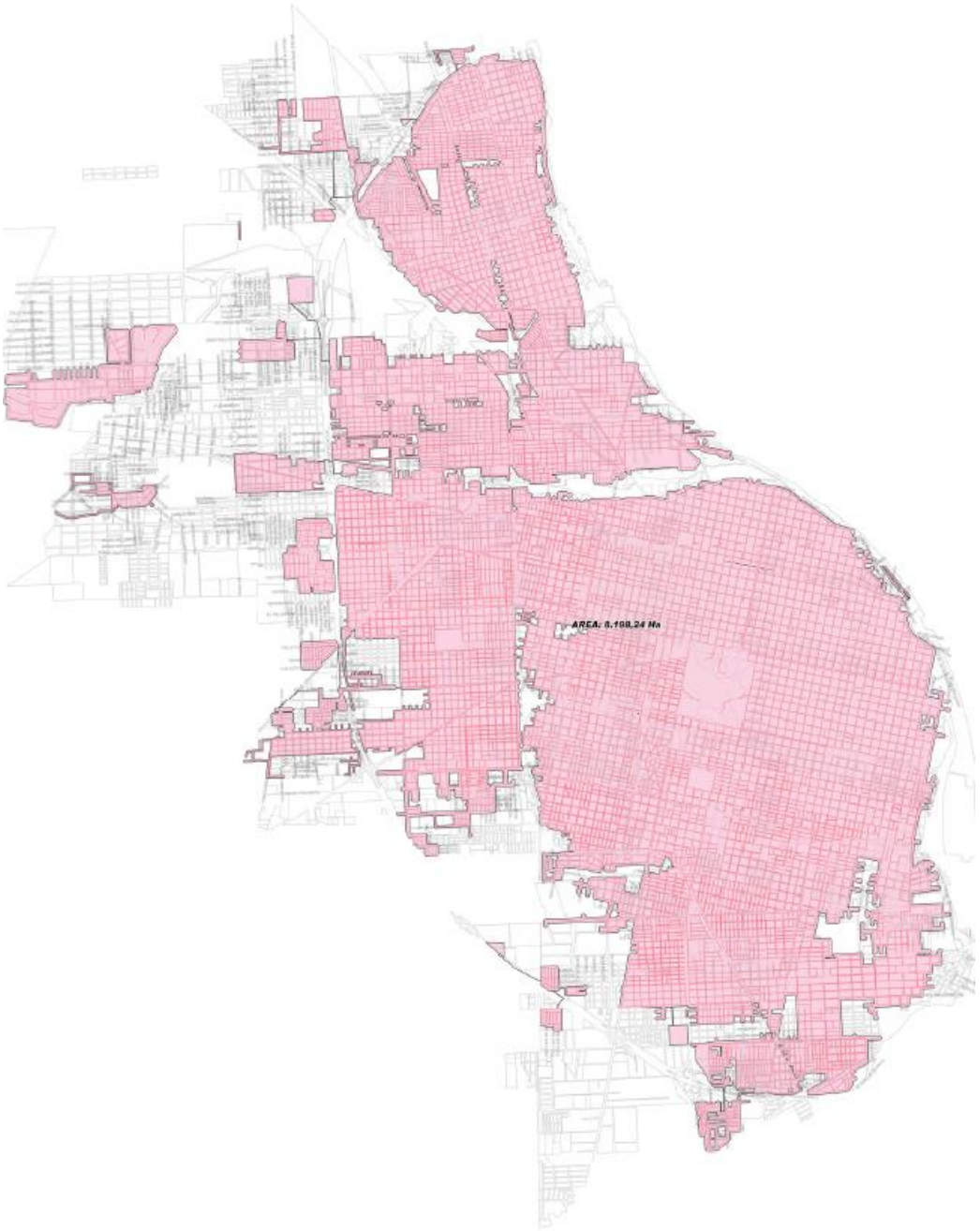
Reconquista (CLOACA-2017)

[«]



Rosario (CLOACA-2017)

[«]



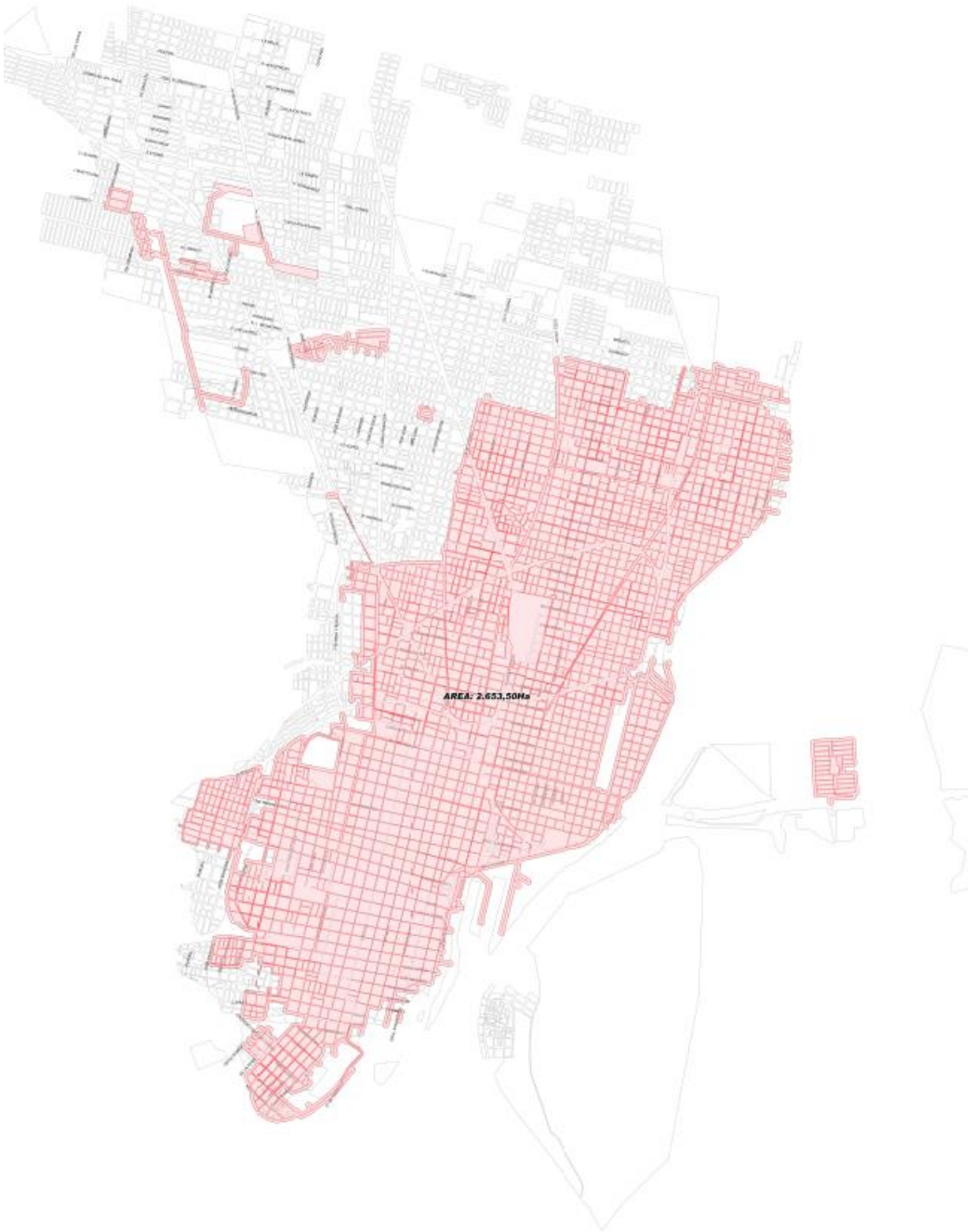
Rufino (CLOACA-2017)

[«]



