

# SITUACIÓN DE LOS OPERADORES COMUNITARIOS DE AGUA POTABLE EN LA PROVINCIA DE MENDOZA

INFORME ELABORADO POR:

Mgter. MIRTA MARRE

Lic. CARINA LEBEDINSKY

Mgter. AGUSTINA MOHANDO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO

Diciembre de 2008



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

**SDI**  
SECRETARÍA DE  
DESARROLLO INSTITUCIONAL



**ICA**  
Instituto de Ciencias  
Ambientales

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ANÁLISIS DE LOS DATOS RELEVADOS.....	5
2.1. CUESTIONARIOS.....	5
2.2. TRABAJOS DE TALLER.....	19
ZONA ESTE.....	19
ZONA NORTE.....	20
ZONA SUR.....	22
VALLE DE UCO.....	25
3. CONCLUSIONES.....	26
4. ACTUALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	29
Recepción del tema por parte de legisladores y funcionarios. Participación.....	29
Aspectos en los que se avanzó.....	29
Situación actual.....	30
Nuevo escenario a partir de la estatización del servicio.....	30
Mirada al futuro. Propuestas de solución.....	30
Interrogantes.....	31
CONCLUSIÓN.....	31
5. ANEXO.....	33
5.1 MODELO DE ENCUESTA.....	33
5.2 TRABAJOS DE TALLER.....	35
ZONA ESTE.....	35
ZONA NORTE.....	38
ZONA SUR.....	40
VALLE DE UCO.....	44
5.3 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	47
5.4 LEY 8115.....	52

## 1. INTRODUCCIÓN

La provisión de agua potable es un componente central para el desarrollo y, por ende, un compromiso que el Estado no debe dejar de lado, más allá de que el servicio sea prestado en forma privada. El mismo, toma mayor relevancia cuando se trata de dotar de agua a quienes se encuentran en situaciones de alta vulnerabilidad y riesgo, como lo son las áreas peri urbanas y rurales.

En la Provincia de Mendoza, estas áreas “críticas” a donde el operador principal no llega, son en su mayoría cubiertas por Operadores Comunitarios (también llamados “pequeños operadores”), quienes se hacen cargo de prestar el servicio a sus vecinos, en condiciones mayormente desfavorables.

El presente Informe tiene como finalidad mostrar, a grandes rasgos, la situación por la que están atravesando los pequeños operadores, con la intención de que sean sus propias demandas las que sirvan de base para la búsqueda de alternativas de solución.

Para la elaboración del mismo se utilizaron datos de tipo primario, tanto cualitativos como cuantitativos, obtenidos a través de:

Encuestas: Fueron realizadas al 37% de la población total de Operadores Comunitarios de la Provincia, lo cual representa alrededor de 28.800 conexiones, utilizando un muestreo de tipo no probabilístico.

Talleres: Se llevaron a cabo cuatro encuentros a lo largo del territorio provincial, cubriendo tanto áreas rurales como urbanas (con diferentes realidades, necesidades e inquietudes). En cada una de las sesiones, se desarrollaron trabajos grupales y se debatieron temáticas referidas a la prestación del servicio de agua potable e inquietudes presentadas por los propios participantes.

Sobre esta base, la información se presentará de la siguiente manera:

En primer lugar, expondremos los resultados del procesamiento estadístico de los datos surgidos de las encuestas. Para ello, se utilizarán gráficos explicativos que serán acompañados de una breve interpretación.

En segundo lugar, presentaremos las conclusiones de los diferentes talleres, obtenidas a partir del procesamiento de los datos cualitativos que se recolectaron durante los trabajos grupales.

Finalmente, serán expuestas las conclusiones generales y diagnóstico de situación.

Actualización a comienzos de 2011:

Dada la necesidad de seguir trabajando para mejorar la situación de la prestación del servicio por los operadores comunitarios, y frente al cambio que representa la nueva modalidad de prestación planteada para el operador principal, estimamos necesario realizar una actualización del diagnóstico realizado en 2008. Ahora bien, debido a la falta de recursos para realizar un trabajo extensivo, se prefirió recurrir a un informante clave que pudiera brindar información sobre lo trabajado durante los últimos dos años.



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

**SDI**  
SECRETARÍA DE  
DESARROLLO INSTITUCIONAL



**ICA**  
Instituto de Ciencias  
Ambientales

► **2012**  
Año de Homenaje  
al Doctor D. Manuel  
Belgrano

La metodología utilizada fue la de entrevista cualitativa semi-estructurada, realizada a un informante clave en el mes de Diciembre de 2010. Dicho informante, que colaboró con el equipo de la Universidad en la realización del citado diagnóstico, fue seleccionado por su protagonismo en las actividades que se llevaron a cabo a raíz del mismo.

A partir del análisis de los datos brindados en la misma, realizamos un análisis comparativo entre la situación planteada en el diagnóstico de 2008 y la situación actual, el cual es presentado siguiendo las categorías temáticas utilizadas en la entrevista. De dicho análisis, surgieron las preguntas y conclusiones que presentamos para finalizar.

## 2. ANÁLISIS DE LOS DATOS RELEVADOS

### 2.1. CUESTIONARIOS

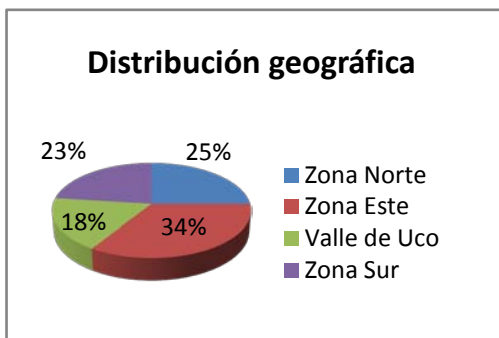
A continuación se procederá a analizar los datos obtenidos en los cuestionarios. La estructura de exposición de dicho análisis se hará siguiendo el orden utilizado en la guía de preguntas, en la cual se contemplaron los siguientes aspectos:

- Información general sobre las entidades
- Aspectos relacionados con la prestación del servicio
- Preguntas referidas a la relación entre las entidades y los usuarios
- Aspectos relativos a la relación de las entidades y las autoridades u organismos de gobierno.

De esta manera presentaremos gráficamente, para cada pregunta, los resultados obtenidos y su correspondiente interpretación.

#### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Este gráfico no representa la real distribución geográfica del total de Operadores Comunitarios en la Provincia, sino solamente la de los que pudimos efectivamente encuestar.



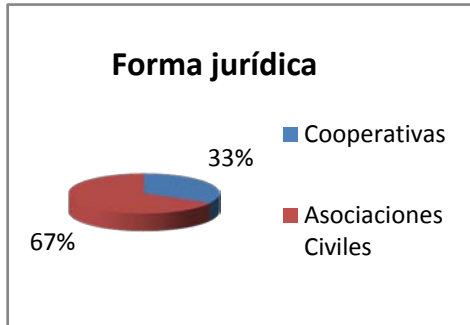
No obstante, y teniendo en cuenta la distribución que se desprende de los documentos oficiales del EPAS y el hecho de que hemos podido relevar al 37% de la población, vemos que no se aleja mucho de la realidad.

Tabla 1. Distribución EPAS

NORTE	27%
SUR	23%
ESTE	25%
VALLE DE UCO	25%

Así, podemos ver que los Operadores están casi igualmente distribuidos en el territorio de la Provincia. Esto también nos habla de la gran cantidad de población rural a la que se presta el servicio, con las dificultades que ello implica en términos de capacidad de pago de los usuarios, de la enorme cantidad de kilómetros por los que se extienden estas redes y de lejanía respecto de los organismos donde deben realizarse los trámites –ya que, por ejemplo, en Ente Regulador no cuenta con sub-sedes regionales-.

## FORMA JURÍDICA

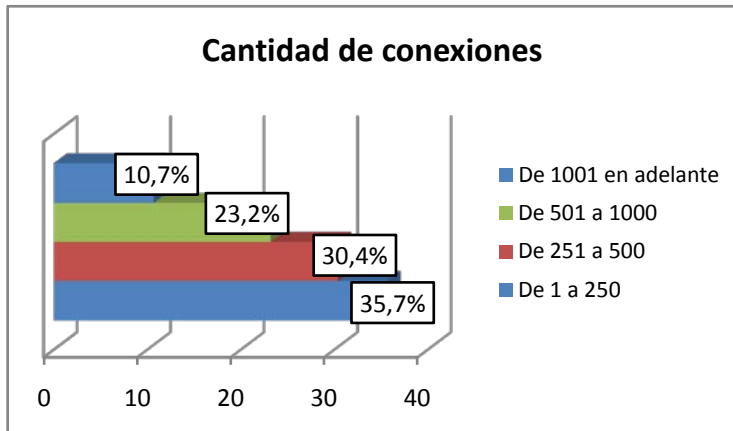


En cuanto a la forma jurídica que reviste cada operador comunitario puede observarse que el 67% de los encuestados se encuentran categorizados en asociaciones civiles, mientras que el 33% en cooperativas. Aquí puede inferirse que la mayoría de los operadores comunitarios prestan el servicio de agua potable desde una estructura organizacional creada para realizar actividades que tienden al bien común. La

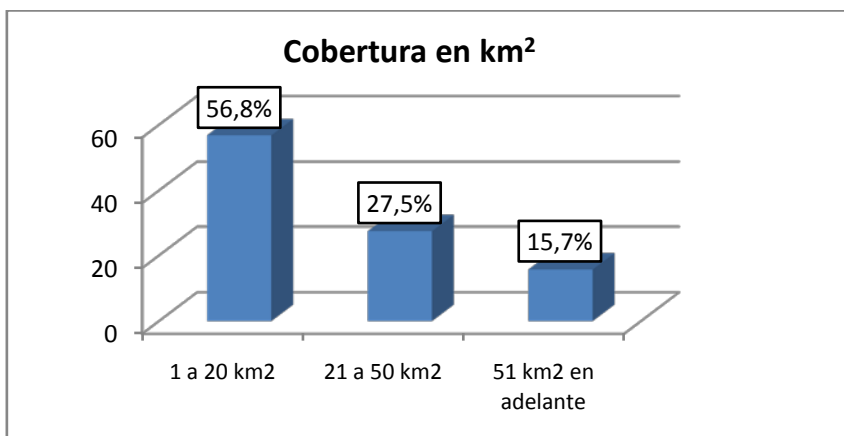
coincidencia con las cooperativas es que existe una unión voluntaria para hacer frente a las necesidades que pueda tener una comunidad, pero en el caso de estas últimas "se constituye una empresa de propiedad conjunta y control democrático".

