

# LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA Y SANEAMIENTO EN EL ÁREA DE APLICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO APROBADO POR LA LEY 26.221.

*María de los Ángeles Calogero*

Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) Abogada- Analista (GG)

mcalogero36@gmail.com

## RESUMEN

El Objetivo 6 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible reconoce la importancia de garantizar la disponibilidad y gestión sostenible del agua y el saneamiento. Las soluciones basadas en la naturaleza son esenciales para la consecución de este objetivo y aportan una orientación ética para la protección del usuario del servicio público de agua.

La gestión de los recursos hídricos requiere nuevas soluciones para contrarrestar los crecientes desafíos de la seguridad hídrica derivados del aumento de población y el cambio climático. Hoy más que nunca debemos trabajar con la naturaleza, en lugar de en contra de la misma. La demanda de agua aumentará en todos los sectores. El desafío que todos debemos enfrentar es el de satisfacer esta demanda de una manera que no exacerbe los impactos negativos en los ecosistemas.

La transparencia en la administración pública, la imparcialidad en el servicio de la cosa pública, el uso justo y honesto del dinero público son principios que tienen su base fundamental en el valor trascendente de la persona y en las exigencias morales objetivas del funcionamiento de los Estados.

En los últimos quince años se puede evidenciar una tendencia mundial a la re-estatización de empresas proveedoras de agua potable y saneamiento. El fracaso del modelo neoliberal de gestión privada del agua, expresado en la falta de expansión del servicios y la agudización de las desigualdades en relación al acceso, llevó a que en diversos países y ciudades los gobiernos decidan retornar la gestión de los servicios urbanos de agua a control público.

Los derechos de los llamados usuarios y consumidores en la relación de consumo, y el derecho de acceso al consumo mismo, forman parte de ese logro de la civilización que consiste en el amplio espectro que conforman los llamados derechos humanos gracias a su desarrollo original en el derecho internacional público, su impregnación en las normas internas de los estados y la progresividad en los niveles de protección de los mismos.

El objetivo del presente trabajo es analizar como el derecho del usuario del servicio público de agua y saneamiento es garantizado en el área de aplicación del Marco Regulatorio aprobado por la ley 26.221 valorando la respuesta innovadora que, de hecho, existe en el accionar conjunto de todos los actores con facultades, capacidad operativa y de análisis para adelantarse o “prevenir” las anomalías del servicio. En este contexto se analizan problemas planteados por los usuarios mediante denuncias ante el ERAS, tales como la falta de presión de agua, inconvenientes con la facturación global a consorcios, la micromedición y la protección de los usuarios vulnerables con el Programa de Tarifa Social sin perder de vista el objetivo macro de la gestión dado por el ODS 6 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Asimismo se plantea el desafío de incorporar, en el ámbito de aplicación del Marco Regulatorio

vigente, las Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN) y el cumplimiento del ODS 6 en los términos establecidos por el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales conforme lo previsto en el Decreto N° 499/2017

## INTRODUCCIÓN

Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) es la empresa concesionaria de los servicios públicos de agua potable y recolección de desagües cloacales para la Ciudad de Buenos Aires y 26 partidos del conurbano bonaerense, una región estratégica de la Argentina y 26 partidos del conurbano bonaerense y una de las zonas más densamente pobladas del continente americano. El capital accionario pertenece 90% al Estado Nacional y 10 % a los empleados a través de un Programa de Participación Accionaria (PPA) único en su tipo. La Superficie total de la Concesión es de 3.304 km<sup>2</sup> y la población de la Concesión es de 13.857.216 habitantes.

La Ley 26.221 aprobó el Convenio Tripartito entre el entonces Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, la Provincia de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, suscripto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el 12 de octubre de 2006. Asimismo caracteriza como servicio público a la prestación del servicio de provisión de agua potable y colección de desagües cloacales teniéndose como concesionaria a la Sociedad Agua y Saneamientos Argentinos Sociedad Anónima en los términos del artículo 1° del Decreto N° 304 de fecha 21 de marzo de 2006, ratificado mediante Ley N° 26.100

El entorno regulatorio y jurídico actual para el agua resulta un desafío para adaptar las Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) en este marco. Es por ello que, para lograr el progreso en la utilización total de las SbN, se requiere que los gobiernos evalúen, y cuando sea necesario modifiquen, sus regímenes jurídicos y regulatorios para eliminar las barreras a la incorporación de las SbN. En algunos casos, los medios normativos directos pueden facilitar la adopción de las SbN o eliminar las barreras directas. Una mejor armonización de las políticas en todas las agendas económicas, ambientales y sociales es un requisito general por derecho propio, pero particularmente importante con respecto a las SbN debido a su capacidad de proporcionar múltiples beneficios colaterales a los usuarios, más allá de los resultados hidrológicos. Los impactos sociales de las estrategias de gestión del espacio verde, por ejemplo, contribuyen a una gama de resultados de salud pública y bienestar que también pueden impulsar el interés público o reforzar el apoyo político para su implementación. Estos incluyen los efectos positivos de los espacios verdes en los residentes a través de la relajación psicológica, el alivio del estrés, mayores oportunidades para la actividad física, la reducción de la depresión y la mejora de la salud mental y física.

Si la opción del escenario sin cambios fuera una alternativa posible, no necesitaríamos los Informes sobre el desarrollo de los recursos hídricos en el mundo (WWDR), ni ciertamente la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Este cambio transformacional ya no puede ser solo una aspiración, el cambio debe acelerarse rápidamente y, lo que es más importante, traducirse en políticas y acciones plenamente operativas. El agua se gestiona por un subconjunto de sus valores. La respuesta convencional para mejorar el suministro y la calidad del agua, abordar el cambio climático y reducir el riesgo de desastres ha sido construir más infraestructura gris y, donde se reconocen, las SbN se consideran un beneficio adicional, no un negocio central. Sin embargo, un enfoque ecosistémico reconoce que el agua se mueve a través de los paisajes en una serie de ciclos interconectados desde escalas pequeñas a regionales o globales y muchos de estos desafían una perspectiva aguas arriba- aguas abajo.