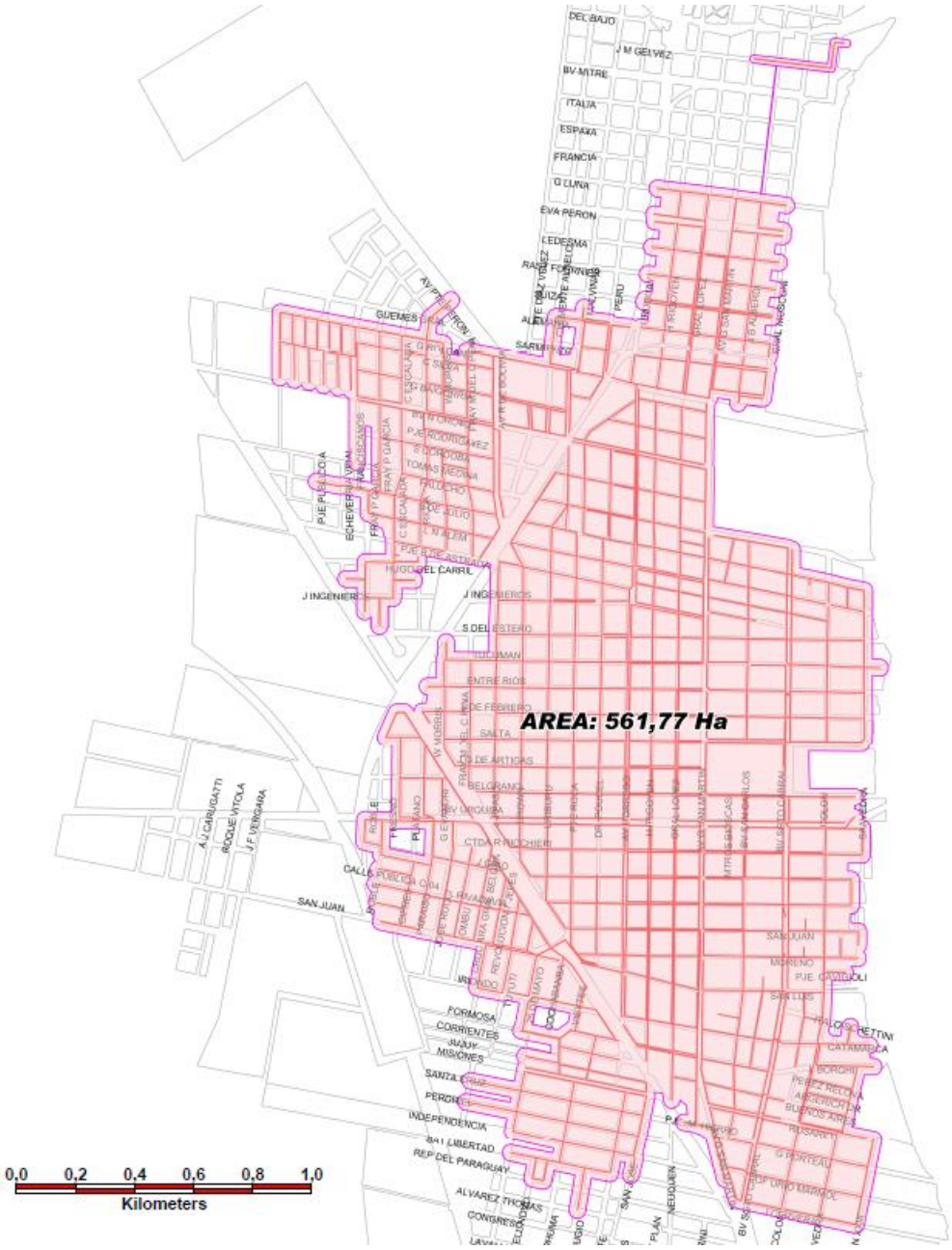
Santa Fe (CLOACA-2017)

[«]



San Lorenzo (CLOACA-2017)

[«]



Villa Gobernador Gálvez (CLOACA-2017)

[«]



VI.3- Anexo documental

[«]

"Eres agua, yo soy agua. Somos agua en distintos contenedores"

Yoko Ono

aguas santafesinas

Reempadronamiento de Usuarios

Solicitud presentada por Propietario del Inmueble o Representante del Propietario del Inmueble: [Requisitos]

- Presentación de factura de Aguas Santafesinas SA [en caso de no disponer de la factura se deberá solicitar un Informe de Nro. de Cuenta]
- **Documentación de Dominio:** (alguna de las siguientes)
  a. Escritura de Dominio [Inscripta], Escritura de Cesión de Acciones y Derechos [Inscripta], o Escritura de Fideicomiso [inscripta]
  b. Declaratoria de Herederos [Inscripta]
  c. Resolución Judicial [incluye Acta de Remate Judicial (no es válida el Acta de Toma de Posesión) y Sentencia de Usucapión]. Certificada por Autoridad Judicial o Protocolarizada por Escribano Público, e Inscripta en el Registro de la Propiedad Inmueble.
  d. Resolución Administrativa. [Certificada por Autoridad Administrativa o publicada en el Boletín Oficial].
  e. Resolución Legislativa. [Certificada por Autoridad Legislativa o publicada en el Boletín Oficial].
- **Documentación Catastral - Impositiva:**
  a. Impuesto Inmobiliario [API] (exigible solo para Unidades Funcionales de PH, y sustituible por el "Folio Catastral" del SCIT)
  b. Tasa Municipal (presentación opcional)
  c. CUIT: Constancia de Inscripción / Opción-Monotributo [AFIP] (requerido para Usuarios No Residenciales y Personas Jurídicas)
- **Documentación Personal:**
  a. Personas Físicas: Documento de Identidad Original del Propietario.
  b. Personas Físicas representadas por terceros:
     1. Fotocopia legalizada del Documento de Identidad del Propietario.
     2. Documento de Identidad Original del Representante.
     3. Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial; sentencia de Tutoría o Curatela [certificada por Autoridad Judicial].
     4. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Propietarios.
     5. Menores de edad: presentación de ambos padres [salvo resolución que acredite la asignación de la responsabilidad parental a uno de los progenitores], Documentos de Identidad Original de los Progenitores y del Menor, y Partida de Nacimiento [que acredite el vinculo de filiación].
  c. Personas Jurídicas:
     1. Estatutos Societarios o Contrato Social
     2. Acta Protocolizada de Socio Habilitado; o Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial
     3. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Propietarios.

Solicitud presentada por Ocupante del Inmueble o Representante del Ocupante del Inmueble: [Requisitos]

- Presentación de factura de Aguas Santafesinas SA [en caso de no disponer de la factura se deberá solicitar un Informe de Nro. de Cuenta]
- **Documentación de Tenencia:** (alguna de las siguientes)
  a. Escritura de Dominio Simple (no inscripta). [Con Certificado de Escritura en Trámite]
  b. Boleto de Compra-Venta [no requiere encontrarse homologado por Entidad Bancaria]
  c. Contrato de Alquiler [no requiere encontrarse Timbrado]
  d. Convenio de Comodato [no requiere encontrarse Sellado]
  e. Acta de Adjudicación, o Acta de Tenencia Precaria o Acta de Posesión [Legalizadas].
  f. Resolución Judicial de Tenencia. [Certificada por Autoridad Judicial]
  g. Resolución Administrativa o Legislativa de Tenencia. [Certificada por Autoridad Adm../Legislativa o publicada en el Boletín Oficial]
  h. Declaratoria de Herederos. [No inscripta, y Certificada por Autoridad Judicial]
  i. Otros Instrumentos Legales que acrediten Tenencia [aceptación condicionada]
- **Documentación de Posesión** [exclusivamente para Personas Físicas que sean poseedoras de Inmuebles Residenciales] (alguna de estas):
  a. Poseedores que sean Responsables del Débito Automático de la Facturación del Servicio [Generales, Especiales o Cargos]
  b. Poseedores que sean Responsables de Convenios de Regularización de Deuda.
  c. Poseedores que presenten los comprobantes de pago de las ultimas tres (3) facturas de Servicios Generales.
  d. Domicilio Oficial declarado en el Documento de Identidad del Poseedor
  e. Certificado de Declaración de Domicilio del Poseedor. [Decreto Provincial N° 425/13]
  f. Certificado de Vivienda Familiar [RENABAP: ANSES - AABE]
  g. Certificado de Ocupación emitido por el Poder Judicial o Policía Provincial
  h. Otros Certificados Legales que acrediten Posesión [aceptación condicionada]
- **Documentación Catastral - Impositiva:**
  a. Impuesto Inmobiliario [API] (exigible solo para Unidades Funcionales de PH, y sustituible por el "Folio Catastral" del SCIT)
  b. Tasa Municipal (presentación opcional)
  c. CUIT: Constancia de Inscripción / Opción-Monotributo [AFIP] (requerido para Usuarios No Residenciales y Personas Jurídicas)
- **Documentación Personal:**
  a. Personas Físicas: Documento de Identidad Original del Tenedor o Poseedor.
  b. Personas Físicas representadas por terceros:
     1. Fotocopia legalizada del Documento de Identidad del Tenedor o Poseedor.
     2. Documento de Identidad Original del Representante.
     3. Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial; sentencia de Tutoría o Curatela [certificada por Autoridad Judicial]
     4. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Tenedores y/o Poseedores.
  c. Personas Jurídicas:
     1. Estatutos Societarios o Contrato Social [solo por tenencia de inmuebles]
     2. Acta Protocolizada de Socio Habilitado; o Poder de Representación ante Escribano Público o Poder Judicial. [solo por tenencia de inmuebles]
     3. Escribanos Públicos y Funcionarios Públicos, en el desempeño de sus funciones (deberán acreditar su condición), se considerarán Representantes de Tenedores.