## CANTIDAD DE CONEXIONES Y COBERTURA EN KM2

Como podemos ver, la mayor parte de las entidades son muy pequeñas, de hasta 250



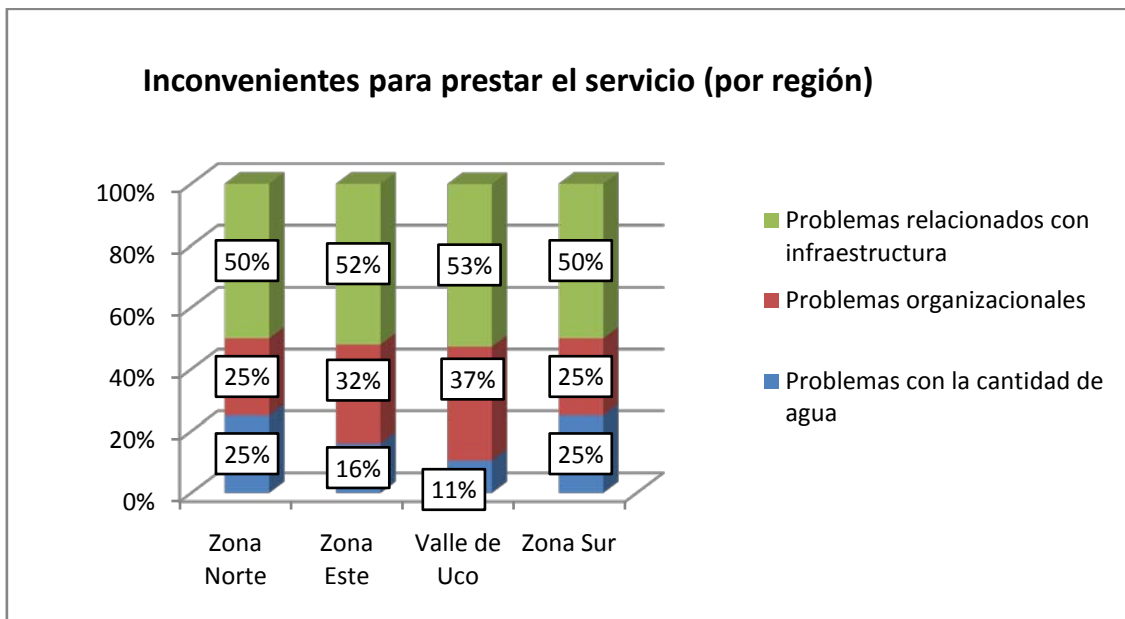
conexiones, seguidas por las que atienden hasta 500 usuarios. Esto quiere decir que el 66% son entidades chicas, donde la poca cantidad de usuarios hace las condiciones económicas para la prestación del servicio sean -en principio- desfavorables. Sólo el 10% de las entidades llega a tener más de 1000 conexiones.



Ahora bien, cruzando estos datos con los correspondientes a la cobertura en km<sup>2</sup> vemos que, a la poca cantidad de conexiones se le debe sumar el hecho de que éstas están distribuidas a lo largo de una gran extensión de terreno, lo cual hace que la prestación sea aún menos rentable. Es así que el 43% de las entidades debe mantener una red de más de 21 km<sup>2</sup> con una relación usuario/longitud de red muy alta, con los elevados costos que ello implica.

### INCONVENIENTES PARA PRESTAR EL SERVICIO

En todos los casos, e independientemente de las diferentes realidades derivadas de la cantidad de usuarios y de la zona que las distintas entidades ocupan, la mayor parte de los problemas se presenta a nivel de infraestructura y mantenimiento de la red. Estos datos estarían indicando dos cosas, por un lado, que gran parte de las redes se encuentra obsoleta –y al borde del colapso-, por otro, que prácticamente no existe capacidad de expansión, hecho que se vuelve crítico ante la demanda cada vez mayor de la población.

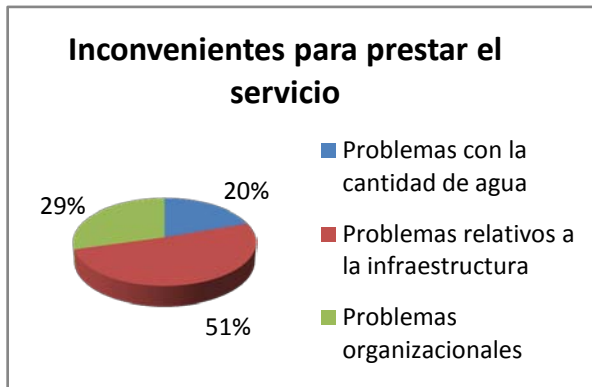


Respecto de problemas de tipo organizacional, los operadores manifestaron no contar con personal ni capacitación adecuada. Esta realidad se presenta en mayor medida en las zonas Este y Valle de Uco donde, a causa de no contar con medios económicos, la mayoría de los operadores trabaja ad-honorem y sin posibilidades de contratar mano de obra calificada –por lo altas que resultan las cargas sociales -. Entra en esta categoría también el área “administrativo-contable”, esencial para poder cumplir la normativa y exigencias del Ente Regulador, cada vez más difíciles de afrontar.

A simple vista, la cantidad de agua parece no ser una problemática mayor -si la comparamos con las otras dos categorías-. Aún así vemos que para las zonas Sur y Norte, reviste tanta importancia como la falta de capacidad instalada. Esto tiene especial relación

con el aumento de la demanda, tanto por la construcción de nuevas urbanizaciones –y la especial situación que presenta el Departamento de Lavalle- en la Zona Norte, como por el auge en la actividad turística y el consecuente aumento del consumo y uso recreativo del

recurso en la Zona Sur –especialmente la construcción de cabañas en San Rafael-.



El presente gráfico, en relación con el anterior, representa los porcentajes totales de la provincia (casos relevados) de los problemas que tienen los operadores para prestar el servicio. Como puede observarse el 51% responde a problemas relacionados con

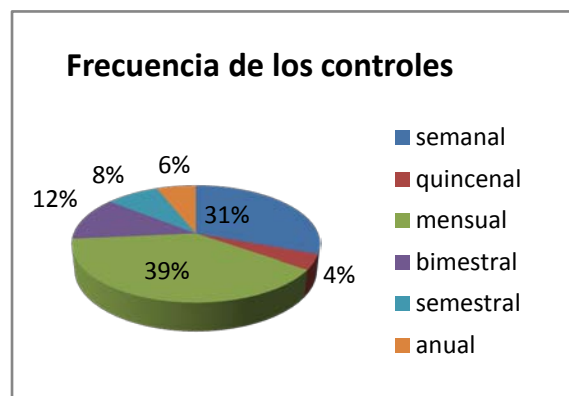
la infraestructura, el 29% a problemas organizacionales y el 20% a problemas con la cantidad del agua. Los tres problemas están relacionados entre sí y en realidad hacen referencia al problema mayor que los atraviesa: la escasez de recursos económicos y financieros.

## CONTROLES DE CALIDAD DEL AGUA



Puede observarse que, si bien la mayoría de los operadores de agua potable (85%) realiza controles de calidad, éstos no lo son en un sentido estricto ya que sólo se limitan a controles de clorificación. De los talleres surgió que quién realiza estos controles en la mayoría de los casos es el EPAS.

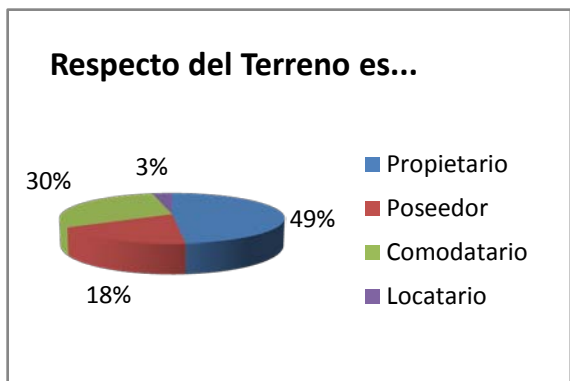
En relación con el gráfico anterior aquí observamos la frecuencia con la que se realizan dichos controles. El 38,8% de los operadores lo efectúa mensualmente y el 30,6% semanalmente. Aquí puede destacarse que los controles se realizan con bastante frecuencia, no obstante volvemos a mencionar que en su gran mayoría se refieren a controles de clorificación.



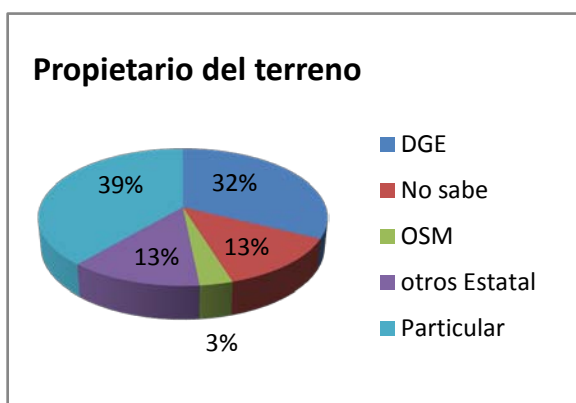


## PROPIEDAD DEL TERRENO

De los casos relevados, el 95% consume agua de pozo. En este sentido, resulta interesante indagar acerca de la condición de los operadores respecto de los mismos. En el caso de la propiedad de las instalaciones y pozos, se da la siguiente situación: casi la mitad de las entidades son propietarias y poseen escrituras del terreno, mientras que el 30% tiene un comodato –gratuito- y el 18% ocupa el terreno y dice poseerlo, pero no tiene escrituras. El 3% restante paga un alquiler.



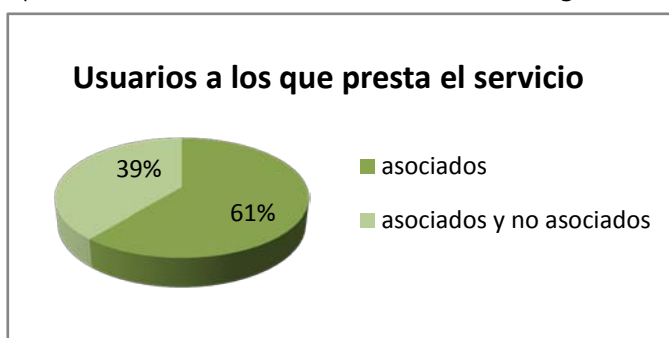
Este dato es relevante en la medida en que el hecho de no tener el pozo o las instalaciones a nombre de los operadores, o al menos los papeles en regla, puede significar un conflicto a futuro.



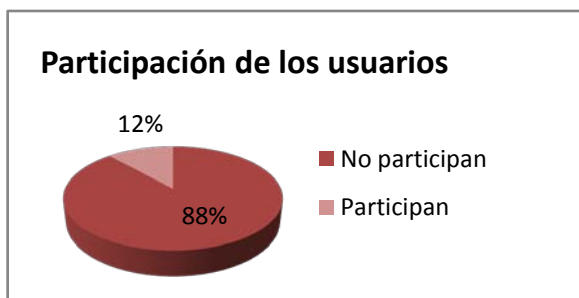
Respecto de los terrenos que no están a nombre de las entidades, los propietarios son en mayor medida individuos o empresas privadas –el 39%- y la Dirección General de Escuelas –32%-. Con un 13% tenemos tanto a otros organismos del Estado –como la Dirección Provincial de Vialidad, municipios, entre otros- como a aquellos casos en que las entidades no saben a quién pertenece el mismo. Un porcentaje mínimo -3%- corresponde a los terrenos propiedad de OSM SA.

## USUARIOS A LOS QUE PRESTA EL SERVICIO

Si bien el 61% de los operadores presta el servicio sólo a asociados, un significativo número de ellos -39%- lo hace a asociados y no asociados. La causa principal de ello es que al ser la provisión de agua potable un bien fundamental para la vida de la personas imposibilita una clasificación taxativa al momento de brindar el servicio, ya sea por proximidad geográfica, por relaciones parentales o amistades, etc.



## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS



Como podemos apreciar, y en consonancia con la tendencia general de escasa participación y compromiso que vivimos actualmente, la gran mayoría de los usuarios no participa. Esto muchas veces dificulta la tarea de las entidades, ya que se da la particularidad de que la mayoría son Asociaciones Civiles y necesitan contar con la participación

efectiva de sus miembros para poder cumplir con sus obligaciones y tener sus papeles en regla.

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

## COBRO DEL SERVICIO

Puede observarse que el 67% de los operadores respondió que no pueden cobrar el servicio de provisión de agua potable en tiempo y forma. Es decir se encuentran con dos



problemas esenciales: el no -pago de los usuarios en el tiempo establecido en las boletas de pago y, por otro lado, con los importes tarifarios que en la mayoría de los casos fueron establecidos muchos años atrás y que por lo tanto resultan insuficientes en la actualidad.