En el MERCOSUR los derechos del consumidor y el usuario resultan de la resolución 124/1996 del

Grupo Mercado Común del 13/12/1996 sobre Derechos Básicos del Consumidor y de la Declaración Presidencial de Derechos Fundamentales de los Consumidores del Mercosur de Florianópolis, del 15/12/2000. Ambos textos reconocen los derechos a la vida, la salud y la seguridad; a la libertad de acceso al consumo; a la información suficiente y veraz; a la protección contra la publicidad no permitida; **a la adecuada prestación de servicios públicos** y privados; a la educación para el consumo; a la asociación en organizaciones que tengan por objeto la defensa del consumidor; al acceso a la justicia “mediante procedimientos ágiles y eficaces”; a la prevención y al resarcimiento de daños

El fracaso del modelo neoliberal de gestión privada del agua -expresado en la falta de expansión del servicio y la agudización de las desigualdades en relación al acceso- llevó a que en diversos países y ciudades, cada vez más, los gobiernos decidan retornar la gestión de los servicios urbanos de agua a control público. En la Argentina, este proceso se tradujo en la rescisión de gran parte de los contratos de concesión a empresas trasnacionales y la creación de nuevas empresas de propiedad estatal. No obstante, este nuevo modelo adquiere ciertas características propias que lo diferencian tanto de la gestión privada como del viejo modelo estatal identificado con la empresa Obras Sanitarias de la Nación, a cargo del servicio durante gran parte del siglo XX.

## RESEÑA NORMATIVA

### **Nuevos derechos y garantías. Constitución Nacional**

*Artículo 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.*

*Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.*

*La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.*

Veremos que sobreabundan las normas y no es una mera referencia abstracta o irónica, sino una realidad. Por ejemplo, amén de las normas nacionales aplicables (entre muchas otras la Ley de Lealtad Comercial, 22802; Ley Nacional de Defensa del Consumidor, N° 24.240; Código Civil y Comercial en cuanto se refiere a la regulación de las Relaciones de Consumo, artículos 1092 a 1122 y concordantes, más la Constitución Nacional) las normas aplicables en el ámbito de la Concesión otorgada a AySA S.A. son las siguientes:

### **Marco Regulatorio (Anexo I Ley 26.221)**

Cap. VII Obligaciones y Derechos de los usuarios:

**Art. 59:** Serán considerados usuarios de los servicios de agua potable y desagüe cloacal, los propietarios, copropietarios según la Ley N° 13.512, poseedores o tenedores de inmuebles edificados o no, que linden con calles o plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable y/o desagües cloacales habilitados para su uso. Son Usuarios quienes se encuentren comprendidos dentro de alguna de las Áreas Servidas, con cañería en el frente de su inmueble. En el caso particular de la aplicación de las normas de protección y defensa de los consumidores a través de la Ley N° 24.240 sólo serán considerados Usuarios los pertenecientes a la categoría residencial y baldío, según lo previsto en el Artículo 2° de dicha Ley.

**Art. 22** Establece los deberes y atribuciones de la concesionaria.

**Art. 52 - RECLAMOS Y DEMÁS TRÁMITES** Todas las cuestiones sometidas a conocimiento del Ente Regulador deberán sustanciarse con la mayor celeridad posible, garantizando el derecho de

defensa de los particulares y de la Concesionaria cuando corresponda.

**Art. 54** Crea la Comisión Asesora, la Sindicatura de Usuarios y el Defensor del Usuario

**Art. 57 - II – ASPECTOS PROCESALES**

La Autoridad de Aplicación, la Concesionaria, la Agencia de Planificación y el Ente Regulador deberán implementar procedimientos sencillos, ágiles y precisos para abordar sus relaciones mutuas.

**Art. 58** Derecho genérico a la provisión de agua potable y desagües cloacales

**Art. 60 – Derechos de los usuarios**

**Art. 61 – Obligaciones de los usuarios**

**Art. 62 - Oficinas de reclamos**

**Instrumento de Vinculación Disposición MPFIPyS N° 170/2010**

Capítulo V

La concesionaria y el Ente Regulador deberán atender los reclamos de usuarios dentro de un plazo razonablemente reducido y de una manera sustancial y satisfactoria. El Reglamento del Usuario será aprobado por la autoridad de Aplicación de acuerdo a los principios y procedimientos establecidos en el Marco Regulatorio

**Ley de Defensa al Consumidor Ley 24.240 reformada por la Ley 26.361**

**Art. 25:** Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley N° 24.240". Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor. Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.

**Art. 27:** Los reclamos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo.

**Art. 30 Bis:** Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes". La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

**Resolución ERAS N° 87/17** aprobando las Unidades Operativas.

Ley N° 19.511, artículo 15 dispone que queda prohibida la fabricación, importación, venta, oferta, propaganda, anuncio o exhibición de instrumentos de medición graduados en unidades ajenas al Sistema Métrico Legal Argentino (SIMELA). **Resolución SC N° 177/2017** reglamentaria de la citada Ley 19.511 establece que los Medidores de Agua Potable Fría, deberán cumplir con el Reglamento Metrológico y Técnico aprobado a partir del día 31 de diciembre de 2017 para los que tengan hasta 2,54 cm de diámetro y a partir del día 31 de diciembre de 2018 para los que tengan más de 2,54 cm de diámetro.

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) fue creado en virtud del La ley 26.221 pone a cargo del ERAS la atención de reclamos de usuarios, en ese sentido le encomienda el dictado de las normas necesarias "...para reglamentar las condiciones de prestación, la regulación de las relaciones entre la concesionaria y los usuarios, estableciendo los procedimientos y requisitos que aseguren a éstos la atención e información necesaria para ejercer sus derechos con la mayor amplitud" (art. 3 del Anexo 1

de la Ley 26.221).