2.0 Atención Telefónica [24 hs.]: **0810-777-2000** web site: **www.aguassantafesinas.com.ar**

Solicitud de Conexión de Agua
[C:NS: conexión de servicio agua]

Conexión Domiciliaria Estándar de Agua

Inmuebles a servir:	▪ Baldios sin conexiones. ▪ Inmuebles edificados sin conexiones, en Régimen de Propiedad Vertical [no sometidos a régimen de Propiedad Horizontal].
Solicitantes Habilitados:	▪ Usuarios (ocupantes de inmueble) [o sus representantes legales o autorizados en ASSA] ▪ Propietarios individuales o Condóminos [o sus representantes legales o autorizados en ASSA] ▪ Profesionales matriculados [Arquitectura, Ingeniería, Maestría Mayor de Obra, Agrimensura] ▪ Profesionales no matriculados [Plomería]. ▪ Funcionarios Públicos actuantes.
Tipo:	Independiente (no compartida entre inmuebles).
Enlace:	Enlazada a las instalaciones sanitarias internas del inmueble.
Cantidad:	Única por inmueble.
Diámetro:	25 milímetros.

NOTA: Los Representantes legales deberán presentar poder de representación ante Escribano Público o Poder Judicial.
Los Profesionales matriculados deberán presentar constancia de matriculación al día en el respectivo Colegio Profesional.
Los Profesionales no matriculados deberán firmar Declaración Jurada de representación de Usuarios y/o Propietarios.
Los Funcionarios Públicos actuantes deberán acreditar condición.
Los Autorizados ante ASSA no deberán acreditar su condición.

(*) La acreditación de identidad por medio de la presentación del respectivo documento de identidad es condición necesaria en todos los casos.

IMPORTANTE: previamente a la construcción de la Conexión Domiciliaria Estándar para inmuebles sin conexión, Aguas Santafesinas realizará una inspección del inmueble a conectar, en caso de existir conexiones al servicio de agua la solicitud de construcción de conexión será desestimada por improcedente.
El Usuario puede solicitar, previamente a realizar la Solicitud de Conexión al Servicio, el "Informe de Conexiones Existentes de Agua" para conocer la cantidad, ubicación y características técnicas de las conexiones del inmueble.

Requisitos previos a la presentación de la solicitud:

i. Empadronamiento de inmuebles: el inmueble a conectar debe estar individualizado en el Catastro de Inmuebles Servidos de Aguas Santafesinas SA [asignación de cuenta comercial], en caso de existir subdivisiones, unificaciones, anexiones o cesiones parcelarias, así como subdivisiones, modificaciones o desafectaciones al régimen de propiedad horizontal pendientes de declarar ante ASSA, el solicitante deberá presentar el correspondiente tramite catastral en ASSA para la individualización del inmueble a conectar, previamente a realizar la solicitud de conexión del inmueble. [NOTA: en caso de subdivisiones o unificaciones de hecho (sin inscripción en el catastro municipal y provincial) el tramite catastral será admitido solo por razones de acceso al servicio, sujeto a evaluación de Aguas Santafesinas SA] (ver requisitos en tramite).

ii. Reempadronamiento de Usuario (solamente para Usuarios no reempadronados previamente).
Consulte los requisitos específicos para Reempadronamiento de Usuarios en:
https://www.aguassantafesinas.com.ar/portal/consultas_aguas/actualizacion-de-tus-datos-reempadronamiento-de-usuario/

- **Requisitos para la presentación de la solicitud:**
  - ✓ Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Punto de Suministro de la cuenta comercial del inmueble a conectar.
  - ✓ Ubicación de la conexión: marcación a mano alzada, de la ubicación de la conexión solicitada, sobre el catastro grafico de Servicio en Inmuebles de Aguas Santafesinas SA. (formularios entregados al Usuario en el Centro de Atención a Usuarios). Detallándose la distancia (en metros y centímetros) a la que se ubicará la nueva conexión respecto de la línea medianera del inmueble (remarcando en la grafica del inmueble la línea medianera de referencia).
  - ✓ [Solo para ciudad de Rosario] Libre Deuda de la TGI - Tasa General de Inmuebles [Decreto Municipal Nro. 2358, art. 7]

- **Cargo de Conexión:** **$ 4.398 + IVA** [Tarifa desde 01/01/2019]
- **Financiación:** **Hasta 12 cuotas bimestrales**
- **Recepción de solicitud:** **Centro de Atención Personalizada a Usuarios**

Atención Telefónica:	Atención por Whatsapp:	Atención por Internet:
0810-777-2000	**+5493416950008**	**www.aguassantafesinas.com.ar**

Es conveniente que el Usuario presente adicionalmente, solo en caso de poseerla (**no obligatorio**), la siguiente documentación:

i. Copia legible de escritura de propiedad.
ii. Copia legible de plano de mensura.
iii. Inmuebles sin construcción [Baldíos] o con construcciones en ejecución o planificadas:
   - Copia legible de Caratula de Plano de Construcción y Copia de Plano de Construcción.
   - Copia legible Plano de anteproyecto, o Croquis, de instalaciones sanitarias internas.
iv. Inmuebles con construcción [PV/PH]: copia legible Plano o Croquis de instalaciones sanitarias internas.
v. Croquis del inmueble, con datos referenciales, y detalle de ubicación de conexión solicitada.

NOTA: Las copias pueden ser físicas (fotocopia, copias o impresiones) o digitales (scaneo, archivo de imagen, PDF, DWG, etc.)

Otras solicitudes sobre conexiones de agua: [*]

Modificación:	Cambio de ubicación o de diámetro de la conexión existente. [anulación de conexión existente y construcción de nueva conexión]
Independización:	Construcción de nueva conexión independiente y desenlace de la conexión existente compartida entre inmuebles.
Enlace:	Vinculación de la conexión desenlazada existente con las instalaciones sanitarias internas del inmueble.
Normalización:	Cambio de cajón de servicio existente (no normalizado) por Cajón de Servicio Normalizado.
Anulación:	Anulación de conexiones adicionales existentes para el inmueble [manteniendo una o algunas de las conexiones existentes].
Desconexión:	Anulación completa de conexiones a todos los servicios disponibles [inmuebles deshabitados y sin ningún tipo de ocupación o actividad]
No Conexión:	Dispensa en la obligación legal de conexión del inmueble a todos los servicios disponibles [inmuebles deshabitados y sin ningún tipo de ocupación o actividad]

Conexiones Especiales al Servicio de Agua: [*]

▪ Conexión Independiente Enlazada Única	[para Unidad Funcional de Propiedad Horizontal]
▪ Conexión Independiente Enlazada Adicional	[para Baldío, Propiedad Vertical o Unidad Funcional de Propiedad Horizontal]
▪ Conexión Compartida Enlazada Única	[para Servicios Centrales de Agua de Propiedad Horizontal]
▪ Conexión Compartida Enlazada Adicional	[para Servicios Centrales de Agua de Propiedad Horizontal]

[*] Previamente a la presentación de "otras solicitudes" sobre conexiones al servicio de agua o de "Conexiones Especiales", el Usuario debe solicitar el "Informe de Conexiones Existentes de Agua".
Consulte los requisitos específicos para cada solicitud en: **https://www.aguassantafesinas.com.ar/portal/consultas-y-reclamos/**

INFORMACION ADICIONAL:

.

- Aguas Santafesinas SA podrá hacer uso de las facultades conferidas por el art. 21 del Régimen Tarifario del Contrato de Vinculación Transitorio para la instalación de oficio del sistema de micromedición de consumos en la nueva conexión.
- En caso de que el Usuario incumpla el deber de mantener independientes las Conexiones enlazadas o construidas, compartiendo las mismas con otros inmuebles, no será admitida la objeción de la facturación de los consumos que se registren como excesivos por el incumplimiento del deber del Usuario de abastecerse por medio de Conexiones Independientes Enlazadas.
- El inmueble a conectar al servicio debe poseer sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos. En caso de inmuebles con acceso a la vía pública por medio de pasillos en condominio deben estar sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de la infraestructura de servicios sanitarios existente en el pasillo en condominio para el servicio a conectar independientemente.
- Las conexiones al servicio se instalarán solo en caso de encontrase construidas y accesibles (fuera de la Línea Municipal en espacio de dominio público), la extensión (chicote) de las instalaciones sanitarias internas para que la Empresa realice el enlace de la conexión a los circuitos de instalaciones sanitarias internas, de acuerdo a las Normas Técnicas vigentes (quedan exceptuados los inmuebles baldios).
- Toda Fuente Alternativa de provisión de agua (perforación, manantial, aguas pluviales, reducción de napas, agua cruda superficial, etc.) autorizada por ASSA debe ser desvinculada de los circuitos de instalaciones sanitarias internas proveídos de agua potable de la red distribuidora. En caso de existencia o proyección de construcción de una Fuente Alternativa de agua debe solicitarse la autorización a ASSA para su conservación o construcción. (ver requisitos en tramite)
- **Importante**: se encuentra prohibido construir y/o conservar conexiones no reglamentarias o clandestinas; adulterar, destruir o anular de cualquier modo las conexiones reglamentarias a los servicios; soterrar, tapar, u obstruir el acceso a las conexiones al Servicio o sus accesorios y medidores; así como manipular y/o adulterar de cualquier modo el medidor de consumo y/o sus accesorios.