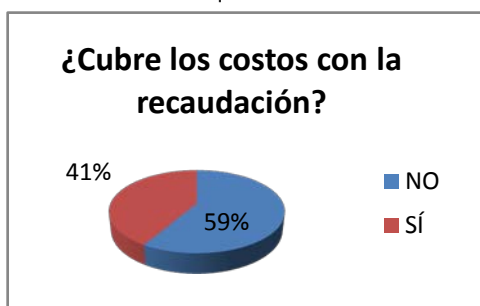
En relación con el gráfico anterior puede observarse que la morosidad, el 53%, representa el principal inconveniente para cobrar la tarifa del servicio de agua potable. El 27% corresponde a usuarios carenciados, dato muy importante ya que hace referencia a una problemática social existente, en particular de las zonas rurales. Cabe aclarar que se diferenciaron las categorías 'morosidad' y 'usuarios carenciados' entendiendo al primero



como aquella actitud de no-pago por parte de usuarios que podrían pagar sin inconveniente la tarifa asignada.

## RELACIÓN ENTRE LOS COSTOS Y LA RECAUDACIÓN

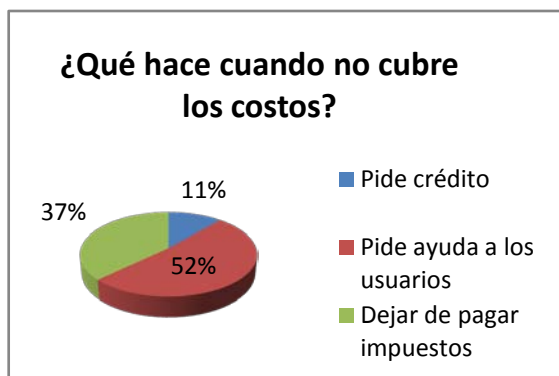
A partir de este gráfico, advertimos rápidamente que más de la mitad de los Operadores no alcanza ni siquiera a cubrir los costos de la prestación del servicio. Vale aclarar que



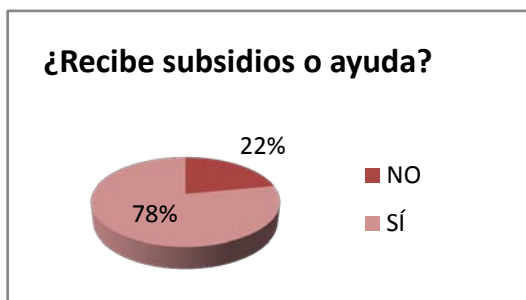
cuando hablamos de costos no estamos incluyendo mantenimiento ni expansión de la red, sino sólo los gastos de potabilización tales como cloro-, energía eléctrica, sueldos –en el caso de que tengan empleados, algo que no ocurre generalmente- e impuestos. Resulta interesante destacar que el 75% de aquellos que manifestaron cubrir sus costos con la recaudación

indicaron -al mismo tiempo- tener problemas de infraestructura.

Como vimos anteriormente, más de la mitad de las entidades no cubre sus costos. Esta situación lleva a que, para no disminuir la calidad del agua que se distribuye, los operadores que se encuentran en esta situación tomen diferentes determinaciones. La mayor parte de ellos – 52%- recurre a los usuarios que cumplen, sea a través de colaboración en dinero o mediante prestación de algún servicio o ayuda. El 37% deja de pagar impuestos -especialmente el IVA y los Ingresos Brutos- y cargas sociales, con las consecuencias que ello implica en términos de deudas y juicios laborales. Sólo el 11% recurre al crédito, ya que en general lo ven como de muy difícil acceso.



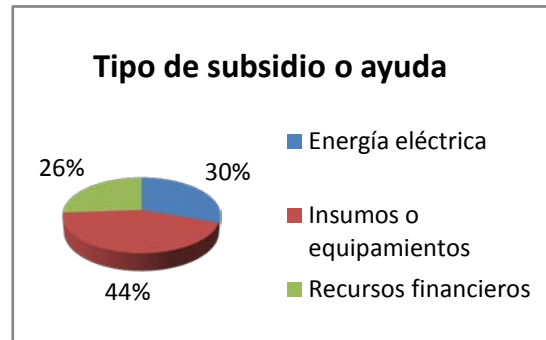
## ¿RECIBE ALGÚN SUBSIDIO O AYUDA?



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

recibe algún tipo de ayuda o subsidio.

Asimismo, el 44% de las entidades que cuentan con algún tipo de ayuda manifestó recibir insumos o equipamiento –en general desde su respectivo municipio o de parte del EPAS-, el 30% recibe regularmente un subsidio en la tarifa de energía eléctrica, y el restante 26% ha recibido dinero para obras.

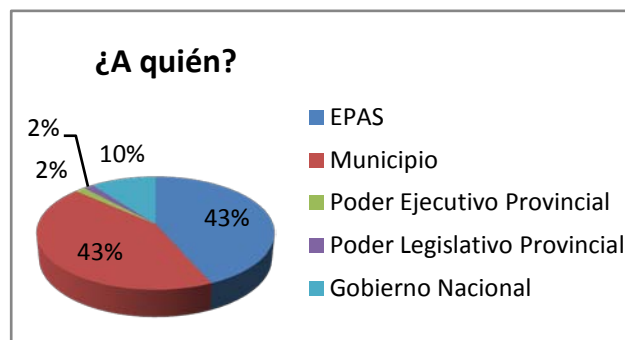


### ¿SOLICITÓ ALGUN TIPO DE ASISTENCIA?

Más allá de los subsidios o ayuda que el 78% de los operadores manifestó recibir, es importante saber cuál es la relación entre éstos y las autoridades u organismos públicos, para indagar acerca de si conocen quiénes pueden canalizar sus demandas. Vemos que el 81% solicitó asistencia, mientras que el 19% no lo hizo por distintas razones.



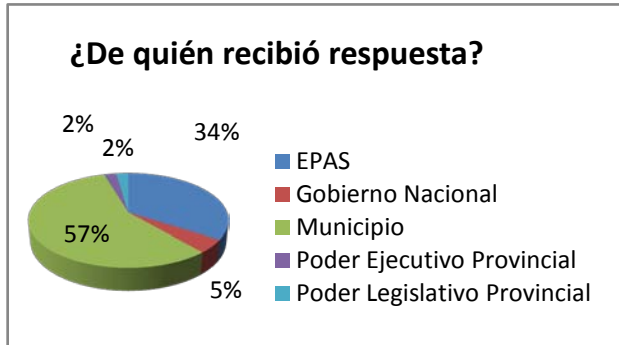
A la pregunta ¿a qué organismo solicitó asistencia? El 43% respondió al EPAS, y el otro 43% al Municipio. Desde el punto de vista legal e institucional (Ley provincial N° 6044), al estar los operadores comunitarios “comprendidos” en dicho marco, el que un 43% haya solicitado asistencia al Ente no supone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



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

## ¿DE QUÉ ORGANISMO OBTUVO RESPUESTA?

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



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

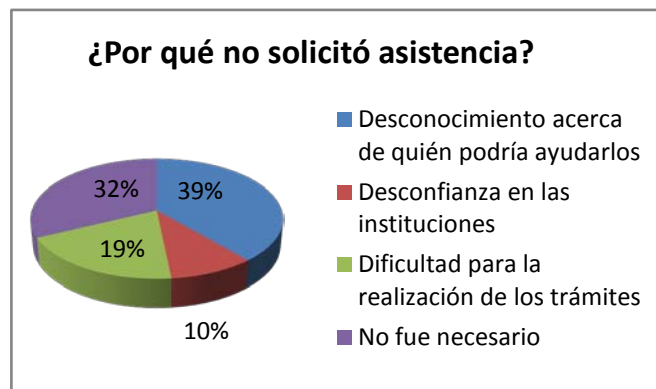
En sólo dos casos indicaron que acudieron al Poder Legislativo Nacional y Provincial, y fueron respondidos.

operadores.

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

## ¿POR QUÉ NO SOLICITÓ ASISTENCIA?

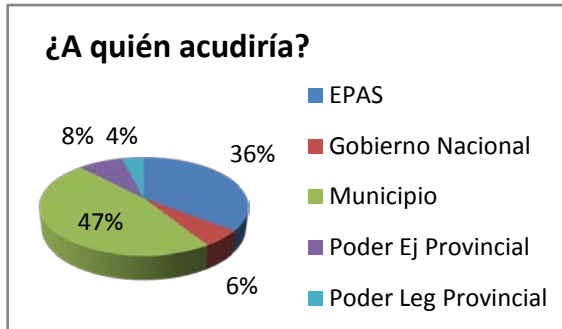
Nos parecía importante indagar, dentro de ese 19% que respondió que no solicitó asistencia a ningún organismo, los motivos por los cuales no lo hizo. Aquí surge que el 39% desconoce qué organismos o instituciones podrían ayudarlos y el 19% expresa que existen dificultades para la realización de los trámites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





## EN CASO DE NECESIDAD ¿A QUIÉN ACUDIRÍA?

Estos números nos permiten nuevamente apreciar la importancia que tiene el Municipio,



por ser el referente más cercano a la población. En segundo lugar aparece la figura del Ente Regulador, con el 35%. En menor medida, tenemos tanto al Gobierno Nacional como a los poderes Ejecutivo y Legislativo Provincial.

## 2.2. TRABAJOS DE TALLER

Se presentarán las conclusiones sacadas de los mismos, divididos por zona.

### ZONA ESTE

Se menciona a la falta de recursos económicos con problema principal para prestar el servicio en las condiciones que corresponden, lo que no significa que presten un mal servicio, ya que ellos mismos invierten su tiempo y dinero para mantener la prestación en un nivel "aceptable".

Las causas del problema resultan ser coincidentes, ya que los tres grupos indicaron las bajas tarifas (así como la dificultad para cobrar) y la falta de ayuda del Estado como los principales inconvenientes para obtener recursos. Asimismo, se mencionó repetidamente al EPAS como un obstáculo recurrente tanto en el tema tarifas como en lo que se refiere al procedimiento diario y circunstancias eventuales (roturas, ampliación del servicio, etc). Por otra parte, y como pudimos apreciar de parte de todos los grupos, al Ente se lo ve débil y carente de recursos para cumplir el rol que debería.

También se ha coincidido en las consecuencias, que tienen que ver con el impacto que la falta de recursos produce en la prestación del servicio: imposibilidad de contratar personal calificado, menor recambio de cañerías, baja participación tanto de usuarios como de directivos de las instituciones, falta de movilidad, y, en menor medida, disminución en la calidad del agua (cloro).

Como soluciones se piden exenciones impositivas (especialmente el IVA), financiación de deudas con la AFIP, acceso a créditos y/o subsidios y colaboración en la incorporación de recursos humanos y materiales. En lo que se refiere estrictamente al EPAS (más allá de la ayuda financiera para la compra de materiales) manifestaron la necesidad de que se fijen reglas claras y se unifiquen los criterios, particularmente en el tema de las tarifas. Por otra parte, se reclama el establecimiento de procedimientos menos burocráticos y más económicos. Finalmente, todos los grupos coincidieron en que es necesario fortalecer al Ente, ya que es importante que realice su tarea de control y que, al mismo tiempo, los asista para prestar un mejor servicio.

En general la gente se mostró muy entusiasmada, aunque descreída de que este proceso pueda derivar algún tipo de solución (especialmente a corto plazo). Ese descreimiento podría fundamentarse en el comportamiento que ha tenido y tiene el Gobierno (especialmente el EPAS) con ellos, y en el hecho de que en experiencias anteriores de participación (reuniones con el EPAS) donde no han tenido más que resultados negativos.

### ZONA NORTE

Si bien se mencionaron varios temas que resultan preocupantes para las entidades, tales como la falta de participación y de compromiso de los usuarios, todos coincidieron en indicar a la falta de recursos económicos como principal problema a la hora de llevar adelante la prestación del servicio.