La Gerencia de Atención al Usuario, dependiente de la Gerencia General del ERAS, tiene por función la atención de los reclamos.

## **ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)**

Es un organismo autárquico e interjurisdiccional, con capacidad de derecho público y privado. Fue creado por el Convenio Tripartito suscripto el 12 de octubre de 2006 entre el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, la Provincia de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobado como Anexo 1 de la Ley 26.221. Se creó con el objeto de ejercer el control en materia de prestación del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales en el Área Regulada, incluyendo la contaminación hídrica en lo que se refiere al control y fiscalización de la Concesionaria como agente contaminante, de conformidad con lo establecido en el Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 de la Ley N° 26.221. El ERAS está dirigido y administrado por un Directorio compuesto por tres miembros nombrados por el Poder Ejecutivo Nacional, dos de ellos a propuesta del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires respectivamente.

## **DEFENSOR DEL USUARIO**

De conformidad con lo establecido por el artículo 54 del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 por la Ley N° 26.221 (B.O. 02/03/07): El Ente regulador contará con un Defensor del Usuario, cuya misión será representar institucionalmente los intereses de los usuarios en las audiencias públicas, así como en cuestiones contenciosas o de procedimientos administrativos en las que el Ente Regulador sea parte y los derechos de los Usuarios pudieran estar afectados por la decisión.

## **SINDICATURA DE USUARIOS**

La SU se reúne el primer y tercer martes de cada mes. El cronograma anual de reuniones lo entregan en diciembre.

El procedimiento general es el siguiente:

- 1) Se mandan Memos a todas las gerencias y departamentos del Ente para que informen las novedades que entienden deben ser puestas en conocimiento de la SU;
- 2) Se realiza un informe para cada reunión con: a) lo que hayan informado las gerencias y departamentos; y b) todo lo que se considere pertinente después de revisar (i) la entrada del organismo; (ii) la salida del organismo; y (iii) las resoluciones emitidas.
- 3) En la reunión se entrega el informe y el Listado de Presentismo que deben suscribir las asociaciones y ser devuelto para ser pegado en el Libro de Actas que lleva la Gerencia General.
- 4) El primer día hábil de cada mes debe salir una nota a la Dirección de Defensa del Consumidor consultando el listado de Asociaciones.
- 5) Con el listado de Asociaciones, una vez verificado que no haya ocurrido ningún cambio, se certifica la integración .
- 6) A fin de año, se entrega el Informe Anual de la SU donde se incluye un resumen de los temas tratados; la integración, la reuniones (ordinarias y extraordinarias) celebradas y el cronograma del año siguiente.
- 7) Además, deben tramitarse todos los pedidos verbales o por escrito que realice la SU.

## **GERENCIA GENERAL**

En virtud de las funciones asignadas por la normativa a la Gerencia General cabe destacar entre las actividades desarrolladas las siguientes:

- Seguimiento de observaciones efectuadas por los Organismos de control interno y externo.
- Acerca el Ente Regulador a la comunidad. Actualmente, el Ente Regulador tiene baja visibilidad y participación en la comunidad y, con la incorporación de los nuevos partidos se requiere acercarse a los nuevos Usuarios.
- Afianza la relación con la Sindicatura de Usuarios. La SU requiere la elaboración de informes quincenales y la coordinación con las gerencias técnicas del Organismo de las solicitudes específicas que realiza. Asimismo, se estima conveniente efectuar un plan de visitas a las instalaciones de la Concesionaria (Ej. Distritos) a fin de que puedan visualizar el desarrollo del trabajo de AySA con el Usuario.
- Afianza la relación con la Comisión Asesora.
- Coordina la relación del Directorio con las gerencias técnicas y la Defensora del Usuario. Esto requiere una intensa relación tanto de la Gerencia General con las distintas gerencias técnicas, como de estas entre sí coordinadas también por esta Gerencia General; y con la Defensora del Usuario.
- Acerca al personal de las gerencias técnicas el conocimiento físico de las instalaciones de la Concesionaria. El conocimiento de las instalaciones de la Concesionaria permite que las gerencias técnicas puedan efectuar un mejor control en el ámbito de su competencia. Además, las instalaciones difieren en los distintos partidos, lo que también debe ser conocido por los agentes del Ente Regulador.
- Trabaja en los informes requeridos por la Secretaria de Infraestructura y Política Hídrica y otros Organismo, como así también coordinar los informes elaborados por las distintas gerencias en orden a requerimientos para los que se solicita colaboración a este Organismo.
- Dispone de una cultura de planificación estratégica coordinando, informando y cooperando con el Directorio para facilitarle permanentemente los elementos necesarios para la excelencia de la gestión.
- Coordina la relación del Directorio con el Defensor del Usuario, la Comisión Asesora, la Sindicatura de Usuarios, las Gerencias técnicas del Ente y la Defensora del Usuario.
- Trabaja en equipo con la Agencia de Planificación.
- Colabora en la elaboración de informes requeridos por la Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica
- Logra un buen sistema de Comunicación. Participa de las reuniones de la Comisión Asesora y elabora informes elevados a consideración del Directorio junto con el listado de temas que constituirán la agenda de cada reunión de ese Cuerpo, sin perjuicio de los que decidan incluir directamente sus miembros y las propuestas de las Gerencias técnicas.
- Mantiene un enfoque totalmente participativo con la Sindicatura de Usuarios para diseñar y ejecutar programas que requieren la intervención de diversos actores. En el marco de una gestión por objetivos eleva a consideración del Directorio informes sobre metas (indicadores) y

presupuesto.