ARTICULO 27º - CARGO DE CONEXIÓN [Régimen Tarifario]
El pago deberá ser efectivizado por el Usuario una vez habilitada la conexión.
Este cargo será prescindente del diámetro, ubicación o características de la conexión y podrá ser facturado en una única oportunidad por inmueble. Las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo del Prestador.
El Prestador o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la provisión de materiales y la ejecución de la conexión domiciliaria.
El cargo de conexión siempre deberá facturarse en factura separada de la del servicio, pudiendo a requerimiento del usuario, ser financiado en hasta doce (12) cuotas con vencimiento bimestral, en aquellos meses en que no coincida con el vencimiento de la facturación del servicio, siendo al respecto de aplicación lo establecido en los artículos. 7.4 y 22 del Régimen Tarifario. (...)
Los valores establecidos incluyen la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble y por servicio.

aguas santafesinas

Solicitud de Instalación de Medidor

[C:NS: instalación de medidor]

¤ **[1] Conexión Independiente Enlazada Única o Principal** [Baldío, Propiedad Vertical, Unidad Funcional de PH]
¤ **[2] Conexión Independiente Enlazada Adicional** [Baldío, Propiedad Vertical, Unidad Funcional de PH]. (a)

Importante: La instalación de medidores, y la consecuente facturación del servicio bajo régimen medido, es técnicamente posible en Conexiones Independientes Enlazadas Únicas o Principales y, en caso de existir, en Conexiones Independientes Enlazadas Adicionales.
La imposibilidad técnica de la instalación de medidores en otros tipos de conexión, y con ello la improcedencia del pase a régimen medido de facturación, no configura denegación de medidor, como tampoco computa plazos de demora en la resolución del requerimiento del Usuario.

Conexión No Enlazada Única o Principal: No es procedente la instalación del medidor en conexiones no enlazadas hasta tanto se realice el enlace de la conexión a las instalaciones sanitarias internas. El Usuario luego de construir, y dejar accesible en espacio de dominio público (fuera de la Línea Municipal), la prolongación de las instalaciones sanitarias internas debe solicitar el enlace de la conexión a las mismas.
Regularizada la conexión el Usuario podrá solicitar la instalación del medidor.
Conexión No Enlazada Adicional: El Usuario puede optar por la solicitud de anulación de la conexión adicional no enlazada o por el enlace de la conexión y la instalación del medidor, en cuyo caso son de aplicación los mismos criterios de tratamiento de la Conexión No Enlazada Única o Principal.
Conexión Compartida Enlazada Única o Principal, Conexión Compartida Enlazada Adicional, Conexión Compartida Enlazada Única o Principal [Central de Pasillo en Condominio] y Conexión Compartida Enlazada Adicional [Central de Pasillo en Condominio]: No es técnicamente factible la instalación de medidores en ningún tipo de Conexiones Compartidas.
El Usuario debe desenlazar las instalaciones sanitarias internas de la/s Conexión/es Compartida/s.
Hasta tanto el inmueble disponga exclusivamente de una Conexión Independiente Enlazada Única o Principal [con o sin Conexiones Independientes Enlazadas Adicionales] no podrá recibir la instalación de medidores en sus conexiones y facturar bajo régimen medido.
De ser necesario el Usuario debe solicitar la Conexión Independiente Enlazada Única o Principal [con o sin Conexiones Adicionales].
Conexión Compartida Enlazada Única o Principal [Central de PH] y Conexión Compartida Enlazada Adicional [Central de PH] (b):
No es procedente la simple instalación de medidores en Conexiones Compartidas Enlazadas [Centrales de PH].

- ¤ En aquellos casos que el Consorcio de Copropietarios opte por constituirse en Usuario del Servicio, sustituyéndose la facturación individual de las Unidades de la PH, deberá solicitar la **"Facturación Unificada a Consorcios" [Medida o No Medida].**
- ¤ Para el caso de Unidades Funcionales, hasta tanto la misma disponga exclusivamente de una Conexión Independiente Enlazada Única o Principal [con o sin Conexiones Independientes Enlazadas Adicionales] no podrá recibir la instalación de medidores y facturar bajo régimen medido.
  De ser necesario, y técnicamente posible, el Usuario debe solicitar la Conexión Independiente Enlazada Única o Principal [con o sin Conexiones Adicionales].

NOTAS: (a) El Usuario puede optar por la anulación de las conexiones adicionales.
(b) El Consorcio de Copropietarios puede optar por la anulación de las conexiones adicionales.

* **Solicitantes:**
- » Propietario individual, Condómino o Copropietario. [1]-[2]
- » Usuario [ocupante]. [1]-[2]
- » Administrador de Consorcio, Presidente de la Asamblea o del Concejo de Copropietarios. [1]-[2] (en calidad de Representantes del Propietario, y exclusivamente para Unidades Funcionales de Propiedad del Consorcio)

* **Requisitos previos a la presentación de la solicitud:**
- » Reempadronamiento de Usuario
- » Informe de Conexiones Existentes [T:A: conexiones existentes]
- » Informe de Factibilidad de Micromedición Individual en PH [C:NS: fact.microm.indiv. en ph]. (Solo para Unidades Funcionalesde PH)

* **Requisitos para la presentación de la solicitud:**
- » Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de la cuenta comercial.
- » Deuda: sin comprobantes adeudados o con deuda regularizada en convenio de pago.
- » Diámetro del medidor: En conexiones de inmuebles residenciales de 15 mm., 20 mm. y 25 mm. de diámetro se instalarán medidores de agua de 15 mm. En las restantes situaciones el diámetro del medidor será establecido por la Empresa de acuerdo a consideraciones técnicas.

Diámetro	Tarifa	Diámetro	Tarifa	Diámetro	Tarifa
15 mm	$ 1.702,27 + IVA	**40 mm**	$ 5.518,07 + IVA	**80 mm**	$ 25.795,07 + IVA
20 mm	$ 2.012,47 + IVA	**50 mm**	$ 12.826,91 + IVA	**100 mm**	$ 28.638,73 + IVA
25 mm	$ 3.563,47 + IVA	**65 mm**	$ 13.475,60 + IVA	**150 mm**	$ 45.744,90 + IVA

Nota: Costo de la instalación del medidor por cada conexión existente en el inmueble. Tarifa vigente desde el 01/11/2016

Financiación: **Hasta 3 cuotas bimestrales**
Recepción de solicitud: **Centros de Atención Personalizada a Usuarios**

INFORMACION ADICIONAL:
El inmueble a medir debe poseer sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos. En caso de inmuebles con acceso a la vía pública por medio de pasillos en condominio deben estar sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de la infraestructura de servicios sanitarios existente en el pasillo en condominio para el servicio a medir independientemente. En caso de Unidades Funcionales de PH deben estar sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de los Servicios Sanitarios Centrales de la PH para el servicio a medir.
Importante: se encuentra prohibido manipular y/o adulterar de cualquier modo el medidor de consumo y/o sus accesorios, así como construir y/o conservar conexiones no reglamentarias o clandestinas; adulterar, destruir o anular de cualquier modo las conexiones reglamentarias a los servicios; y soterrar, tapar, u obstruir el acceso a las conexiones al Servicio o sus accesorios y medidores.