Respecto de las causas de este problema, los operadores indicaron tres:

**Tarifas:** Resultan muy bajas, con lo cual en algunos casos no se alcanzan a cubrir ni siquiera los costos. Lógicamente, muy rara vez tienen la posibilidad de invertir en infraestructura, mantenimiento de la red o posibles expansiones. Según lo expresado, el trámite para la actualización de las tarifas es lento y muy costoso lo que lleva a que las mismas estén congeladas desde hacen varios años. Por otro lado, existen mensajes confusos de parte del Ente Regulador respecto de este tema que han llevado a algunos operadores a subir la tarifa unilateralmente.

**Impuestos:** Las cargas son muy altas, especialmente el IVA. Al no contar con los medios necesarios, y para no tener que disminuir la calidad del servicio, los operadores deben hacerse cargo sólo de los gastos imprescindibles, dejando de pagar los impuestos. Esto trae como consecuencia que muchos operadores se encuentren endeudados – particularmente con la AFIP y la DGR-.

**Usuarios:** Más allá de la existencia de gente carenciada –“barrios enteros que deberían ser subsidiados”, según manifiestan- se hizo notar la conducta irresponsable de muchos usuarios que, aún contando con los medios para afrontar el pago del servicio, son reticentes a cumplir con su obligación en tiempo y forma. Inclusive algunos usuarios, especialmente aquellos que conocen de legislación, especulan con que los operadores no pueden cortarles totalmente el servicio.

Las consecuencias están relacionadas con una disminución en la calidad el servicio, y posible colapso a futuro debido a la falta de mantenimiento e inversión.

Como posibles soluciones, se plantearon varios puntos. En primer lugar se sugirió que, a futuro, la tarifa se ajuste automáticamente por el índice de inflación, para evitar que quede desactualizada respecto de los costos de prestación y no tener que pasar por el Ente en el caso de requerir un aumento. Asimismo, se pidió el establecimiento inmediato de un subsidio para todos los Operadores Comunitarios, por estar prestando un servicio que correspondería al Estado.

Por otro lado, se plantearon las propuestas tanto de agruparse en una federación, que permitiría aunar esfuerzos entre todos los Operadores, como de realizar jornadas informativas en toda la Provincia.

Como característica particular de este taller, pudimos observar que las entidades ubicadas en la Zona Norte son muy diferentes entre sí. Esto se debe no sólo a que ocupan tanto áreas rurales como urbanas, sino a las diferentes realidades económicas por las que las mismas atraviesan. Si bien la mayoría tienen dificultades, existen algunas entidades (grandes cooperativas) que, además de prestar el servicio de agua, desarrollan actividades con fines de lucro que les sirven para obtener fondos extra y así compensar la baja recaudación .

De todas maneras, y más allá de la situación descrita, la sensación respecto de la falta de acompañamiento del Estado y la necesidad de adecuar las reglas de juego a las



necesidades y posibilidades de los Operadores Comunitarios fueron coincidentes en todos los participantes.

## ZONA SUR

Más allá de que no todos los grupos lo hayan expresado de la misma manera, pudimos observar que la mayor problemática reside en el hecho de que no cuentan con los recursos necesarios para prestar el servicio en las condiciones apropiadas.

Las causas de esta falta de recursos, coinciden también entre los grupos:

**Tarifas:** En casi la totalidad de los casos son bajas, y la recaudación no alcanza para cubrir los costos de la prestación del servicio. Respecto de la posibilidad de llevarlas a niveles reales, se ha mencionado que es el propio Ente Regulador quien obstaculiza el proceso, al exigir requisitos prácticamente imposibles de cumplir por muchos de los operadores. Esto lleva a que muchos hayan subido la tarifa sin la autorización correspondiente. Uno de los grupos hizo notoria la diferencia con OSM SA, a quien sí se le autorizó la suba del 19% asegurándole inclusive un nivel mínimo de rentabilidad.

A esto debemos sumarle el alto nivel de morosidad y la conducta irresponsable de una parte de los usuarios, y la dificultad para los operadores de penalizar ya que muchas veces no cuentan con el apoyo del Ente Regulador (casos llenados de piscinas y conexiones clandestinas) y les resulta difícil intimar a sus propios vecinos. Por otro lado, cuando cobran las multas deben darle los fondos al Ente.

**Impuestos:** La carga impositiva es muy alta, lo que hace que muchos dejen de pagar impuestos. En general las quejas son respecto del IVA e Ingresos Brutos. En el caso de este último advertimos también la falta de coordinación entre las normas que rigen el procedimiento para pedir, por ejemplo, la exención en el caso de las cooperativas. Lo mismo ocurre con las cargas sociales de los empleados, ya que además de resultar muy onerosas no se ajustan a los requerimientos de un empleado del sector del agua potable. Un caso particularmente "mal establecido" por parte de las autoridades es de las Tasas Municipales, ya que a las sedes de las entidades se les cobra como Comercio/ Industria a pesar de no tener fines de lucro.

**Problemas relativos al Estado:** Se advierten en general dos problemas, falta de apoyo y problemas de tipo "administrativo".

Sea en la figura del Ente Regulador (al que ven en general como un obstáculo) o del Poder Ejecutivo Provincial o Municipal, se percibe la ausencia de apoyo/ acompañamiento en la prestación del servicio. Manifestaron que en general no se les brinda asesoramiento ni ayuda en recursos (financiamiento o materiales), y que han habido casos en que la asistencia que han recibido ha sido inclusive contraproducente.

Respecto de las fallas administrativas, podemos decir que hay ciertos procedimientos de parte de organismos públicos que hacen que a los operadores se les dificulten las tareas.



En el caso particular del pago del servicio, vemos que les resulta más difícil cobrar si el usuario pertenece al Estado.

Las consecuencias son coincidentes, y tienen que ver con que la prestación del servicio se ve resentida. Al no contar con fondos suficientes se termina actuando sólo sobre lo urgente/ imprescindible, y se deja de lado todo lo que se refiere a mantenimiento, mejora o ampliación de la infraestructura. Esta conducta ha llevado a que muchos operadores se encuentren en una situación insostenible, ante la cual algunos han inclusive pensado en dejar de prestar el servicio.

Un caso aparte es el tema del uso recreativo, especialmente ante el aumento de cabañas para turistas que demandan gran cantidad de agua. Al no contar con medios, no se puede hacer frente a la inversión que significa hacerle frente a esa alta demanda.

Como solución, se planteó básicamente que el Estado se haga cargo del rol que le corresponde. Principalmente a través de tres ejes:

**Normativo:** La legislación relativa al servicio debe ser actualizada, incorporando todo lo referente a la prestación por parte de operadores de tipo comunitario. Para ello, es necesario que los legisladores se interioricen del tema y así trabajen sobre lo que conocen.

**Impositivo:** Se requiere la desgravación del IVA e Ingresos Brutos, así como la adecuación de las cargas sociales.

**Financiero:** Es importante que el Estado colabore con el otorgamiento de subsidios (especialmente se mencionó el caso de los usuarios carenciados y jubilados) y en el acceso a financiamiento a través de créditos (elaboración de proyectos). Asimismo se necesita agilizar procedimientos que resultan en extremo "burocráticos", y que les hacen perder tiempo y recursos.

Asimismo, pudimos advertir que los operadores de esta región tienen una característica especial que los identifica, y que tiene que ver con el alto nivel de cohesión y participación (hablamos de los representantes de las entidades, no de los usuarios) que presentan.

Se encuentran más organizados y unidos que en otros lugares de la Provincia, tal vez por la lejanía respecto de la Capital. De todos modos, existen formalidades legales que no les permiten unirse .

En líneas generales los asistentes estuvieron en todo momento muy dispuestos al diálogo y a trabajar la temática tanto individualmente como en los grupos. Participaron activamente y, como nota distintiva, se notaron muy entusiasmados acerca de la idea de cambiar la situación actual. De todos modos, y como sucede generalmente, se encuentran descreídos de que algún funcionario vaya a colaborar con ellos.

## VALLE DE UCO

Sobre las problemáticas elegidas, vemos que son en gran medida coincidentes. Ambos grupos han identificado la falta de recursos y el consumo excesivo de agua por parte de los usuarios como aquello que más los aqueja.

Las causas mencionadas por los dos grupos también se relacionan. En el caso de los problemas económicos, la inadecuación de la tarifa aparece como el aspecto principal, seguida por la falta de pago de los usuarios, los altos impuestos y la falta de apoyo del Estado en el caso de las zonas carenciadas.

Respecto del derroche de agua, se debe principalmente a una cuestión cultural o de falta de educación por parte de los usuarios, que se han acostumbrado a que es lo mismo pagar o no pagar el agua.

Ambos problemas tienen la misma consecuencia, resultante de no poder prestar el servicio en condiciones óptimas. Ya sea por una baja en la presión derivada del consumo excesivo, o por la imposibilidad de realizar mantenimiento en la red, es el propio usuario el que se ve perjudicado por la baja calidad del servicio.

Como propuestas de solución, básicamente se solicita que el Estado acompañe a los operadores en todas las tareas que requiere la prestación del servicio y el control del consumo por parte de los usuarios. Por otro lado, se necesita que el Ente Regulador contemple el hecho de que no se les puede exigir lo mismo que a OSM SA y les facilite todo lo que se refiere a requisitos y trámites que ellos no pueden realizar.

Finalmente, respecto del taller en general, pudimos notar la alta cohesión del grupo: se conocían entre todos y se tomaban asistencia unos a otros. Se los vio motivados, y con muchas ganas de seguir trabajando para conseguir lo que necesitan para prestar el servicio en mejores condiciones.



### 3. CONCLUSIONES

Por lo expuesto anteriormente, tanto el procesamiento de las encuestas como las conclusiones extraídas de los talleres, estamos en condiciones de elaborar una síntesis con el diagnóstico de situación actual de los operadores:

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

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

- Los principales problemas para poder prestar un servicio de calidad son:

Infraestructura: el 51% de los operadores manifiesta tener problemas de este tipo - tendido de red, cañerías obsoletas, rotura de bombas, etc-, realidad que se repite individualmente en cada región.

Organizacionales: el 29%, relacionados con el personal, capacitación, altos costos administrativos-contables, entre otros.

Cantidad de agua: se relaciona con el primero, pero hacen referencia a problemas de presión en muchos casos por urbanización no planificada, corte del servicio en horarios y días específicos, etc.

- Los tres problemas están relacionados entre sí y, en realidad, remiten al problema mayor que los atraviesa, que es la escasez de recursos económicos y financieros

- Relacionado con lo anterior surge una cuestión fundamental que es el de la TARIFA:

Las mismas se encuentran desactualizadas, y la reglamentación para solicitar un aumento de las mismas resulta de una especificidad técnica tan alta que los operadores comunitarios deben contratar profesionales para su elaboración. Esto último afecta significativamente sus costos. Manifiestan también que existe una demora importante en la aprobación de las mismas.

- Sumado a esto, y agravando aún más el escenario, el principal inconveniente para el cobro del servicio se encuentra en la alta morosidad por parte de los usuarios, ocasionada tanto por una actitud de no-pago -pudiendo hacerlo- como por el hecho de tener usuarios carenciados. En el primer caso, la posibilidad de aplicar multas resulta un



obstáculo -más que una solución- ya que, en el caso de que fueran pagadas, el dinero es para el EPAS. Respecto de los usuarios carenciados, el problema está en la inexistencia o no materialización en el caso de los ya asignados- de subsidios para que los operadores puedan reducirles la tarifa o eximirlos del pago. La mayoría de los operadores mencionó también la dificultad de proceder al corte del servicio, más allá de que el marco legal los ampare, al encontrarse con varios obstáculos al momento de ir a realizarlo.