- En virtud de la misión y las funciones asignadas a la Gerencia General cabe destacar las atinentes al rol de apoyatura central del Directorio enmarcada en la coordinación de la relación con los Municipios y CABA integrantes de la Concesión a través de la CA.
- Considerando que la focalización bien delimitada puede ahorrar recursos, y para que su accionar tenga impacto significativo, provee información completa, veraz y clara sobre cualquier tema solicitado por la Unidad de Auditoría Interna y/o por el Comité de Control, dentro del plazo fijado en el requerimiento y coopera con el Comité de Control y la Unidad de Auditoría Interna en la forma solicitada.
- Tiene objetivos claros y mensurables. Coordina el apoyo institucional, logístico y administrativo que el Organismo presta a la CA. Delega, previa autorización del Directorio y con fundados motivos de eficiencia y celeridad en la gestión, una o más funciones en cualquiera de las Gerencias técnicas del Organismo.
- Mejora métodos, procedimientos y procesos. Coordina la relación del Directorio con las gerencias técnicas abordando los temas que requieran la intervención conjunta de varias gerencias. Tiene un panorama general acerca de la marcha del Organismo y sus necesidades.
- Posee una visión integral de las problemáticas de la Concesión. Esto, le permite trabajar en temas que requieren de la participación de distintas áreas. De esta forma, más allá de la opinión que cada Gerente puede tener sobre la materia de su competencia, la Gerencia General recepta, visibiliza y resuelve problemas interdisciplinarios que requieren de la participación de varios actores plasmando en informes elevados al Directorio las acciones propuestas. No tiene la adecuación presupuestaria necesaria para la implementación de las tareas de coordinación acordes con las nuevas necesidades de control, teniendo en cuenta la ampliación del radio de cobertura. Por eso rompe con los esquemas clásicos de liderazgo y organiza equipos colaborativos y transversales con todas las Gerencias del ERAS para gestionar métodos participativos como la Audiencia Pública.

## **LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Los **ODS** abarcan una multiplicidad de temas y cuestiones, siendo muchos de ellos transversales a la actuación de diversos organismos del gobierno nacional. Conforme los objetivos establecidos por el Decreto N° 880/16 el CONSEJO NACIONAL DE COORDINACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES de la PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, a través de su SECRETARÍA EJECUTIVA, resulta ser el organismo idóneo para coordinar las acciones necesarias para la efectiva implementación de la "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible" y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por la Resolución N° 70/1 de la Asamblea General de los Estados Miembros de las Naciones Unidas de fecha 25 de septiembre de 2015, con intervención de las áreas competentes de la Administración Pública Nacional.

El Secretario General de la ONU António Guterres presentó este informe de progreso. Y dijo: «Es cierto que la globalización y el avance tecnológico han impulsado dramáticamente el comercio global y la riqueza del mundo. Es verdad que el número absoluto de pobres se ha reducido y sus condiciones de vida mejorado. Pero también es cierto que la globalización y el progreso tecnológico, en conjunto, han sido factores de inequidad. Ocho personas en el mundo tienen tanta riqueza como la mitad de la población global».

La Gerencia de Benchmarking del ERAS menciona que "...la Argentina ha redefinido para sí misma los

ODS 6.1 y 6.2 como habitantes servidos con conexión domiciliaria de agua potable (AP) y de aguas residuales (AR) respectivamente. El ERAS solo regula los servicios prestados por AySA en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y parte de su área metropolitana. Así los valores que a continuación se informan, corresponden al área de la Concesión. Si se toma en cuenta la totalidad de dicha área, incluyendo los nueve distritos que se han incorporado recientemente, con valores actualizados a diciembre de 2017 y en base a las proyecciones del INDEC, la población total a servir es de 14.301.955 habitantes. Respecto al ODS 6.1, a la fecha mencionada se encontraban servidos con conexión domiciliaria de AP, en el área de la Concesión, un total de 10.382.934 habitantes, lo que representa una cobertura del 72,6%. Quedando a servir, para el año 2030, 3.919.021 habitantes. O sea que para cumplir con este ODS, la concesionaria debería incorporar 326.585 habitantes por año al servicio de AP siempre a valores de diciembre de 2017. Del mismo modo, con respecto al ODS 6.2, a esa fecha se encontraban servidos con conexión domiciliaria de AR, en área de la Concesión, 8.104.453 habitantes, con una cobertura global del 56,67%, restando servir, para el año 2030, a 6.197.502 habitantes. O sea que para cumplir con este ODS, la concesionaria debería incorporar 516.458 habitantes por año al servicio de AR, a valores de diciembre 2017."

Con relación al ODS 6, "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos"; las SbN para gestionar la calidad del agua contribuyen al logro de todas las metas del ODS 6. Una amplia gama de SbN, como la protección de cuencas para mejorar la calidad del agua en sus fuentes y en humedales construidos, a fin de reducir los nutrientes y otro tipo de contaminación proveniente de diferentes fuentes, son esenciales para la consecución de la Meta 6.3. Las SbN pueden contribuir a las Metas 6.1 y 6.2 al reducir los riesgos para la salud humana a causa del agua potable y el saneamiento inseguros. Todas las SbN para la gestión de la calidad del agua son medios para la implementación de la Meta 6.6 en el contexto del ODS 6.

## **PLAN DE MICROMEDICIÓN-ZONIFICACIÓN**

### *Principales aspectos Plan de Medición 2017-2020*

El Plan prevé la instalación total de 165.161 medidores, los criterios empleados por AySA S.A. para definir la estrategia de expansión de micromedición son los siguientes:

- usuarios no residenciales con destinos húmedos y fiscales
- completar áreas que se encuentran mayormente medidas
- usuarios incluidos en mallas hidráulicas con DMA
- áreas de estudio especiales (Puerto Madero, PH con más de 30 años de antigüedad, nuevas áreas incorporadas, áreas de expansión A+T)
- áreas de estudio sujetas a préstamos del BID Tramo III
- solicitudes realizadas por usuarios.