Las cuentas claras

aguas santafesinas

Beneficio del Caso Social

Sistema de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de Agua y Saneamiento – Decreto PEP N° 2141/99

Vs 2.8

Beneficiarios:	Usuarios del Servicio que como consecuencia de su situación socio-económica o una situación particular grave, ya sea permanente o transitoria, **no se encuentren en condiciones de afrontar el pago de los Servicios Sanitarios.**
Beneficio:	**Descuento temporal por un año calendario de duración** [seis Períodos Bimestrales de facturación], desde la presentación de la Solicitud [no comprende deudas contraídas con anterioridad a la fecha de solicitud]. El Beneficio es **renovable** anualmente de continuarse la situación de necesidad o carencia. El porcentaje de **descuento** corresponde al **100% de la factura**.
Autoridad de aplicación:	Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales [Ministerio de Infraestructura y Transporte de la Provincia de Santa Fe]
Requisitos:	1- **Usuarios de viviendas destinadas exclusivamente a uso residencial**: ▪ Solicitud expresa del Usuario mediante Declaración Jurada. ▪ El Usuario solicitante debe habitar el inmueble con independencia del carácter en que lo haga. ▪ No pueden solicitarlo Usuarios que posean otras propiedades además de la vivienda. 2- **Instituciones sin fines de lucro:** [Acta 22/2002] ▪ Solicitud expresa de la Institución mediante Declaración Jurada. ▪ La entidad no debe poseer fines de lucro ni debe percibir cuota o suma alguna por sus servicios. ▪ La entidad no se debe encontrar comprendida dentro de alguna exención tarifaria prevista en el marco regulatorio de la concesión. ▪ Las circunstancias del caso deben permitir concluir a la Autoridad de Aplicación que la entidad se encuentra en situaciones análogas a las establecidas para las personas físicas.
Documentación a presentar:	▪ Formulario de Solicitud completado. ▪ Copia de la Escritura de Propiedad, del Boleto de Compraventa, del Contrato de Alquiler, o del Certificación de Ocupación (otorgado por el Juez de Paz o la Policía, con detalle de la fecha de inicio de la ocupación del inmueble). ▪ Fotocopias de los Documentos de Identidad de todo el grupo conviviente. ▪ Fotocopias de los recibos de sueldo de todo el grupo conviviente (de corresponder). ▪ Fotocopia del último impuesto inmobiliario, tasa municipal, factura de Aguas Santafesinas; y últimos tres bimestres de energía eléctrica, teléfono, gas natural y televisión por cable.

Donde realizar la solicitud de acogimiento al Beneficio del Caso Social:

Santa Fe:	Centro de Atención a Usuarios de Aguas Santafesinas SA: **La Rioja 2458** Tel.: 0810-777-2000 [de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 16:00 hs]
Rosario:	Centro de Atención a Usuarios de Aguas Santafesinas SA: **Bv. Avellaneda 650 Bis** y **San Lorenzo 950** [8 a 16:00 hs] Centros de Atención a Usuarios de Aguas Santafesinas en los **Centros Municipales de Distrito** [8 a 14:00 hs]
Capitán Bermúdez:	CIC – Centro Integrador Comunitario: **Laprida y Ayacucho** – (Plaza Villa Margarita) Tel: 0341-491-3921 [de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 12:30 hs]
Cañada de Gómez:	Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe: **Sarmiento 153** Tel: 03471-422-008 / 03471-422-138 [de lunes a viernes en el horario de 7:00 a 13:00 hs]
Casilda:	Oficina de la Secretaria de Desarrollo Social [Municipalidad de Casilda]: **Remedios de Escalada 4250** Tel: 03464-437-101 [de lunes a viernes en el horario de 9:30 a 15:30 hs]
Esperanza:	Oficina de la Subsecretaria de Promoción Social [Municipalidad de Esperanza]: **A. Castellanos 1543** Tel.: 03496-420-009 / 03496-420-017 / 03496-420-031 [de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 12:00 hs]
Funes:	Oficina de la Subsecretaria de Acción Social [Municipalidad de Funes]: **Santa Fe 1689 – Planta Alta** Tel: 0341-493-6000 / 0341-493-6018 [de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 12:00 hs]
Gálvez:	Oficina de la Secretaria de Desarrollo Social [Municipalidad de Gálvez]: **Lisandro de La Torre y Belgrano** Tel: 03404-481-717 / email: desarrollosocial@galvez.gov.ar [de lunes a viernes en el horario de 7:00 a 13:00 hs]
Granadero Baigorria:	CIC - Centro Integrador Comunitario: **La Paz 1370** – (Barrio Nuestra Señora de la Paz) [de lunes a viernes en el horario de 7:00 a 13:00 hs]
Rafaela:	Municipalidad de Rafaela: **Moreno Nro. 8 (1° Piso)** [de 08:00 a 10:00 hs.] Oficina de la Defensoría del Consumidor: **Brown 73** [de 10:00 a 12:00 hs.]. Días de Atención: Jueves, cada 15 días
Reconquista:	Oficina de la Secretaria de Desarrollo Social [Municipalidad de Reconquista]: **Newbery 655** Tel: 03482-472-000 [de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 12:00 hs]
Rufino:	Oficina de la Subsecretaria de Desarrollo Social [Municipalidad de Rufino]: **Bv. Belgrano 190** Tel: 03382-430-988 / email: desarrollosocialrufino@hotmail.com [de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 13:00 hs]
San Lorenzo:	CIC - Oficina de la Subsecretaria de Acción Social [Municipalidad de San Lorenzo]: **Belgrano y Fresno** [Barrio Mitre] Tel: 03476-427-528 [de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 12:00 hs]
Villa Gdor Gálvez:	Oficina de la Secretaria de Desarrollo Social [Municipalidad de VGG]: **Av. Juan D. Perón 1549 - 1° Piso** Tel. 0341-518-7380 / email: desarrollosocial@vggmunicipalidad.gov.ar [de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 hs]
Firmat:	Oficina de la Defensoría del Consumidor [Municipalidad Firmat]: **San Martin y Corrientes** [Centro Cultural N. Luppi] Tel: 03465-423-018 [lunes, miércoles y jueves en el horario de 15:00 a 17:00 hs]

- El otorgamiento del Beneficio del Caso Social suspende las acciones de corte de servicio y/o reducción de servicio y/o demanda judicial y/o medida de ejecución forzada mientras dure la misma.
- El otorgamiento del Beneficio conlleva el reconocimiento por parte del Beneficiario del monto total de la deuda previa existente. [Consulte por Planes de Pagos Especiales para Beneficiarios del Caso Social]

ENRESS	Atención Telefónica: **0800-777-0072**	web site: **www.enress.gov.ar**
Aguas Santafesinas:	Atención Telefónica [24 hs.]: **0810-777-2000**	web site: **www.aguassantafesinas.com.ar**

Las cuentas claras

aguas santafesinas

Descuento a Jubilados y Pensionados con Haberes Mínimos

Art. 48.1 – "Régimen de Exenciones, Rebajas y/o Subsidios Existentes" [Régimen Tarifario – Decreto PEP N° 1358/07]

Versión 1.0

Beneficiarios:	Jubilados y Pensionados con Haberes Mínimos.
Beneficio:	Importe del Cargo Fijo correspondiente a cada Factor de Servicio.
Condiciones y Requisitos:	▪ Solicitud expresa del Usuario de acogimiento al Descuento. ▪ Usuarios de viviendas destinadas exclusivamente a uso residencial [sin negocios] y habitual del Beneficiario del Descuento [única propiedad]. ▪ El Jubilado/Pensionado solicitante del Descuento debe ser único sostén del grupo familiar. ▪ El Jubilado/Pensionado solicitante del Descuento debe ser propietario del inmueble. ▪ La Cuenta Comercial del inmueble objeto del Descuento debe encontrarse empadronada a nombre del Jubilado/Pensionado solicitante del Descuento.
Documentación a presentar:	▪ Fotocopias del Documento de Identidad. ▪ Fotocopias del recibo de Haberes. ▪ Copia de la Escritura de Propiedad. ▪ Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones exigidas por la normativa y aceptación del compromiso de comunicar toda circunstancia que haga variar el dominio, ocupación y/o destino del inmueble.

Exenciones

[C:RD: exenciones]

Requisitos para la presentación de la solicitud:

- Reempadronamiento de Usuario (con documentación requerida).
- Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de la cuenta comercial del inmueble.

- **Entidades Deportivas:**
  - ✓ Inclusión en el Padrón de Entidades Deportivas [Reconocimiento] de la Secretaria de Desarrollo Deportivo del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe.
  - ✓ Facturar los Servicios prestados bajo régimen medido.
  - ✓ No poseer deuda para el otorgamiento y conservación del beneficio.

- **Templos de Cultos reconocidos:**
  - ✓ Certificado de Sede de Culto Habilitado otorgado por el Ministerio de Culto y Relaciones Exteriores de la Nación.
  - ✓ Certificado de Entidad Religiosa Reconocida otorgado por el Ministerio de Culto y Relaciones Exteriores de la Nación.
  - ✓ Títulos de propiedad del inmueble.

- **Hogares, Asilos y Orfanatos gratuitos:**
  - ✓ Certificación de autoridad competente de la gratuidad y actuación sin fines de lucro de las entidades, salvo que ello surja de los estatutos.
  - ✓ Estatutos societarios.
  - ✓ Títulos de propiedad del inmueble.
  - ✓ Formulario de Declaración Jurada de compromiso de comunicar cualquier circunstancia que haga variar la ocupación o dominio del inmueble.