- Otro tema en consonancia es el de los IMPUESTOS:
- En todos los casos, la carga resulta altísima y, por ende, muy difícil de afrontar. Este hecho explica, en cierta medida, que el 37% de quienes manifestaron no cubrir sus costos con la recaudación dejen de pagar los impuestos. Este hecho tiene como consecuencia que muchas de las entidades tengan, o hayan tenido, grandes deudas con la AFIP o la DGR . En menor medida, se presenta el caso de las Tasas Municipales -que en muchos casos son calculadas con criterios inadecuados- y las deudas por no pago de servicios –electricidad-.
- Respecto de las cargas sociales, se presentan dos inconvenientes. Por un lado, la falta de recursos hace que muchos trabajadores no estén formalizados, exponiéndose las entidades a la presentación de demandas laborales. Por otro lado, la inexistencia de un contrato colectivo de trabajo para el rubro “Servicio de Agua Potable y afines” hace que tengan que regirse por otros convenios -como el de Empleados de Comercio- que no se adecuan a las necesidades y requerimientos del sector.
- La mayoría de los operadores no cubren los costos del servicio ni tampoco pueden contar con un fondo destinado a invertir en infraestructura ni en insumos necesarios para brindar un buen servicio. Por ello se encuentran obligados a recurrir a algún organismo que ante una situación problemática pueda ayudarlos. El 78% recibe algún tipo de subsidio, dicho porcentaje guarda correspondencia con el 81% que manifiesta haber solicitado algún tipo de asistencia.
- Se realizan controles de calidad con frecuencia, en un sentido amplio, ya que en la mayoría de los casos son sólo controles de clorificación.
- Desorden de normas, y procedimientos inadecuados para sus necesidades. Con esto queremos referirnos a que existen fallas de procedimiento administrativo, que hacen que a los operadores se les dificulten las tareas . En general, hemos podido observar que las normas y procedimientos administrativos no contemplan la especial situación de los operadores comunitarios -especialmente de aquellos que se ubican en las zonas rurales- haciéndolos desconfiar aún más en las autoridades -especialmente en el Ente Regulador- y, por ende, en las instituciones.
- Existe una muy baja participación de los usuarios que denotan una falta de interés y compromiso, afectando profundamente el funcionamiento democrático de las asociaciones y cooperativas.

- Los dos principales organismos públicos a los cuales han recurrido para solicitar dicha asistencia son: el EPAS y el Municipio, en porcentajes iguales -43% cada uno-. La asistencia al Ente no supone una respuesta sorpresiva. Sin embargo sí lo es que el mismo porcentaje represente a aquellos que ante una situación problemática recurrieron al Municipio. Esto puede ser por: proximidad geográfica, conocimiento de concejales e intendente, entre otros y porque sabemos que en la actualidad el rol del municipio excede aquellas funciones tradicionales que otrora tenía, convirtiéndose en el centro de gestión e implementación de las políticas públicas.
- Un 19% manifestó no solicitar asistencia a ningún organismo, es significativo que el 70% de ellos no lo haya hecho por problemas relacionados con las instituciones en sí.

Como puede observarse la situación actual de los operadores comunitarios de agua potable es crítica. En este contexto, la prestación del servicio se halla seriamente comprometida. Si no se aplican medidas que tiendan a revertir dicha situación, gran parte de nuestra población no podrá acceder a un derecho humano fundamental como es el acceso al agua potable.



#### **4. ACTUALIZACIÓN DEL TRABAJO**

Recepción del tema por parte de legisladores y funcionarios. Participación.

Según la opinión de la entrevistada, la recepción del diagnóstico fue buena, particularmente de parte de los legisladores del interior, quienes son los receptores, junto con los funcionarios municipales, de las demandas de los operadores.

En este sentido, fueron varios los legisladores y funcionarios municipales que se involucraron en la búsqueda de una solución “de emergencia”. Por otro lado, el EPAS mostró su interés en colaborar designando a una persona para ocuparse específicamente del tema. Esta persona trabajó codo a codo con la entrevistada y su equipo en la elaboración del proyecto para la creación de un fondo de financiamiento, que luego sería sancionado como Ley N° 8.115.

#### **Aspectos en los que se avanzó.**

El tema que se planteó atacar en primer lugar fue la escasez de recursos financieros, especialmente para resolver los casos de emergencia en la prestación. Con esto nos referimos a las falencias de tipo estructural, que habían sido indicados como los más graves a lo largo de toda la Provincia. En este sentido, según lo expresado por la entrevistada, se buscó la manera de generar una fuente alternativa e inmediata de recursos, a la que pudieran recurrir los operadores en caso de necesidad.

Así surgió el proyecto de creación del “Fondo para el Financiamiento de la Infraestructura de Agua Potable y Saneamiento”, que fuera sancionado como Ley N° 8115 en noviembre de 2009. El mismo estaba integrado por un porcentaje del canon de concesión de OSM SA, previsto en las leyes N° 6044 y N° 6794 , y tenía como finalidad “el subsidio y financiamiento de obras, adquisición de equipamiento y elaboración de proyectos tendientes a proveer de agua potable y saneamiento a usuarios y operadores de gestión comunitaria y municipal de la Provincia”.

La administración de dicho fondo estaba a cargo del EPAS, quien asignaba las obras previamente determinadas por el Subcomité de Coordinación Municipal. A su vez se requería la elaboración de presupuestos participativos por parte de cada municipio, en el que el que se priorizaran las obras de acuerdo a las necesidades manifestadas por los propios operadores. Se intentaba de esta manera instrumentar una participación efectiva por parte de los operadores, en la que se captaran sus demandas de una manera más directa.

Durante los casi nueve meses en que se tuvo a disposición esa fuente de financiamiento, se lograron resolver problemas inmediatos –particularmente la rotura de bombas- y financiar algunas obras de pequeña envergadura. Según palabras de la entrevistada, si bien faltaba ajustar ciertos aspectos –particularmente administrativos- relativos a la operativización del Fondo, se había avanzado mucho especialmente en lo que hace a la participación de los propios operadores y de los funcionarios municipales con el EPAS.



Si bien podemos considerar tanto a la “exposición” del tema como a la participación que se generó a raíz de la Ley Nº 8115 como avances en sí mismos, no hemos encontrado avances en los demás aspectos “críticos” mencionados en el Diagnóstico.

### **Situación actual.**

Según lo expresado por la entrevistada, si bien el actual contexto de crisis que vivimos en la Provincia agudiza los problemas –particularmente financieros- de los pequeños operadores, la situación no se ha agravado desde 2008. Las cosas prácticamente no han cambiado, lo cual significa que la mayoría de ellos no está bien. En este sentido, siguen reclamando ayuda del Estado, particularmente para poder cortar al agua en caso de no-pago y para la instrumentación de medidores.

### **Nuevo escenario a partir de la estatización del servicio.**

Si bien la nueva modalidad de prestación del servicio no debería afectarlos, ya que funcionan en forma paralela al operador principal, los operadores comunitarios se ven particularmente afectados por la pérdida del financiamiento previsto por la Ley Nº 8115.

De acuerdo a lo manifestado por nuestra entrevistada, la estatización provocó el cese de los avances que se habían generado a partir de la Ley. Es decir, más allá de los necesarios recursos que la misma estipulaba, nos referimos a la participación –tanto de parte de los operadores con sus respectivos municipios como del EPAS en el proceso- que poco a poco iba cobrando mayor importancia.

La situación actual deja a los operadores en la misma situación en la que estaban en 2008, sin posibilidades de acceder a recursos en caso de emergencia.

### **Mirada al futuro. Propuestas de solución.**

Como hemos podido observar a partir de los datos brindados por la entrevistada, la realidad prácticamente no ha cambiado desde 2008, lo cual indica que los operadores –tal como fuera indicado en 2008- siguen en una situación crítica, en la cual la prestación del servicio corre serios riesgos de colapsar.

En cuanto a posibles soluciones planteadas en la entrevista podemos destacar, por un lado la idea de estatización –ya presente en 2008 en algunos operadores- de al menos aquellas entidades que no pueden subsistir por sus propios medios.

Por otro lado, otra de las propuestas que surgió del análisis de 2008 –particularmente de los trabajos de taller- y que vuelve a ser mencionada es la de agrupar a las entidades, dada la necesidad de brindarles una estructura de contención que les permita realizar su trabajo en mejores condiciones.

Según lo mencionado, esta segunda inquietud –particularmente impulsada por el EPAS- fue trabajada con los operadores y funcionarios municipales durante el proceso de preparación del Proyecto de Ley. Cabe destacar que, contrariamente a lo expresado por



los propios operadores comunitarios durante los talleres de 2008, la respuesta de éstos ha sido mayoritariamente desfavorable.

### **Interrogantes.**

Más allá de la buena predisposición del EPAS para contribuir a resolver –al menos en parte- tema del financiamiento ¿Por qué no ha habido funcionarios del Poder Ejecutivo interesados en la situación de los operadores comunitarios?

En el marco de la intervención y posterior estatización de OSM ¿No debería haberse al menos planteado la figura y rol de los pequeños operadores?

¿Conocían en el Poder Ejecutivo la existencia de la Ley N° 8115 al momento de decidir los detalles respecto de la estatización de OSM SA y creación de AySAM? ¿Por qué no se previó la pérdida del Fondo de Financiamiento?

### **CONCLUSIÓN**

Hemos visto que la situación no ha cambiado mucho desde fines de 2008. Aún así, podemos concluir que más allá de la idea de generar recursos alternativos, con el objeto principal de cubrir deficiencias –medidas de tipo coyuntural-, no se han planteado soluciones de fondo –medidas estructurales-, que permitan a los pequeños operadores ir mejorando su situación en forma sostenida y así llegar a una prestación sustentable.

## 5. ANEXO

### 5.1 MODELO DE ENCUESTA

Fecha:

Nº

Nombre del operador:

Forma jurídica (Ej.: asociación, cooperativa, etc):

Cantidad de conexiones/ Cobertura en Km2:

Domicilio:

Distancia aproximada del Municipio:

*Marque con una cruz y/o complete según corresponda.*

**1. ¿Cuáles son los principales problemas que tiene que afrontar para prestar el servicio?**

- Cantidad de agua
- Problemas de infraestructura (cañerías, bombas, equipamiento y materiales, etc)
- Problemas organizacionales (recursos humanos insuficientes, falta de capacitación, etc)
- Otros (especificar)

**2. Además de los controles externos ¿realizan ustedes controles de calidad del agua?**

-Sí

-No

-¿Con qué frecuencia?

semanal

mensual

bimestral

semestral

anual

otros

**3. ¿De dónde obtiene el agua para prestar el servicio?**

- Pozo
- Obras Sanitarias Mendoza SA
- Departamento General de Irrigación
- Otros (especificar)

**4. Respecto del terreno donde se encuentran las instalaciones (pozos, plantas, piletas, etc), su entidad es:**

Propietaria (con escritura)

Poseedora (sin escritura)

Comodataria (préstamo gratuito)

Locataria (pago por uso y goce)

En caso de NO SER PROPIETARIO, ¿a nombre de quién está la propiedad?

**5) ¿A qué tipo de usuarios presta el servicio?**

-Sólo a asociados de su entidad

-A asociados y no asociados

**6. Los usuarios, ¿participan y/o colaboran con la entidad?**

-Sí -No

¿De qué manera?

**7. Los usuarios, ¿pagan en tiempo y forma?**

Sí No

-Mencione, brevemente, los principales inconvenientes a la hora de cobrar el servicio:

**8. La recaudación, ¿alcanza para cubrir los costos del servicio?**

-Sí -No

En el caso de contestar NO, ¿cómo lo resuelve?