En cuanto a la distribución geográfica, las regiones Norte y Oeste concentran aproximadamente el 29% de los medidores a instalar, mientras que la región Capital y Sureste rondan el 18% y en la región Suroeste explica el 6% del total.

Se observa según el tipo de propiedad del inmueble, que los inmuebles de propiedad vertical concentrarán el 70% de los medidores a instalar pero representan solo el 28% de las unidades funcionales que serán incorporadas al régimen de facturación medido.

Cabe destacar que la cantidad de medidores supera a la cantidad de usuarios, siendo el ratio usuario/medidor de 0,86. Como es de esperar, en el caso de los unidades funcionales en propiedad horizontal en PH ese ratio se eleva a 9,41; es decir que en promedio por cada medidor instalado, 9 unidades funcionales pasarán a ser medidas.

*Análisis de la temática intraconsorcio. Alternativas de distribución de costo entre los copropietarios.*

Sobre el particular, la Gerencia de Economía informa que previo a evaluar las alternativas de distribución del gasto realizado entre los copropietarios, cabe hacer una distinción entre aquellos inmuebles de propiedad horizontal que cuentan con un consorcio conformado existiendo la figura del administrador de consorcio (típicamente edificios de varias unidades) de aquellos casos donde no existe consorcio (típicamente PH de pocas unidades). Este resulta un caso particular del anterior que requiere un tratamiento por caso de acuerdo a la posibilidad que tengan las instalaciones internas de instalar o no medidor individual.

Hecha esta salvedad, la medición al inmueble en PH presenta la necesidad de identificar la forma de distribuir el gasto realizado por los consumidores entre los copropietarios y la determinación del pago del consumo, es decir, la facturación global a consorcio con medición global y asignación de pago individual de los consumos..

La **Defensora del Usuario** considera que hay varios factores a tener en cuenta al momento de evaluar el cambio del régimen de medición.

La cuenta básica para hacer es considerar el valor del m<sup>3</sup> y los consumos presuntos que puede tener el inmueble de acuerdo a la cantidad de personas que habitan la unidad. Ello implica analizar el estado de las instalaciones internas, la composición del grupo familiar, la permanencia en la unidad, usos y costumbres, etc.

Sería importante desarrollar un instructivo del estimativo de consumo adaptado a cada usuario, para que pueda tener como referencia el valor equivalente de los m<sup>3</sup> correspondientes al cargo fijo que figura en la factura ( $CF = Xm^3$ ) menos el consumo libre.

Debe quedar claro que cambiar de sistema de medición no significa necesariamente que se pagará más. El mayor o menor consumo, que es lo que en definitiva se termina pagando, no está dado por el sistema de medición sino por la cantidad de litros de agua consumida por el propietario.

Deberían generarse programas de apoyo crediticio/créditos blandos que permitan a los usuarios por un lado reparar las pérdidas internas (las perceptibles y las imperceptibles) y por otro, para quienes lo necesiten, adecuar las cañerías, el sistema y la instalación, con el fin de contar con un medidor por inmueble.

La Gerencia de Benchmarking destaca como experiencias comparadas que merecen ser consideradas:

*a) Inglaterra y Gales (OFWAT)*

En Inglaterra y Gales los usuarios pueden solicitar la colocación del medidor y pasar del régimen de facturación por valor fiscal al régimen medido.

Por su parte, las empresas tienen la facultad de micromedir a los usuarios en forma compulsiva. En este caso, si la factura disminuye al pasar al régimen medido, la colocación del medidor se realiza sin más trámite y la facturación rige desde el funcionamiento del mismo. Si la facturación aumenta al colocar el medidor, el prestador colocará el medidor y seguirá facturando según el régimen anterior por un año. Vencido ese plazo, pasará a facturar por medición.

En caso de que no se pueda colocar el medidor por cuestiones técnicas, la facturación pasará del régimen catastral a un régimen acordado con el regulador, en base a:

- El número de dormitorios de la propiedad
- El tipo de propiedad
- La cantidad de personas que viven en la propiedad

- El promedio de las facturas medidas de propiedades similares en el área.

*Consumo esperable en m<sup>3</sup>, sobre una superficie determinada en m<sup>2</sup>*

La **Gerencia de Economía** informa que la relación consumo-superficie, es decir m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>, puede interpretarse como un indicador de la intensidad en el uso del agua.

Se espera que este parámetro irá modificándose:

- en el caso de usuarios Residenciales en función de la cantidad de habitantes del inmueble y los usos y costumbres de los mismos,
- mientras que en el caso de los usuarios No Residenciales se espera que difiera según la actividad económica llevada a cabo.

Consiste en determinar el consumo presunto de cada unidad funcional de acuerdo con los m<sup>3</sup> definidos previamente en base a la cantidad de m<sup>2</sup> por habitante.

La medición del inmueble Propiedad Horizontal permite beneficiar al conjunto habitacional de la medición de los consumos al hacer visible el consumo realizado. En este sentido, en líneas generales, en el caso de dos unidades funcionales en Propiedad Horizontal con la misma superficie, la relación estará indicando que un mayor consumo en aquella donde habiten más habitantes. Lo contrario, usuarios con grandes superficies cubiertas donde habita una persona.

Este indicador no revela el consumo individual o de la unidad funcional sino el comportamiento del conjunto habitacional, lo cual permite conocer el nivel de consumo de los habitantes del inmueble y determinar su comportamiento futuro.

El consumo individual en base a los m<sup>3</sup> quedan subsumidos en el consumo conjunto, por ende la asignación del gasto al interior de cada inmueble debe presumirse que será realizada en base al coeficiente de copropiedad, los m<sup>2</sup>, o a la simple división del gasto en función de la cantidad de unidades funcionales.