- **Hospitales, Centros Asistenciales y Dispensarios:**
  - ✓ Certificación de autoridad competente de la gratuidad y atención al público en general de la entidad, salvo que ello surja de los estatutos.
  - ✓ Estatutos societarios.
  - ✓ Documentación de propiedad, tenencia o posesión del inmueble.
  - ✓ Formulario de Declaración Jurada de compromiso de comunicar cualquier circunstancia que implique cambios en la ocupación del inmueble.

- **Establecimientos Educativos dependientes de la Dirección Provincial de Educación Privada del Ministerio de Educación y Cultura de la Provincia de Santa Fe o de la Superintendencia Nacional de Enseñanza Privada del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación:**
  - ✓ Certificado de inscripción en los registros de la Dirección Provincial de Educación Privada del Ministerio de Educación o Superintendencia Nacional de Enseñanza Privada del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación.
  - ✓ Títulos de propiedad del inmueble.
  - ✓ Los inmuebles beneficiados deben ser destinados a la realización de actividades educativas.
  - ✓ El pago de la facturación de los Servicios debe encontrarse a cargos del Establecimientos Educativo.
  - ✓ Formulario de Declaración Jurada de compromiso de comunicar cualquier circunstancia que haga variar la ocupación o dominio del inmueble.

- **Bibliotecas populares reconocidas en el ámbito de la provincia de Santa Fe:**
  - ✓ Certificado de Biblioteca Popular otorgado por Autoridad Provincial o Municipal competente.
  - ✓ Títulos de propiedad del inmueble o de tenencia.
  - ✓ Renovación anual del descuento a Bibliotecas Populares.
  - ✓ Formulario de Declaración Jurada de compromiso de comunicar cualquier circunstancia que haga variar la ocupación o dominio del inmueble.

- **Delegaciones Diplomáticas de Estados Extranjeros:**
  - ✓ El inmueble debe ser destinado al funcionamiento de una Sede Diplomática.
  - ✓ Títulos de propiedad del inmueble.
  - ✓ Condición de que exista Convenio de Reciprocidad específicamente referido a los Servicios Sanitarios.

- **Jubilados y Pensionados [DIPOS/OSN], o su cónyuge supérstite:**
  - ✓ Ser jubilado o pensionado a la fecha de la recepción provisoria del Servicio por la Prestadora.
  - ✓ Presentación de solicitud por parte del interesado.
  - ✓ Acreditación de identidad
  - ✓ Títulos de propiedad del inmueble [a nombre del Jubilado o Pensionado, o de sus progenitores; de su cónyuge, o de los progenitores del cónyuge]
  - ✓ Destino: vivienda familiar permanente del beneficiario.
  - ✓ Constancia de haber prestado servicios en DIPOS u OSN, expedida por la oficina correspondiente.

- **Recepción de solicitud:** Centros de Atención Personalizada a Usuarios

Atención Telefónica [24 hs.]: **0810-777-2000** web site: **www.aguassantafesinas.com.ar**

Subdivisión Parcelaria

[C:RD: subdivisión parcelaria]

- **Solicitantes:**

  - ✓ Propietario individual, Condómino, o su representante legal.
  - ✓ Usuario [ocupante], o su representante legal.
  - ✓ Escribanos Públicos, Profesionales matriculados [Agrimensura, Ingeniería y Arquitectura] (en calidad de representantes de Propietarios y/u Ocupantes, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios), y Organismos Públicos.

- **Requisitos para la presentación de la solicitud:**

  - ✓ Reempadronamiento de Usuario (con documentación requerida).
  - ✓ Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de la cuenta comercial del inmueble a subdividir.
  - ✓ Plano de mensura del inmueble aprobado e inscripto en el Catastro Municipal o, de no existir mensura realizada, la escritura pública que describe el inmueble (acompañado de un juego de fotocopias de la misma).
    Nota: Para aquellos casos que, según Escritura, los inmuebles se encuentren subdivididos pero exista (registrado en el Catastro) plano de mensura que delimite los inmuebles de modo unificado el trámite de "subdivisión parcelaria" no será procedente.
  - ✓ Deuda: el inmueble a subdividir no debe poseer deuda o debe encontrarse regularizada en un Plan de Pagos [en caso de celebrar un plan de pagos, la cuenta original será reasignada a alguno de los inmuebles del Solicitante].
    Si el Usuario no cumplimentara este requisito, Aguas Santafesinas procederá a la migración de la deuda existente a los nuevos inmuebles (según los criterios vigentes de reasignación de deudas en procesos de modificaciones catastrales)
  - ✓ Completar, para cada nuevo inmueble, los formularios otorgados por ASSA con detalle de los siguientes datos:

    - Referencia del inmueble según plano de mensura.
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico del Propietario, y datos de inscripción del dominio (números de escritura).
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono, correo electrónico, y categoría ante el Impuesto al Valor Agregado [IVA, para inmuebles con destino No Residencial, u ocupados por personas jurídicas] del Ocupante del inmueble, y Numero de CUIT/CUIL (el correspondiente).
    - (opcional para inmuebles construidos y ocupados, y obligatorio para inmuebles baldíos o desocupados) Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono del Destinatario Postal, así como calle, numero de puerta, piso, dpto., localidad, provincia y código postal para la Dirección Postal del Destinatario Postal.
    - Dirección Real del Inmueble: calle, nro. de puerta, piso y dpto. del inmueble.
    - (opcional) Dirección Oficial del Inmueble: presentación del Certificado de Numeración Oficial otorgado por la Municipalidad.
    - (opcional) Copia del Impuesto Inmobiliario [API] o Folio Catastral.
    - (opcional) Copia de la Tasa General de Inmuebles [tasa municipal]
    - Declaración de superficies de terreno, cubiertas y semicubiertas.
    - Declaración del destino dado al inmueble.
    - Declaración del estado de ocupación del inmueble.

  (*) En caso que el Solicitante no disponga de los datos de los restantes inmuebles que no sean de su propiedad/ocupación, la solicitud de subdivisión parcelaria será igualmente admitida.

- **Recepción de solicitud:** Centros de Atención Personalizada a Usuarios

INFORMACION ADICIONAL:

- Los nuevos inmuebles deben ser conectados a los servicios disponibles por medio de Conexiones Independientes Enlazadas a las instalaciones sanitarias internas (con la excepción de los inmuebles baldíos que pueden mantenerse como inmuebles no conectados a los servicios y facturar bajo el régimen especial para baldíos no conectados).
- Los nuevos inmuebles deben poseer sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos.
- Los Usuarios deben deshabilitar todo sistema alternativo de eliminación de líquidos residuales, y deben informar a la Empresa la descarga a la Red Pluvio-Cloacal de todo tipo de desechos que no sean asimilables a líquidos cloacales, o de líquidos cloacales que no provengan del abastecimiento de Agua Potable de Red.
- Los Usuarios deben solicitar autorización para todo tipo de Fuente Alternativa de Agua, y deben desvincular la provisión de agua de otras Fuentes Alternativas autorizadas de los circuitos de instalaciones sanitarias internas provistos de agua potable de la red distribuidora.

Unificación Parcelaria

[C:RD: unificación parcelaria]

- **Solicitantes:**

  - ✓ Propietario individual, Condómino, o su representante legal.
  - ✓ Usuario [ocupante], o su representante legal.
  - ✓ Escribanos Públicos, Profesionales matriculados [Agrimensura, Ingeniería y Arquitectura] (en calidad de representantes de Propietarios y/u Ocupantes, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios), y Organismos Públicos.

- **Requisitos para la presentación de la solicitud:**

  - ✓ Reempadronamiento de Usuario (con documentación requerida).
  - ✓ Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de la cuenta comercial de los inmuebles a unificar.
  - ✓ Plano de mensura del inmueble aprobado e inscripto en el Catastro Municipal o, de no existir mensura realizada, la escritura pública que describe el inmueble (acompañado de un juego de fotocopias de la misma). Nota: Para aquellos casos que, según Escritura, los inmuebles se encuentren unificados pero exista plano de mensura y subdivisión inscripto en el Catastro el trámite de "unificación parcelaria" no será procedente.
  - ✓ Deuda: los inmuebles a unificar no deben poseer deuda o debe encontrarse regularizada en un Plan de Pagos [en caso de celebrar un plan de pagos, la cuenta original será reasignada al inmueble del Solicitante].
    Si el Usuario no cumplimentara este requisito, o existiera más de un inmueble con deuda a regularizar en un Plan de Pagos, Aguas Santafesinas procederá a la migración de la deuda existente a la cuenta comercial del nuevo inmueble (según los criterios vigentes de reasignación de deudas en procesos de modificaciones catastrales).
  - ✓ Completar el formulario otorgado por ASSA con detalle de los siguientes datos:
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico del Propietario, y datos de inscripción del dominio (números de escritura).
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono, correo electrónico, y categoría ante el Impuesto al Valor Agregado [IVA, para inmuebles con destino No Residencial, u ocupados por personas jurídicas] del Ocupante del inmueble, y Numero de CUIT/CUIL (el correspondiente).
    - (opcional para inmuebles construidos y ocupados, y obligatorio para inmuebles baldíos o desocupados) Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono del Destinatario Postal, así como calle, numero de puerta, piso, dpto., localidad, provincia y código postal para la Dirección Postal del Destinatario Postal.
    - Dirección Real del Inmueble: calle, nro. de puerta, piso y dpto. (de corresponder) del inmueble
    - (opcional) Dirección Oficial del Inmueble: presentación del Certificado de Numeración Oficial otorgado por la Municipalidad.
    - (opcional) Copia del Impuesto Inmobiliario [API]
    - (opcional) Copia de la Tasa General de Inmuebles [tasa municipal]
    - Declaración de superficies de terreno, cubiertas y semicubiertas.
    - Declaración del destino dado al inmueble.
    - Declaración del estado de ocupación del inmueble