Pide crédito Deja de pagar impuestos

Recurre a los usuarios Otros (especificar)

**9 ¿Ha recibido en algún momento ayuda o apoyo de cualquier tipo (subsidio, asesoramiento, personal, materiales, maquinarias, etc) de parte del Gobierno Nacional, Provincial o Municipal?**

- Sí - No

- ¿Cuál?

**10. ¿Ha recurrido a algún Organismo para pedir apoyo, asesoramiento o recursos?**

- Sí - No

- Si la respuesta es Sí, diga el nombre del/ de los Organismo/s

-¿Obtuvo respuesta favorable?

- Sí - No

**11. Si NO HA RECURRIDO a ningún Organismo, ¿POR QUÉ NO lo hizo?**

No sabe quién puede ayudarlos Cree que no los van a ayudar

Lleva mucho tiempo y trámites Otros (especificar)

**12. En caso de necesidad ¿a quién acudiría?**

Muchas gracias



## 5.2 TRABAJOS DE TALLER

### Guía de preguntas

1. Elijan, por su importancia, un problema que los afecte a todos. Traten de describirla detalladamente.
2. ¿Cuáles son las causas de este problema? Enumérenlas.
3. ¿Qué consecuencias tiene o ha tenido este problema en los usuarios y en la población?
4. A su criterio ¿Cómo podría solucionarse el problema? ¿Quiénes deberían intervenir en este proceso?

### ZONA ESTE – 2 de Agosto de 2008

#### GRUPO 1 (Rivadavia)

Asociación Mutual Empleados “Pacífico Tittarelli”; Unión Vecinal de Servicios Públicos “Barrio Lencinas”; Unión Vecinal “Benicio Arias- El Mirador”; Unión Vecinal de Servicios Públicos “Los Arboles”; Unión Vecinal de Servicios Públicos “Reducción de Abajo”; Unión Vecinal “Andrade”

Problema principal: FALTA DE FINANCIAMIENTO

Causas:

- Los usuarios no pagan, inclusive algunas escuelas (que tienen parte del presupuesto asignado para el servicio de agua) son morosas y la DGE no se hace cargo del tema. Cuando cobran multas se lleva la plata el EPAS
- El mantenimiento y los insumos son ahora mucho más caros.
- Los sistemas que impone el EPAS son muy onerosos: cuadro tarifario (\$660), sistema de facturación (\$400), software (\$2000). Inclusive este último les causa inconvenientes en cuanto a la info que se lleva el EPAS en el diskette (deudores, etc) porque después les cobran multas a ellos. El EPAS les exige mucho.
- No pueden aumentar las tarifas porque implica un trámite muy burocrático.
- No reciben ayuda por parte del Gobierno (se refieren en general al Estado Provincial) además es muy costoso pedir financiamiento (exige presentar un proyecto, contratar un ingeniero, etc)

Consecuencias:

- Faltan insumos, repuestos, etc. No hay recambio de cañerías.



- Problemas de recursos humanos, tanto de operarios (no tienen, o está en negro) como de miembros de las Comisiones Directivas (que se van porque tienen que poner mucho de su parte). Según ellos mismos indican, los pequeños operadores corren el riesgo de desaparecer.
- Baja la calidad del agua y la prestación del servicio, pero igual el EPAS sigue exigiendo.

#### Soluciones:

- Exención del IVA.
- Solicitar ayuda para colocar medidores, y para afrontar el mantenimiento de ese sistema.
- Que el Municipio les ponga un operario (para que controle el cloro, por ejemplo) aunque sea rotativo entre varios prestadores.

#### **GRUPO 2 (San Martín)**

Unión Vecinal "Gurruchaga"; Unión Vecinal de Servicios Públicos "Villa Argentina"; Unión Vecinal de servicios Públicos "Buen Orden"; Cooperativa Rural de Servicios Públicos "BAYO" Ltda.; Unión Vecinal "Nueva California"; Cooperativa Agropecuaria y de Servicios Públicos "Minifundistas de Alto Verde Ltda"; Cooperativa de Servicios Públicos "Villa Nueva Palmira Ltda" ; Cooperativa de Consumo, Vivienda, Urbanismo y Servicios Públicos "Villa Adela Ltda" (Palmira); Unión Vecinal "Carril Costa Canal El Ñango".

Problema principal: TEMA ECONÓMICO

#### Causas:

- Las tarifas son bajas, y es muy engorroso el trámite (expediente) para modificar los \$0,10/m<sup>3</sup>. En este caso manifestaron que resulta problemática la falta de unificación de criterios del EPAS, ya que a algunos les autorizó una tarifa (\$24 mensuales) y a otros otra muy inferior (\$20 bimestrales).
- Los usuarios no pagan en tiempo y forma.
- Están endeudados, principalmente con el ENOHSA , la AFIP (ver nota pie 5) y la DGR (Ingresos Brutos). Muchos están comprometidos en más de un plan de pago, inclusive con emplazamientos por pagos atrasados, situación que no pueden afrontar.
- No reciben ayuda por parte del EPAS. Al contrario, les pide continuamente todo tipo de informes, muchos de los cuales no los pueden realizar sin ayuda profesional (les genera un costo adicional). Hicieron especial referencia a la imagen que tienen del Ente Regulador. En ese caso indicaron que lo ven "desfinanciado", "sin imagen" y en un "rol débil".

#### Soluciones:

- Ayuda por parte del EPAS
- Exenciones impositivas

### **GRUPO 3 (Junín)**

Cooperativa Rural de Servicios Públicos "Algarrobo Grande Ltda"; Municipalidad de Junín; Unión Vecinal Escuela José M. Molina; Unión Vecinal de Servicios Públicos "Los Barriales"; Cooperativa de Servicios Públicos "Rodríguez Peña"; Cooperativa Rural "Mundo Nuevo".

Problema principal: FALTA DE RECURSOS FINANCIEROS

Causas:

- La gente no paga.
- El sistema de cobranza no resulta adecuado.
- Total ausencia de ayuda de la población local y provincial.

Consecuencias:

- Deterioro en la cantidad y calidad del agua.
- Deudas con la AFIP.

Soluciones:

- Subsidio por costo de salario del operario en blanco ANSES
- Subsidio para asistencia técnica profesional contable.
- Aumento de la tarifa.
- El Municipio juega un rol protagónico.

<b>ZONA NORTE – 27 de Septiembre de 2008</b>
--

a) *Guaymallén y Las Heras*

Unión Vecinal "La Primavera"; Cooperativa de Agua "San Pablo"; Cooperativa "Corralcoop"; Asociación Vecinal de Fomento "Buena Nueva"; Asociación Vecinal "Tamarindos"; Cooperativa de Servicios Públicos, Urbanismo, Vivienda y Consumo "Plumerillo Sur"

Problema principal: FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS

Si bien todos los asistes coincidieron en definir tal problemática como la principal, definición, se mencionaron otras tales como:

- Falta de participación.

- Pérdida de valores tales como la honestidad, la voluntad y el sentido de compromiso hacia la comunidad.

#### Causas:

- Tarifas no actualizadas, ya que el EPAS ha establecido muchas exigencias y por lo tanto es un proceso que lleva mucho tiempo. Asimismo, desde el propio Ente Regulador, se les dan mensajes confusos respecto de la posibilidad de ajustar las tarifas.
- Impuestos: Las cargas son muy altas, en algunos casos la facturación no alcanza para cubrir los costos y por eso se dejan de pagar tanto el IVA como los Ingresos Brutos (DGR).
- Falta de apoyo del Estado, principalmente representado en la figura del Ente Regulador. Especialmente establecieron diferencias entre el trato preferencial que se les da a OSM SA y otras empresas privadas respecto de los Pequeños Operadores.

#### Soluciones:

- Ajuste de tarifas automático por índice de inflación.
- Que el Estado subsidie a los Pequeños Operadores en razón de que están prestando un servicio público esencial.
- Realización de jornadas provinciales de pequeños operadores.
- Asociarse: "Asociación de Pequeños Operadores de Agua Potable"

#### *b) Lavalle*

Asociación "La Bajada"; Cooperativa "Santa María"; Asociación Mutual "Don Bosco"; Unión Vecinal "Nuestra Señora del Carmen"; Comisión de Usuarios de Agua Potable "Gustavo André"; Asociación de Agua Potable "Zona Oeste Gustavo André"; Cooperativa "Lagunas de Bartoluzzi"; Asociación Mutual "Los Reyes Palmera – Colonia Italia".

#### Problema principal: FALTA DE RECURSOS

Se mencionaron otros problemas tales como:

- Pozos en mal estado o insuficientes.
- Problemas legales: juicios laborales o por falta de pago de servicios, problemas con el Gobierno de la Provincia por convenio incumplido.
- Falta de participación y conducta irresponsable por parte de los usuarios.

#### Causas:

- Tarifas bajas, que en muchos casos no alcanzan para cubrir los costos, y usuarios poco dispuestos a pagar en tiempo y forma. Debido a que el trámite es muy largo y costoso,

algunos Operadores ha subido la tarifa sin intervención del EPAS, aunque con el acuerdo de los vecinos.

- Impuestos: Son muy altos, especialmente las cargas sociales. Existe confusión particularmente respecto de la exención IVA.

#### Soluciones:

- Que el Estado intervenga y los ayude. Que el EPAS les facilite las cosas, teniendo en cuenta la desventaja en la que se encuentran respecto del resto de los Operadores.

### **ZONA SUR – 18 de Octubre de 2008**

#### **GRUPO 1**

U. Vecinal "El Cerrito"; U. Vecinal "Fausto Burgos"; Coop. Rural de Ss. Públicos "Capitán Montoya"; U. Vecinal "Calle Larga".

Problema principal: EL ESTADO NO CUMPLE CON SU FUNCIÓN

#### Causas:

- Según los operadores el Estado no cumple con la función que le corresponde, la de garantizar la prestación del servicio, ya que no advierte la importancia que tiene el agua para la población.

- La prestación que ellos hacen no es considerada como objeto de interés para nadie, ni siquiera para el Estado, por no resultar una actividad rentable.

- Ven al Estado (representado especialmente en la figura del Ente Regulador) como un obstáculo para la adecuada prestación del servicio, no sólo en lo que se refiere a las tareas/ procedimientos diarios, sino respecto de la planificación de obras de mantenimiento, mejora o expansión del servicio. Asimismo, sienten que el trato hacia OSM SA es distinto e incluso favorable.

#### Consecuencias:

Al desconocer en qué situación se encuentran y no prestar atención a sus necesidades, el Estado no actúa, planifica ni legisla teniendo en cuenta a los Operadores Comunitarios. Esto se ve reflejado principalmente en dos ámbitos:

Tarifas: No se las dejan subir, resultando que la mayoría no llegue a cubrir todos los costos como corresponde

Impuestos: La carga impositiva es altísima, y son regularmente perseguidos por la AFIP y la Municipalidad por esa causa. Las cargas sociales también son altas y por eso muchas veces no pueden regular la situación de los empleados, por lo cual han tenido que





afrontar juicios. Se les hace muy difícil tener todos los papeles al día, y en algunos casos no les alcanza para pagar los honorarios de un contador para que trabaje permanentemente con ellos.

Esta realidad se traduce en graves problemas financieros, que tienen consecuencias directas en la prestación del servicio. Según nos manifestaron, hacen el máximo ahorro posible y gastan sólo en lo imprescindible. Los recursos no les alcanzan para realizar mantenimiento ni obras de expansión, problemática que resulta más grave está en la zona rural.

#### Soluciones:

- Actualizar la legislación, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de los Operadores.
- Que el Estado tome conciencia de que es necesario colaborar con la prestación del servicio.
- Eximir del pago de IVA e Ingresos Brutos.