En este punto, la **Gerencia de Sistemas de Agua y Saneamiento** refiere que las Normas y Gráficos del Reglamento de las Instalaciones Sanitarias Internas vigente en el Capítulo I artículo 1.13 establece el consumo diario de diseño para una unidad de vivienda unifamiliar es de 850 litros diarios, considerando que cuente con: baño principal, toilette, pileta de cocina y pileta de lavar. No existe una relación biunívoca entre el consumo de agua con los metros de construcción; dado que el consumo se refiere a la cantidad de ocupantes de la unidad de vivienda.

Cabe tener en cuenta además que en un edificio en propiedad horizontal se incluyen los consumos correspondientes a los gastos comunes del edificio.

No obstante lo anteriormente expuesto, en el marco de las Reuniones de Tratamiento de Reclamos conflictivos que se llevan a cabo mensualmente entre personal de la empresa AySA S.A. y personal del Organismo involucrado en la problemática que se trata, se han analizado en conjunto alternativas a efectos de evitar una reacción negativa del usuario ante el cambio de modalidad de facturación ( de no medido a medido) y de exposición de la factura conforme lo explicado precedentemente.

El art. 5 del anexo "E" de la ley 26.221 se establece que "*En los inmuebles sujetos al régimen de la ley 13.512 o divididos en forma análoga, la concesionaria se encuentra facultada a facturar en forma unificada*". En sentido concordante el art. 72 de la ley 20.324 refiere que "...cuando sea se trate de edificios con varias unidades y por razones técnicas no sea posible dotar a cada una de una conexión independiente, en cuyo caso el obligado al pago de los servicios será el consorcio de copropietarios....") y en el art. 33 de la Disposición 45/2010 del Ministerio de Planificación Federal e Inversión Pública y Servicios, Secretaría de Obras Públicas y Subsecretaría de Recursos Hídricos se aclara que "*...la concesionaria podrá facturar al consorcio de propietarios al que se declara*

*responsable del pago de los servicios sanitarios....*”. Ese plexo normativo, a mi juicio, justifica el sistema de facturación que aplica la empresa prestadora del servicio. Por otra parte si bien el art. 34 de la disposición 45/2010 permite que se solicite el cambio de la forma de facturación, ese pedido se encuentra sujeto al cumplimiento de dos requisitos: inexistencia de deuda (art. 35) y factibilidad técnica (“...*instalaciones internas de forma independiente a fin de ser abastecidos con conexión propia...*”, art. 34 in fine). En tal sentido, vale puntualizar que la empresa de servicio no se opondría a la facturación individual, si ello fuera técnicamente posible .

Es imprescindible articular con diversos actores (Concesionaria, Sindicatura de Usuarios, diferentes gerencias del ERAS, APRA y Defensoría del Pueblo CABA), reuniones de trabajo para compartir información, experiencias e ideas para avanzar en un programa que ayude a transitar al usuario hacia la micromedición. Antecedentes nacionales e internacionales estudiados, como es el caso de Londres, son relevantes de analizar a la hora de evaluar las diferentes etapas (conciencia, pre-instalación, instalación y posterior a la instalación) en dicho proceso.

Respecto a la Sindicatura de Usuarios, la micromedición y en particular la facturación global a consorcios, es un tema que les preocupa y que han manifestado su posición en las Audiencias Públicas. Consultados, están de acuerdo en participar en instancias de diálogos y propuestas orientadas a la implementación del régimen medido en edificios. Al momento no han presentado ni elevado ninguna nota o posición al Ente..

## **INSTALACIONES SANITARIAS INTERNAS**

En punto al tema, se dictó la Resolución ERAS N° 71/17 que en su artículo 1° dispuso: "Créase una Comisión de estudio que analice y elabore las propuestas de modificación de las normas técnicas del "Reglamento para las Instalaciones Sanitarias Internas y Perforaciones" aprobado por Resolución del Administrador General N° 75.185 de fecha 12/08/1986 de la ex OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN (OSN), que contemple además un sistema de distribución de agua que pueda permitir la micromedición por unidades de vivienda, de oficina y comercio y el marco legal de regulación".

El tema de Instalaciones Internas requiere la intervención conjunta de varios actores, y en este aspecto mantenemos un enfoque totalmente participativo para diseñar y ejecutar programas que requieren una convocatoria multidisciplinaria.

Cabe señalar que no obstante las tareas que realiza AySA S.A. para mejorar los niveles de presión, el Reglamento de Instalaciones Sanitarias Internas de la Ex-OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN, en el Capítulo VI - AGUA, preveía, en su artículo 6.1.1 "cuando por cualquier circunstancia se notare que el servicio consentido en las condiciones de los Arts.6.1.1., primer párrafo, y 6.1.2. no fuera suficientemente satisfactorio para garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones, deberá colocarse tanque y/o establecer la elevación automática del agua, dentro de los plazos que se fijen".

## **PRESIÓN**

En distintas localidades y partidos que integran la concesión se verifica escasa presión de agua y falta de agua en determinados horarios.

A los fines de verificar la información se le encomienda al INSTITUTO NACIONAL DE AGUA la medición de la presiones en la red de agua potable para observar la evolución de las mismas.

Por otra parte, la *Gerencia de Benchmarking* ha manifestado que en el marco de una gestión por objetivos se verifica que ya no se alcanzarán las metas fijadas en el PMOEM 2014-2018, ni en el Plan Nacional del Agua para el año 2019, que propuso alcanzar el 100% de cobertura de Agua Potable y el 75% de AR para el año 2019. No obstante ello con un cambio significativo de política de expansión se podrán alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU para el año 2030, para lo cual la Concesionaria deberá incorporar 200.000 habitantes por año en Agua Potable y 350.000 en Aguas

Residuales desde el año 2017 hasta el año 2030 inclusive, considerando los distritos que se están sumando a la Concesión. La escasa presión de agua en los distritos de Lomas de Zamora, Almirante Brown, Esteban Echeverría, Florencio Varela y otros, es atribuible a la falta de obras complementarias, plantas de bombeo verificándose los trabajos que se están ejecutando.