- **Recepción de solicitud:** Centros de Atención Personalizada a Usuarios

INFORMACION ADICIONAL:

- Los nuevos inmuebles deben ser conectados a los servicios disponibles por medio de Conexiones Independientes Enlazadas a las instalaciones sanitarias internas (con la excepción de los inmuebles baldíos que pueden mantenerse como inmuebles no conectados a los servicios y facturar bajo el régimen especial para baldíos no conectados).
- Los nuevos inmuebles deben poseer sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos.
- Los Usuarios deben deshabilitar todo sistema alternativo de eliminación de líquidos residuales, y deben informar a la Empresa la descarga a la Red Pluvio-Cloacal de todo tipo de desechos que no sean asimilables a líquidos cloacales, o de líquidos cloacales que no provengan del abastecimiento de Agua Potable de Red.
- Los Usuarios deben solicitar autorización para todo tipo de Fuente Alternativa de Agua, y deben desvincular la provisión de agua de otras Fuentes Alternativas autorizadas de los circuitos de instalaciones sanitarias internas provistos de agua potable de la red distribuidora.

Subdivisión de Inmuebles en Propiedad Horizontal

[C:RD: subdivisión parcelaria]

- **Solicitantes:**
  - ✓ Propietario individual, Condómino, o su representante legal.
  - ✓ Usuario [ocupante], o su representante legal.
  - ✓ Administrador de Edificio bajo régimen de Propiedad Horizontal o Presidente de Asamblea de Copropietarios (en calidad de representante del Consorcio de Copropietarios).
  - ✓ Escribano Público, Profesional matriculado [Agrimensura, Ingeniería Civil/Construcciones, Arquitectura, Maestro Mayor de Obra] (en calidad de representante de Propietario y/u Ocupante de inmueble, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios), Funcionario Público (en calidad de representante de Organismos Públicos, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios).

- **Requisitos para la presentación de la solicitud:**
  - ✓ Reempadronamiento de Usuario (con documentación requerida).
  - ✓ Escribanos Públicos, Profesionales matriculados, Funcionarios Públicos, Administradores de Consorcio y Presidentes de Asambleas de Copropietarios: deberán acreditar su condición.
  - ✓ Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de la cuenta comercial del inmueble a subdividir en Propiedad Horizontal.
  - ✓ Plano de mensura y subdivisión en propiedad horizontal aprobado e inscripto en el Catastro Municipal.
  - ✓ Reglamento de Propiedad Horizontal (Reglamento de Administración y Copropiedad) inscripto en el Registro de la Propiedad Inmueble. En caso de no disponerse de copia del Reglamento de Propiedad Horizontal (con datos de registro), el tramite será admitido por ASSA si el inmueble constara bajo régimen de PH en el Catastro Provincial [SCIT] (en verificación realizada por ASSA al hacerse la presentación), quedando la resolución del tramite supeditada a verificación posterior en detalle en el Catastro Provincial (a cargo de ASSA).
  - ✓ Deuda: el inmueble a subdividir no debe poseer deuda o debe encontrarse regularizada en un Plan de Pagos. Si el Usuario no cumplimentara este requisito, Aguas Santafesinas procederá a la migración de la deuda existente a la Cuenta Madre de la Propiedad Horizontal, estableciéndose la deuda en cabeza del Consorcio de Copropietarios (según los criterios vigentes de reasignación de deudas en procesos de modificaciones catastrales)
  - ✓ Completar, para cada Unidad Funcional o Complementaria, los formularios otorgados por ASSA con detalle de los siguientes datos:

    - Número de Unidad Funcional según plano de Propiedad Horizontal.
    - Porcentaje de Participación de la Unidad Funcional según plano de Propiedad Horizontal.
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico del Propietario, y datos de inscripción del dominio (números de escritura).
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono, correo electrónico, y categoría ante el Impuesto al Valor Agregado [IVA, para inmuebles con destino No Residencial, u ocupados por personas jurídicas] del Ocupante del inmueble, y Numero de CUIT/CUIL (el correspondiente).
    - (opcional para inmuebles ocupados, y obligatorio para inmuebles desocupados) Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono del Destinatario Postal, así como calle, numero de puerta, piso, dpto., localidad, provincia y código postal para la Dirección Postal del Destinatario Postal.
    - Dirección Real del Inmueble: calle, nro. de puerta, piso y dpto. del inmueble, incluyendo de corresponder Numero de Torre.
    - (opcional) Dirección Oficial del Inmueble: presentación del Certificado de Numeración Oficial otorgado por la Municipalidad.
    - Copia del Impuesto Inmobiliario [API] o Folio Catastral.
    - (opcional) Copia de la Tasa General de Inmuebles [tasa municipal]
    - Declaración de superficies de terreno, cubiertas y semicubiertas.
    - Declaración del destino dado al inmueble.
    - Declaración del estado de ocupación del inmueble.
    - Unidades Complementarias: deberá indicarse si las Unidades Funcionales con destino de Cochera o Baulera deben ser registradas como Unidades Complementarias de otras Unidades Funcionales, en cuyo caso deberá indicarse el Número de Unidad Funcional a la que complementan. Siendo requisito que la Unidad Funcional complementada y la Unidad Complementaria pertenezcan al mismo Propietario, y que facturen los Servicios bajo régimen No Medido.

  (*) En caso que el Solicitante no disponga de los datos de las restantes Unidades Funcionales que no sean de su propiedad/ocupación, la solicitud de subdivisión en propiedad horizontal será igualmente admitida.

- **Recepción de solicitud:** Centros de Atención Personalizada a Usuarios

INFORMACION ADICIONAL:

- Los edificios afectados al régimen de Propiedad Horizontal pueden ser conectados por medio de Conexiones Compartidas Enlazadas [Central de Propiedad Horizontal] que alimentan los Servicios Sanitarios Centrales, o dependiendo de las características constructivas del edificio pueden ser conectadas las Unidades Funcionales por medio de Conexiones Independientes Enlazadas; de igual manera pueden coexistir en un mismo edificio ambos sistemas de conexión al servicio (compartido e independiente), en cuyo caso las Unidades Funcionales conectadas independientemente deben tener sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de los Servicios Sanitarios Centrales del edificio.
- Los nuevos edificios afectados al Régimen de Propiedad Horizontal deben poseer los Servicios Sanitarios Centrales desvinculados de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos (vecinos al edificio).
- Los Usuarios deben deshabilitar todo sistema alternativo de eliminación de líquidos residuales, y deben informar a la Empresa la descarga a la Red Pluvio-Cloacal de todo tipo de desechos que no sean asimilables a líquidos cloacales, o de líquidos cloacales que no provengan del abastecimiento de Agua Potable de Red.
- Los Usuarios deben solicitar autorización para todo tipo de Fuente Alternativa de Agua, y deben desvincular la provisión de agua de otras Fuentes Alternativas autorizadas de los circuitos de instalaciones sanitarias internas provistos de agua potable de la red distribuidora.

Modificación de Inmuebles en Propiedad Horizontal

[C:RD: modificación de ph]

- **Solicitantes:**
  - ✓ Propietario individual, condómino, o su representante legal.
  - ✓ Usuario [ocupante], o su representante legal.
  - ✓ Administrador de Edificio bajo régimen de Propiedad Horizontal o Presidente de Asamblea de Copropietarios (en calidad de representante del Consorcio de Copropietarios).
  - ✓ Escribano Público, Profesional matriculado [Agrimensura, Ingeniería Civil/Construcciones, Arquitectura, Maestro Mayor de Obra] (en calidad de representante de Propietario y/u Ocupante de inmueble, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios), Funcionario Público (en calidad de representante de Organismos Públicos, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios).