#### GRUPO 2

U. Vecinal "Pobre Diablo"; U. Vecinal "Palermo Chico"; Cooperativa Rural "Rama Caída"

Problema Principal: FALTA DE RECURSOS FINANCIEROS.

#### Causas:

- La tarifa que se cobra no alcanza para cubrir los costos. Asimismo existen problemas para cobrar el servicio a los morosos.
- Los operadores no tienen poder de decisión.
- Falta de sentido común del Ente Regulador, que no autoriza tarifas con la vigencia que debería ser. Asimismo exige gran cantidad de documentación contable, la cual resulta muy onerosa, para realizar el trámite.

#### Consecuencias:

- A futuro van a incrementarse los problemas para prestar el servicio, ya que no se va a poder mejorar la infraestructura.
- Denuncias de los usuarios.

#### Soluciones:

- El Estado (EPAS) debería intervenir, a través de diferentes herramientas:

Subsidios: Dinero, insumos/ infraestructura, asistencia técnica

Créditos: Baja tasa de interés y otorgado rápidamente, acorde a las posibilidades de pago de los operadores.

Promoción: Crear conciencia acerca de la importancia del recurso y la necesidad de que se pague.

### **GRUPO 3**

A. Civil "Club de Pescadores San Rafael"; Coop. Rural "Salto de las Rosas"; Cooperativa "Atuel Norte"; U. Vecinal "Villa Atuel"; Junta Vecinal "Cuadro Benegas"; Cooperativa "Monte Comán"

Problema principal: FALTA DE FINANCIAMIENTO.

#### Causas:

- La tarifa resulta inadecuada. Está fijada por el EPAS, quien exige la presentación de gran cantidad de documentación contable (y un trámite largo y difícil) para actualizarla. Con lo que están cobrando actualmente apenas cubren los costos mínimos.
- Por otra parte está el tema de la morosidad en el pago por parte de los usuarios, con el agravante de que los fondos de las multas que pueden cobrar tienen como destino el Ente Regulador. Esto ocasiona que muchas veces prefieran no cobrarlas ya que les resulta muy difícil y oneroso penalizar a sus propios vecinos, que "tienen que pagar sólo \$12 por mes y se quejan".
- Los impuestos son muy altos, todos tienen que pagar IVA y sólo las Uniones Vecinales están exentas de pagar Rentas. En el caso de las Tasas Municipales, se les cobra como comercio o industria (más altas).
- Las cargas sociales son muy onerosas. Al no haber un convenio específico para operadores de agua potable, se rigen por el de los empleados de comercio.

#### Consecuencias:

- El servicio se ve resentido. No pueden renovar las cañerías ni realizar el mantenimiento que se necesita. Ante el crecimiento de la demanda, sea por nuevas conexiones o por aumento de consumo (especialmente en verano)
- Muchos tienen deudas con la AFIP o con la DGR. En el ámbito laboral, hay casos en que han tenido que afrontar juicios laborales, con el alto nivel de gastos que ello implica.

#### Soluciones:

- Que el Estado se dé cuenta de que los Operadores Comunitarios no son OSM SA y que aprenda a diferenciarlos, legislando acorde a los requerimientos, necesidades y teniendo en cuenta las particularidades de cada uno.

- Que el EPAS evalúe a cada uno de acuerdo a sus posibilidades, el Estatuto del Operador es imposible de cumplir por parte de los Pequeños Operadores.

Debería unificarse todos los prestadores y tener un estatuto común, para solucionar temas como el de los salarios.

- Resolver el tema impositivo, especialmente el IVA. Resulta difícil de creer que la leche esté desgravada, por ser considerada alimento primordial, y el agua no.

- Conseguir financiamiento.

### **VALLE DE UCO – 8 de Noviembre de 2008**

#### **GRUPO 1**

Unión Vecinal “Villa Arroyo Grande”; Cooperativa Rural de Servicios Públicos “La Unión”; Unión Vecinal “Villa Seca”; Unión Vecinal “C Rodolfo Danti”; Asociación Vecinal “B° Dalmau”.

Problema principal: CONSUMO EXCESIVO DE AGUA

Causas:

- La principal causa, según los operadores, es la falta de conciencia y educación de los usuarios, que muchas veces tienen conductas irresponsables respecto del recurso. Entre este tipo de conductas, las más frecuentes son: riego y llenado de piletas de natación.

- Asimismo mencionaron que no tienen suficientes recursos, infraestructura y apoyo de las autoridades para revisar las instalaciones domiciliarias y arreglar pérdidas. La falta de medidores hace que sea más difícil controlar el derroche.

- Falta de asesoramiento y apoyo para aplicar sanciones y cortes en el servicio . Poca efectividad en las multas.

Consecuencias:

- Falta de presión en las cañerías, y disminución de la dotación a los usuarios ubicados a mayor altura.

- Problemas entre los vecinos y con el operador.

Soluciones:

- Controlar las instalaciones domiciliarias, para controlar las pérdidas y el consumo excesivo (especialmente en riego de jardines). Poner a disposición de los usuarios un servicio de plomería para arreglar roturas menores

- En el caso de las piletas de natación, instalar sistemas de limpieza para que no tiren el agua todos los días.
- Realizar campañas de concientización, especialmente en las escuelas y organismos del Estado, acerca de la importancia de cuidar el recurso. Integrar a todos los sectores de la sociedad y pedir la colaboración especial de los medios de comunicación: “la televisión es un arma que no se utiliza”.

Problema secundario: FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS

Causas:

- Tarifa inadecuada. Dificultad para actualizarla, debido a que los trámites en el EPAS son muy largos y costosos. Es así que algunos, ante la imposibilidad de realizar el procedimiento requerido por el EPAS, o ante la negativa de éste a la suba de la tarifa, han decidido hacerlo en forma unilateral, aún con el riesgo de ser sancionados.
- Problemas para cobrar, especialmente debido a la conducta irresponsable por parte de los usuarios.
- Falta de apoyo por parte del Municipio, inclusive una de las asociaciones se encarga de la recolección de los desechos verdes (aunque no lo especifican en la boleta del servicio): “la Municipalidad no nos presta ningún servicio, sólo recoge la basura”.

Consecuencias:

- Se resiente la prestación del servicio y no se invierte para mejorarlo.

Soluciones:

- Rebaja en los impuestos
- Acceso a financiamiento “aunque sea un crédito, no tenemos nada”

## **GRUPO 2**

Unión Vecinal “Antonio Scaravelli”; Unión Vecinal “Los Sauces”; Unión Vecinal “B° Manuel Belgrano”; Unión Vecinal “América La Pintada”; Asociación “B° Urquiza”; Cooperativa Rural de Servicios Públicos “Vista Flores”.

Problemas:

- Falta de recursos financieros
- Infraestructura muy antigua.
- Poca concientización con respecto al uso del agua, “cultura del derroche”

Causas:

- Sistema de cobranza: “la gente no quiere pagar y cuesta mucho lograr que paguen”

- Sistema de actualización de tarifas. :

Consecuencias:

- Se resiente la calidad del servicio.
- Se desfinancia la entidad.

Soluciones:

- Agilizar el otorgamiento de aumento de tarifa
- Optimizar el sistema de cobranzas
- Crear un Fondo de Ayuda para los operadores comunitarios.
- Crear una entidad que agrupe a todos operadores comunitarios.

### **5.3 ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA**

Nombre: Escribana María Beatriz Galiñares

Posición: Miembro del equipo de trabajo del Senador Omar Denigra, Honorable Legislatura de Mendoza

1) ¿Cuál ha sido la “recepción” del tema de los pequeños operadores en la Legislatura?  
¿Qué repercusiones generó el diagnóstico de diciembre de 2008?

Bien... nosotros trabajamos muy bien, en conjunto con el grupo de la Universidad Nacional de Cuyo en la elaboración del diagnóstico. La recepción por los legisladores fue buena, porque especialmente todos los legisladores del interior de la Provincia conocen la problemática porque a ellos les llegan las quejas de las distintas entidades. Sobre todo las más activas, que son las del sur de la Provincia y las del Este de la Provincia, que están muy solas y sin acompañamiento.

A raíz de este proyecto que nosotros presentamos con la ayuda de ustedes se sancionó el 11 de noviembre de 2009 la Ley N° 8115, que era justamente la creación del fondo de financiamiento para la infraestructura del agua potable para los pequeños operadores de gestión comunitaria. Tuvimos que realizar distintas reuniones con el EPAS, el EPAS también era consciente de la problemática, así es que reformulamos el proyecto también teniendo en cuenta otras inquietudes de ellos. Y la ley comenzó a funcionar ahora en el 2010 con la paradoja que, al privatizarse la empresa [NI: Quiso decir estatizarse] nos quedamos sin la fuente de financiamiento, porque justamente el fondo se formaba con un porcentaje del canon que pagaba OSM SA al Gobierno Provincial. De todas maneras, los fondos que estaban se utilizaron, se compraron bombas, bueno... y se estaban financiando pequeños proyectos de los distintos operadores. Pero justamente cuando este año tenía que empezar a aplicarse la ley y a generarse toda la participación de la gente, se



ha visto cortada por este tema que van a tener que estudiar, vamos a tener que estudiar otra forma de ayudar a esta gente, a estos pequeños operadores porque ellos por sus propios medios no cuentan con la forma de llevar adelante en buenas condiciones el servicio

*Y los legisladores ¿colaboraron en el tema del proyecto?*

Los legisladores colaboraron y del EPAS tuvimos una muy buena predisposición también, porque a ellos les llegan constantemente las denuncias ¿no? La problemática la sufren ellos también todos los días, y no tenían medios para darle respuesta. Así que con esto justamente... bueno, la base del proyecto fue la participación de los operadores en esto, porque en la ley de privatización del servicio se preveía en el EPAS un ente con participación municipal para tratar estas problemáticas, pero al no tener participación directa los operadores, muchas veces ese ente nunca funcionó como correspondía. Entonces, a partir de esta Ley 8115 se exigía a cada municipio que elaborara un presupuesto participativo, con todos los operadores de su departamento, porque a los intendentes es a los que les llega el problema inmediatamente. La gente es al que tiene más cerca, entonces si se le rompe una bomba ¿quién le presta en primer lugar el auxilio? La municipalidad, entonces las municipalidades en muchos casos han dado subsidios, han ayudado, pero bueno... no pueden solucionar porque aparte no es una injerencia tampoco propia del municipio. Entonces, con esta ley lo que se buscaba era eso, la participación directa de los operadores con los municipios y la toma de decisiones con el control del EPAS, siempre con el control del EPAS, pero ahora al privatizarse el servicio y no pagarse un canon por la concesión, al estatizarse...perdón... el servicio, nos quedamos sin fondo de financiamiento. Así que es tan grave el problema que hay en este momento con OSM y todas las deficiencias que existen, que es como que lo de los pequeños operadores queda relegado porque están lejos, porque son menos, y no pueden salir a cortar una calle acá en el centro... que es lo que pasa. Así que estamos viendo la forma, estudiando, tenemos que ver formas de acceder, porque hay muchos que ya no quieren seguir trabajando.

¿Fuera de la Legislatura, y de los intendentes que estabas mencionando, algún funcionario se mostró interesado en la problemática? No, sólo el EPAS.

¿Algún funcionario de otras áreas? No. Hemos trabajado siempre con los encargados en los distintos municipios, con los intendentes y con el EPAS.

2) Partiendo del diagnóstico realizado en 2008 ¿Han habido avances respecto de las dificultades que presentaban los operadores? ¿Contaron con apoyo?

Se estaba, claro, empezando justamente a dar esta participación activa, pudieron comprar bombas para dar en los casos de emergencia, y estaban empezando a financiarse pequeños emprendimientos... pero ahora se han quedado sin recursos.

¿Cómo se entregaban los recursos?