La Ley N° 26.221, Marco Regulatorio de Agua y Saneamiento, establece las condiciones en que se debe prestar el servicio. El servicio público de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales debe ser prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios y la protección del medio ambiente, en los términos del Marco Regulatorio, y las reglamentaciones técnicas vigentes. El objetivo general al que la Concesionaria deberá tender es a procurar una presión de agua de 10 m.c.a. medidos en la llave de paso previo al ingreso a los domicilios de los usuarios, de conformidad con los progresos previstos en los Planes de Acción y sin que ello signifique un valor absoluto.

Este requerimiento no implica necesariamente la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La presión de agua deberá poder ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta y verificados por mediciones de campo. En los aspectos de presión como en los otros parámetros de calidad, los avances y escalones intermedios hasta el objetivo final no admitirán retrocesos en los planes a ejecutar. El servicio de provisión de agua deberá, en condiciones normales, ser continuo, sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, asegurando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día.

Está en estudio la forma de llevar a cabo una compensación con una quita acorde al tiempo que no tuvo la debida presión de agua o directamente no se le prestó el servicio considerando que aquellos usuarios que no tengan el servicio dentro de los parámetros fijados por el Marco Regulatorio, no reciban el incremento del Factor K y no les sea eliminado el Subsidio Zonal.

## **PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL**

El Programa Tarifa Social es un beneficio destinado a los hogares y a las entidades de bien público cuyas dificultades económicas le impiden afrontar el pago de los servicios de agua y cloacas. En atención a lo expuesto y previo toda otra consideración, se tienen en cuenta los últimos lineamientos indicados por la Jefatura de Gabinete de Ministros, cabe señalar que analizados los mismos, se considera factible introducir modificaciones:

1. Que los usuarios residenciales de los servicios prestados por la Concesionaria puedan también solicitar la Tarifa Social en las oficinas del ANSES, incorporándose plenamente en el esquema “Modelo de gestión unificada - ventanilla única social” previsto en el Decreto P.E.N. N° 339/2018.
2. Reemplazar la declaración jurada actualmente vigente por una validación de datos administrativos de ANSES.
3. Incorporar criterios de exclusión patrimonial, de manera análoga a la Tarifa Social de Energía (gas y electricidad).
4. Relevar y evaluar el "ingreso total del hogar", en lugar del "ingreso disponible". Eso es así, considerando que la propuesta incluye introducir cambios en consonancia con los criterios de

otros servicios públicos, y por lo tanto se estima necesario replicar los parámetros de inclusión utilizados por ellos en lo atinente a los valores de referencia aplicables. En tal sentido, visto que la Tarifa Social de Energía incorpora el Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM) como concepto y valor de referencia, se propone utilizar tal criterio, partiendo de la consideración de 2 (dos) SMVM para el hogar unipersonal (tal cual lo aplicado en la Tarifa Social para Energía) y contemplar 1 (un) SMVM más por cada integrante adicional del hogar para el caso de la Tarifa Social del Agua, atento el carácter de servicio esencial del agua y tal como se considera en la normativa vigente.

En línea con lo antes expuesto, no puede dejarse de tener en consideración que en una significativa franja de usuarios, el ingreso que deviene del pago de las facturas con Tarifa Social, a pesar de menguado, representa el único cobro posible por parte de la empresa AySA S.A.; visto que los mecanismos de corte no son aplicables para la categoría residencial, la opción alternativa resulta ser el no pago de la factura.

### ASENTAMIENTOS PRECARIOS (ACUMAR)

Por su parte la Gerencia de Atención al Usuario informa que "... considerando abordar en forma conjunta con otros Organismos la problemática relacionada con los grupos humanos habitantes de villas y asentamientos precarios, de forma que puedan afrontar la cancelación de facturas sin que ello altere su ecuación económica familiar, cabe señalar lo siguiente: En relación a las facturas del servicio que provee la empresa AySA S.A., desde las primeras relocalizaciones de dichos barrios, esta Gerencia ha trabajado en forma conjunta con el GCABA y con la empresa AySA S.A. de forma que una vez relocalizados los mencionados habitantes y conectados al servicio, se lleva a cabo el empadronamiento de todos los hogares involucrados a efectos de incluirlos en el Programa de Tarifa Social, en la modalidad que corresponda según la situación económica del hogar..." "... Asimismo se está actualizando el padrón y revisando los casos de los beneficiarios que, no obstante contar con la tarifa social, hoy no pueden afrontar el pago de la misma. En estos casos y de contar con el respaldo del informe de las Trabajadoras Sociales, serán incluidos en la modalidad Caso Social. Respecto de los demás Barrios y conforme se observa en el cuadro adjunto, a la fecha se está trabajando a efectos que los hogares que no puedan afrontar el pago de la factura, no tengan inconvenientes con la prestación del servicio de agua y cloacas..."

En el cuadro que se agrega a continuación se indican los barrios con los cuales el grupo mencionado precedentemente se encuentra trabajando a la fecha.

Ubicación	Barrio de Hogares Relocalizados	Factura a Usuarios	Beneficio	Deuda	Estado
CABA	Lacarra (54 hogares)	Si	Caso Social	No	Hogares procesados(1)
	Luzuriaga (125 hog.)	Si	Tarifa Social	Si	Actualización del Relev. de Hogares(2)
	San Antonio (65 hog.)	No			Relevamiento de Hogares Finalizado(3)
	Villa 20 Mundo Grúa Padre Grota Mujica	No			Relevamiento de Hogares(4) Relevamiento de Hogares(4) Relevamiento de Hogares(4) Reuniones Previas al Relev. de Hogares

	San Francisco	No			Reuniones Previas al Relev. de Hogares
	Padre Mugica				Reuniones Previas al Relev. de Hogares
	Piletones	No			Reuniones Previas al Relev. de Hogares
Avellaneda	Villa Azul	No			
La Matanza	Los Ceibos	No			
Lanús	Néstor Kirchner	No			
	Ex Fabricaciones Militares	No			
	V.Jardin (174hogares)	No			Reuniones Previas

(1) Incorporados al Programa de Tarifa Social del Agua - Modalidad Caso Social (Factura \$0,00).