- **Requisitos para la presentación de la solicitud:**
  - ✓ Reempadronamiento de Usuario (con documentación requerida).
  - ✓ Escribanos Públicos, Profesionales matriculados, Funcionarios Públicos, Administradores de Consorcio y Presidentes de Asambleas de Copropietarios: deberán acreditar su condición.
  - ✓ Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de alguna de la cuentas comerciales de la Unidades Funcionales del edificio en Propiedad Horizontal a modificar.
  - ✓ Plano de mensura y subdivisión en propiedad horizontal (plano de modificación) aprobado e inscripto en el Catastro Municipal.
  - ✓ Reglamento de Propiedad Horizontal (Reglamento de Administración y Copropiedad) modificado e inscripto en el Registro de la Propiedad Inmueble. En caso de no disponerse de copia del Reglamento de Propiedad Horizontal modificado (con datos de registro), el tramite será admitido por ASSA si el inmueble constara bajo régimen de PH en el Catastro Provincial [SCIT] (en verificación realizada por ASSA al hacerse la presentación), quedando la resolución del tramite supeditada a verificación posterior de la modificación en el Catastro Provincial (a cargo de ASSA).
  - ✓ Deuda: las Unidades Funcionales del edificio a modificar no deben poseer deuda o debe encontrarse regularizada en un Plan de Pagos. Si el Usuario no cumplimentara este requisito, Aguas Santafesinas procederá a la reasignación de las deudas existentes (según los criterios vigentes de reasignación de deudas en procesos de modificaciones catastrales)
  - ✓ Completar, para cada Unidad Funcional o Complementaria, los formularios otorgados por ASSA con detalle de los siguientes datos:

    - Número de Unidad Funcional según plano de Propiedad Horizontal (modificatorio).
    - Porcentaje de Participación de la Unidad Funcional según plano de Propiedad Horizontal (modificatorio).
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico del Propietario, y datos de inscripción del dominio (números de escritura).
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono, correo electrónico, y categoría ante el Impuesto al Valor Agregado [IVA, para inmuebles con destino No Residencial, u ocupados por personas jurídicas] del Ocupante del inmueble, y Numero de CUIT/CUIL (el correspondiente).
    - (opcional para inmuebles ocupados, y obligatorio para inmuebles desocupados) Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono del Destinatario Postal, así como calle, numero de puerta, piso, dpto., localidad, provincia y código postal para la Dirección Postal del Destinatario Postal.
    - Dirección Real del Inmueble: calle, nro. de puerta, piso y dpto. del inmueble, incluyendo de corresponder Numero de Torre.
    - (opcional) Dirección Oficial del Inmueble: presentación del Certificado de Numeración Oficial otorgado por la Municipalidad.
    - Copia del Impuesto Inmobiliario [API] o Folio Catastral.
    - (opcional) Copia de la Tasa General de Inmuebles [tasa municipal]
    - Declaración de superficies de terreno, cubiertas y semicubiertas.
    - Declaración del destino dado al inmueble.
    - Declaración del estado de ocupación del inmueble.
    - Unidades Complementarias: deberá indicarse si las Unidades Funcionales con destino de Cochera o Baulera deben ser registradas como Unidades Complementarias de otras Unidades Funcionales, en cuyo caso deberá indicarse el Número de Unidad Funcional a la que complementan. Siendo requisito que la Unidad Funcional complementada y la Unidad Complementaria pertenezcan al mismo Propietario, y que facturen los Servicios bajo régimen No Medido.

  (*) En caso que el Solicitante no disponga de los datos de las restantes Unidades Funcionales que no sean de su propiedad/ocupación, la solicitud de modificación de la propiedad horizontal será igualmente admitida.

- **Recepción de solicitud:** Centros de Atención Personalizada a Usuarios

INFORMACION ADICIONAL:

- Los edificios afectados al régimen de Propiedad Horizontal pueden ser conectados por medio de Conexiones Compartidas Enlazadas [Central de Propiedad Horizontal] que alimentan los Servicios Sanitarios Centrales, o dependiendo de las características constructivas del edificio pueden ser conectadas las Unidades Funcionales por medio de Conexiones Independientes Enlazadas; de igual manera pueden coexistir en un mismo edificio ambos sistemas de conexión al servicio (compartido e independiente), en cuyo caso las Unidades Funcionales conectadas independientemente deben tener sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de los Servicios Sanitarios Centrales del edificio.
- Los nuevos edificios afectados al Régimen de Propiedad Horizontal deben poseer los Servicios Sanitarios Centrales desvinculados de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos (vecinos al edificio).
- Los Usuarios deben deshabilitar todo sistema alternativo de eliminación de líquidos residuales, y deben informar a la Empresa la descarga a la Red Pluvio-Cloacal de todo tipo de desechos que no sean asimilables a líquidos cloacales, o de líquidos cloacales que no provengan del abastecimiento de Agua Potable de Red.
- Los Usuarios deben solicitar autorización para todo tipo de Fuente Alternativa de Agua, y deben desvincular la provisión de agua de otras Fuentes Alternativas autorizadas de los circuitos de instalaciones sanitarias internas provistos de agua potable de la red distribuidora.

Unificación de Inmuebles en Propiedad Horizontal

[C:RD: unificación parcelaria]

- **Solicitantes:**

  - ✓ Propietario individual, Condómino, o su representante legal.
  - ✓ Usuario [ocupante], o su representante legal.
  - ✓ Escribanos Públicos, Profesionales matriculados [Agrimensura, Ingeniería y Arquitectura] (en calidad de representantes de Propietarios y/u Ocupantes, exclusivamente para tramites catastrales o edilicios), y Organismos Públicos.

- **Requisitos para la presentación de la solicitud:**

  - ✓ Reempadronamiento de Usuario (con documentación requerida).
  - ✓ Factura de ASSA o Nro. de Identificación/Unidad de Facturación de alguna de las cuentas comerciales de las Unidades Funcionales del edificio a unificar.
  - ✓ Plano de mensura (desafectación de PH) aprobado e inscripto en el Catastro Municipal.
  - ✓ Deuda: las Unidades Funcionales del edificio a reunificar no deben poseer deuda o debe encontrarse regularizada en un Plan de Pagos. Si el Usuario no cumplimentara este requisito, Aguas Santafesinas procederá a la migración de las deudas existentes al inmueble reunificado (según los criterios vigentes de reasignación de deudas en procesos de modificaciones catastrales)
  - ✓ Completar el formulario otorgado por ASSA con detalle de los siguientes datos:

    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono y correo electrónico del Propietario, y datos de inscripción del dominio (números de escritura).
    - Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono, correo electrónico, y categoría ante el Impuesto al Valor Agregado [IVA, para inmuebles con destino No Residencial, u ocupados por personas jurídicas] del Ocupante del inmueble, y Numero de CUIT/CUIL (el correspondiente).
    - (opcional para inmuebles construidos y ocupados, y obligatorio para inmuebles baldíos o desocupados) Nombre y apellido, tipo y número de documento, teléfono del Destinatario Postal, así como calle, numero de puerta, piso, dpto., localidad, provincia y código postal para la Dirección Postal del Destinatario Postal.
    - Dirección Real del Inmueble: calle, nro. de puerta, piso y dpto. del inmueble.
    - (opcional) Dirección Oficial del Inmueble: presentación del Certificado de Numeración Oficial otorgado por la Municipalidad.
    - (opcional) Copia del Impuesto Inmobiliario [API] o Folio Catastral.
    - (opcional) Copia de la Tasa General de Inmuebles [tasa municipal]
    - Declaración de superficies de terreno, cubiertas y semicubiertas.
    - Declaración del destino dado al inmueble.
    - Declaración del estado de ocupación del inmueble.

- **Recepción de solicitud:** Centros de Atención Personalizada a Usuarios

INFORMACION ADICIONAL:

- Los nuevos inmuebles deben ser conectados a los servicios disponibles por medio de Conexiones Independientes Enlazadas a las instalaciones sanitarias internas (con la excepción de los inmuebles baldíos que pueden mantenerse como inmuebles no conectados a los servicios y facturar bajo el régimen especial para baldíos no conectados).
- Los nuevos inmuebles deben poseer sus instalaciones sanitarias internas desvinculadas de las instalaciones sanitarias internas de los inmuebles linderos.
- Los Usuarios deben deshabilitar todo sistema alternativo de eliminación de líquidos residuales, y deben informar a la Empresa la descarga a la Red Pluvio-Cloacal de todo tipo de desechos que no sean asimilables a líquidos cloacales, o de líquidos cloacales que no provengan del abastecimiento de Agua Potable de Red.
- Los Usuarios deben solicitar autorización para todo tipo de Fuente Alternativa de Agua, y deben desvincular la provisión de agua de otras Fuentes Alternativas autorizadas de los circuitos de instalaciones sanitarias internas provistos de agua potable de la red distribuidora.


UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA
UAI