Han estado, de acuerdo con las necesidades de los distintos operadores. Pero por supuesto que faltaba todavía aceptarlo, que la gente realmente participara, cuesta muchas veces que la gente participe, saber que ellos son protagonistas. En este momento se estaba... justamente el EPAS comenzó a difundir la ley y hacer las reuniones en los distintos municipios, pero bueno... ahora ha quedado todo cortado.

¿Has notado algún retroceso?

Yo creo que la situación no, peor no. Lo que sí se agudiza la crisis como en todo, porque al no tener fondos para las distintas reparaciones hay obras que no se hacen, si no se tiene financiamiento no se pueden hacer las obras. Y estas entidades que tienen tantos Km. entre usuarios es imposible que ellos solos se puedan financiar, si no viene a través de un plan nacional o internacional es imposible que los hagan ellos solos. No tienen la cantidad de usuarios que debieran tener... porque nosotros también... quedó claro después del estudio que hicieron ustedes, fue que no es rentable la empresa con menos de 600 conexiones. Entonces hemos estado tratando en este tiempo, por ejemplo, concretamente en el Este que hemos estado participando nosotros, de que las distintas entidades se fusionen en una asociación más grande para que puedan prestar el servicio... pero ahí ya las entidades no quieren, porque la que anda mal que unirse a una que anda bien y la que anda bien no lo quiere recibir. Y como son entidades civiles independientes, nosotros tampoco los podemos obligar. Pero creemos que una de las formas de solución del problema es que se unan y que tengan un número de conexiones que les permita cubrir los gastos de funcionamiento.

¿Cuál ha sido el rol del Ente Regulador?

El ente regulador ha participado, han designado una persona, concretamente está Edgard Núñez y el otro señor que estaba... que es empleado de planta... que las atendió a ustedes... no me acuerdo el nombre, Livellara puede ser? Sí Livellara? Han ido, han estado con las distintas entidades, o sea, han participado bastante. Pero bueno... ahora si no tienen los fondos, no...

¿Qué dice el EPAS de todo esto?

El EPAS reconoce la situación, y está procurando... ellos han sido los que han incentivado justamente la unión de las entidades. No tienen otra forma de darle solución, porque si no, antes o después se va a tener que hacer cargo el Estado. Esto de otra manera no va a funcionar, y el servicio de agua es fundamental para la salud de la gente.

3) ¿Cuál es la situación actual de los pequeños operadores? ¿Existe comunicación regular con ellos?

Nosotros tenemos comunicación con ellos y están realmente muy afligidos... porque no pueden prestar el servicio en las mejores condiciones. No pueden... a su vez es gente también muy humilde, que la tarifa... no tienen ayuda tampoco desde el Estado para cortar las conexiones. Porque también en algunos casos debieran cortar el agua y les cuesta un montón cortarla. Entonces, yo creo que bueno... la campaña de educación



tiene que ser fundamental. La gente por ahí gasta un montón de plata en cerveza por ejemplo, pero no piensa que tiene que pagar una cuota que sea acorde a la prestación del servicio. Entonces, yo creo que vamos a tener que tener conciencia, y lo que todos piden es la instrumentación de los medidores... porque tienen muchísimo problema, sobre todo en la zona rural con la gente que a lo mejor riega con el agua potable un cultivo que tiene detrás... [NI: Suena justo el celular, pero la entrevistada dijo 'detrás de la casa']

¿Se han manifestado en la Legislatura, Ente Regulador, o ante las autoridades para reclamar soluciones?

Un movimiento así popular no, se quejan constantemente en el EPAS y en los municipios, pero la gente en el interior es más tímida... no ha salido, abiertamente no ha salido. Sí manifiestan su disconformidad... Por ejemplo, en 'Barriales', que es una entidad que anda más o menos bien, es grande, tiene unos cuantos prestadores... bueno, ahora están haciendo las cloacas. Porque se habían presentado... que es un gran avance. Pero por ejemplo con el agua... se les rompió la bomba, tuvieron que alquilar una mientras les arreglaban la otra, y el EPAS se demoró tanto en darles la plata para comprar la bomba que ahora lo que les da el EPAS sólo alcanzó para pagar el alquiler... y ellos lo mismo van a tener que pagar la bomba. Entonces son esas cosas que... que la burocracia, la demora, y con la inflación que tenemos es difícil de manejar. Habría que operativizar un poco todo eso... Exactamente, debiera ser más rápido, más transparente, para que realmente lleguen los recursos cuando hacen falta.

4) Respecto de lo ocurrido con OSM SA ¿Ves algún cambio? ¿Cómo se ven afectados los pequeños operadores?

Para ellos es peor, porque no tienen ni siquiera el fondo para... que se obtenía a través del canon de OSM SA. Así que lo que mucho... yo he escuchado a varios que ya me han dicho 'bueno, así como se hizo cargo el Estado de Obras Sanitarias, que se haga cargo de esto'. Muchos están realmente cansados porque no tienen ni modo de llegar... si a la gente que está en el centro le cuesta que le solucionen el problema, imaginate estos que son pocos habitantes y están lejos. No los escucha nadie.

¿Se advierte desde el Gobierno esta situación?

No. Salvo nosotros que estamos bregando por este tema, no. No he escuchado, al menos en el Senado otra opinión. O sea, ha sido tan grave esta situación de OSM que están abocados en eso, que es a lo que más gente comprende. No pueden dar una respuesta al otro grupo. Yo sé que el Ing. Baldasso habló con M Marre, y le pidió el diagnóstico... parece que estaba muy interesado... no se han comunicado con ustedes? No sé si ellos harán lo mismo, ni tampoco qué rol va a jugar el EPAS en este caso. Porque en realidad si empieza a funcionar como era OSM anteriormente cuando era del Estado, sociedad del Estado, tenía un área destinada al financiamiento de todas estas obras, al estudio, a la realización de proyectos, a lo mejor... como está todo en pañales, armándose, a lo mejor lo prevean. Pero...





¿Se han comunicado para trabajar en conjunto?

Con Baldasso no hemos tenido por ahora reunión, porque están por ahora con el tema del presupuesto... pero no lo descartamos. Si nos reciben, sí. Eso sería re interesante... Sí, porque hay que buscar... claro, hay que buscar una solución.

¿Qué dicen ellos mismos?

Y... ellos están deseando que el Estado se haga cargo también de las entidades de ellos. La gente está muy cansada... porque hay que ver que es toda gente del lugar, que se lleva las críticas de los vecinos, los insultos de los vecinos cuando no tienen agua o no les llega, cuando no les pagan... y encima tienen que lidiar con el Estado que no les da la ayuda que necesitan. Entonces están entre la espada y la pared y encima no cobran un peso. Entonces lo hacen porque de otra manera no tienen agua, pero... también es injusta la situación por la que atraviesan.

5) ¿Cómo ves el futuro en este tema? ¿Qué se está haciendo desde la Legislatura?

Es un tema que vamos a tener que tratar ahora el año que viene, una vez que haya empezado a funcionar esta otra empresa. Llamar la atención de los otros legisladores sobre esta temática... y yo creo que vamos a tener que fomentar, de una u otra manera, la unión de las distintas entidades por regiones... y habrán algunos casos en que a lo mejor tenga que hacerse cargo el Estado. Donde ellos no quieran prestar el servicio, se tendrá que hacer cargo el Estado así como se hizo cargo de la ciudad también, porque es un servicio esencial. Ahora, aquellas entidades que funcionan bien, como vimos que hay algunas más grandes en el este o en el sur, que realmente son importantes... hay que apoyarlas porque la auto-gestión es importantísima... y yo creo que habría que dejar que sigan funcionando. Pero aquellas otras donde los particulares... por el principio de subsidiariedad, el Estado tendrán que hacerse cargo porque los particulares no lo pueden prestar o lo prestan mal. Tendrá que hacerlo el Estado.

¿Cómo te gustaría que evolucionaran las cosas? ¿Qué debería hacerse?

A mí me gustaría ver la integración de las distintas entidades, trabajando, porque se pueden hacer muchas cosas cuando se integran... pero la mentalidad cooperativa en el mendocino es un poco difícil, por lo que he estado viendo en todo este tiempo. Pero en realidad me gustaría la integración y la cooperación permanente con la entidad estatal, como se trabajaba anteriormente a la privatización.

#### **5.4 LEY 8.115**

MENDOZA, 11 de Noviembre de 2009.

(LEY GENERAL VIGENTE)

CREACIÓN FONDO FINANCIAMIENTO INFRAESTRUCTURA AGUA POTABLE  
SANEAMIENTO OBRAS SANITARIAS MENDOZA LEY 6410 6794 SUBSIDIO  
FINANCIAMIENTO OBRAS

B.O.15/12/2009

EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA,

SANCIONAN CON FUERZA DE LEY:

Artículo 1° - Créase el "Fondo para el Financiamiento de la Infraestructura de Agua Potable y Saneamiento" el que estará integrado por el porcentaje del canon de concesión de O.S.M.S.A. previsto para este fin en el artículo 2 de la Ley N° 6.410 y artículo 4 de la Ley N° 6.794 y sus posteriores modificaciones.

Artículo 2° - El Fondo creado en el Art. 1 tiene como finalidad el subsidio y financiamiento de obras, adquisición de equipamiento y elaboración de proyectos tendientes a proveer de agua potable y saneamiento a usuarios y operadores de gestión comunitaria y municipal de la Provincia.

Artículo 3° - El Fondo establecido en la presente, será administrado y controlado por el EPAS quien asignará las obras previamente determinadas por el Comité de Coordinación Municipal previsto en el Art. 12 de la Ley N° 6.044.

Artículo 4° - El Comité de Coordinación Municipal, juntamente con el EPAS, determinará anualmente las obras a realizar según los requerimientos presentados por cada municipio, quién a su vez priorizará las obras elaborando un presupuesto participativo con los operadores comunitarios de su territorio.

Artículo 5° - En el Fondo de Financiamiento creado en el Art. 1 deberán contemplarse los recursos necesarios para infraestructura, emergencias operativas, elaboración de proyectos y administración de auditorías de obras, encontrándose facultado el E.P.A.S. a utilizar el dieciocho por ciento (18%) del monto del Fondo creado, del siguiente modo:

- a) Cuatro por ciento (4%) para gastos de proyectos de obra;
- b) Cinco por ciento (5%) para emergencia operativa de servicios y administración;
- c) Nueve por ciento (9%) para seguimiento y auditorías de obras.

Artículo 6° - El E.P.A.S. deberá elevar anualmente a la Honorable Legislatura un informe de ejecución del programa donde se detalle descripción y monto de cada obra ejecutada, estado de avance, ubicación geográfica, operador del servicio y habitantes beneficiados.

Artículo 7º - Disposición transitoria: Integrará el Fondo creado en el Art. 1 el importe remanente de la Ley N° 7.201 de pesos doscientos sesenta mil, setecientos noventa y uno con cincuenta y dos centavos (\$ 260.791,52), respetándose en este caso particular en el monto referido, las asignaciones realizadas en dicha ley para cada Departamento y que se detallan a continuación:

a- General Alvear \$ 6.127,64

b- Guaymallén \$ 10.000,00

c- Junín \$ 31.529,13

d- La Paz \$ 40.000,00

e- Las Heras \$ 25.943,51

f- Luján de Cuyo \$ 40.178,07

g- Maipú \$ 21.492,00

h- Malargüe \$ 30.987,99

i- Rivadavia \$ 7.682,29

j- San Carlos \$ 25.882,00

k- San Rafael \$ 18.036,89

l- Tupungato \$ 2.932,00

Artículo 8º - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN EL RECINTO DE SESIONES DE LA HONORABLE LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE MENDOZA, a los once días del mes de noviembre del año dos mil nueve.

Sergio Bruni

Mariano Godoy Lemos

Roberto Infante

Jorge Manzitti