(2) Grupo de Trabajo ERAS/GCBA está efectuando relevamiento de hogares a efectos de actualizar el catastro y definir el otorgamiento de Plan de Pago dentro de las facilidades del Programa de TS o bien conceder la modalidad Caso Social.

(3) Proceso de datos para la incorporación en la modalidad Caso Social en ejecución.

(4) Relevamiento de hogares para definir modalidad de ingreso al Programa de TS en ejecución.

### Conclusiones.

El derecho a la salud y los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos directamente relacionados con los valores de vida y dignidad. Están constitucionalmente protegidos el acceso al consumo y el acceso a la salud con base en el principio de no discriminación y el trato equitativo y digno, propios del sistema de derechos humanos y del régimen tuitivo consumidor. El derecho a la salud está involucrado en la relación de consumo y en el derecho de acceso al consumo, formando parte inescindible del esquema protectorio como bien jurídico protegido. Las normas de derecho internacional contenidas en los tratados de derechos humanos del art. 75, inc. 22 CN y las normas internas en materia de salud y de derecho del consumo forman un todo protectorio sustentado en el principio de aplicación de la norma más favorable al consumidor (integración normativa). La salud y la seguridad de los consumidores son un objetivo primordial del derecho de consumidores y usuarios, que impregna el amplio espectro de relaciones jurídicas y regímenes específicos donde existan relaciones de consumo.

En este contexto las SbN no son una panacea, jugarán un papel primordial en la construcción de un futuro mejor, más brillante, más seguro y más equitativo para todos.

Este trabajo se ha propuesto demostrar que en materia de agua y saneamiento se ha hecho mucho pero "*Está todo por hacer*" y parafraseando a Pau García-Milà. "*Cuando el mundo se derrumbe, hazte emprendedor*". "*Todos los Humanos nacen como emprendedores...*"

### REFERENCIAS

AGNU (Asamblea General de las Naciones Unidas). 2016. Borrador de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible (Habitat III), Quito, 17-20 de octubre de 2016.

ALTERINI, Atilio A., "Las reformas a la ley de defensa del consumidor. Primera lectura, 20 años después", en La Ley, 09/04/2008

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID). Cardinale, B. J., Dufy, J. E., Gonzalez, A., Hooper, D. U., Perrings, C., Venail, P., Narwani, A., Mace, G. M., Tilman, D., Wardle, D. A., Kinzing, A. P., Daily, G. C., Loreau, M., Grace, J. B., Larigauderie, A., Srivastava, D. S. and Naeem, S. 2012.

CEPAL (Comision Economica de las Naciones Unidas para America Latina y el Caribe 2015. Peru's Compensation Mechanisms for Ecosystem Services Act. Network for Cooperation in Integrated Water Resource Management for Sustainable Development in Latin America and the Caribbean, Circular No. 41. Santiago, CEPAL. (Comision Economica y Social de las Naciones Unidas para Asia y el Pacifico). 2017. Shifting towards Water-Resilient Infrastructure and Sustainable Cities. ESCAP Knowledge Hub for Sustainable Development. E-learning course.

DAMIANO TAGLIAVINI Y MELINA TOBIAS 1 Instituto Nacional del Agua (INA) - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) 2 Instituto de Investigaciones Gino Germani (Universidad de Buenos Aires) - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)

GRUPO DE INFRAESTRUCTURA VERDE . Lima, Asociación de Entidades Reguladoras de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA). Forest on the edge: Seasonal cloud forest in Oman creates its own ecological niche. Geophysical Research Letters, Vol. 33, No. 11. Hipsey, M. R. and Arheimer, B. 2013. Challenges for water-quality research in the new IAHS decade on: Hydrology Under Societal and Environmental Change. B. Arheimer et al. (eds.), Understanding Freshwater Quality Problems in a Changing World. Wallingford, Reino Unido, International Association of Hydrological Sciences (IAHS) (Asociación Internacional de Ciencias Hidrológicas) Press, págs. 17–29. Hirabayashi, Y., Kanae, S., Emori, S., Oki, T. and Kimoto, M. 2008. Global projections of changing risks of floods and droughts in a changing climate. Hydrological Sciences Journal, Vol. 53, No. 4, págs. 754–772.

ICMA (Asociación Internacional de Mercados de Capitales). 2015. Green Bond Principles, 2015: Voluntary Process Guidelines for Issuing Green Bonds, 27 de marzo de 2015.

Muhammad Yunus, *"Un mundo de tres ceros"* (Ed. Paidós 2018)

ONU, 2015. *"Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"*, documento aprobado por la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, realizada en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York del 25 al 27 de septiembre de 2015.

ONU, 2015. *"Acuerdo de París sobre el Cambio Climático"*, aprobado por la Convención Marco sobre el Cambio Climático de la ONU en su sesión del 12 de diciembre de 2015. Adhesión de Argentina al Acuerdo de París, ratificado por el Congreso Nacional el 1º de septiembre de 2016.

OCDE, 2015. *"Principios de Gobernanza del Agua"*, de la Junta Directiva de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial de la OCDE y aprobada por los Ministros, en la Reunión del Consejo Ministerial de la OCDE del 4 de junio de 2015.

OCDE, 2005. *"Principios de Calidad y Gestión Regulatoria"*, aprobados por el Grupo Especial de Políticas Regulatorias el 15 de marzo de 2005 y por el Consejo de la OCDE el 28 de abril de 2005.

PAU GARCÍA-MILÀ, *"Está todo por hacer"* (Plataforma 2010)

IWA, 2015. *"La Carta de Lisboa"*, Una guía para las políticas públicas y la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento.