

AUDITORIA GENERAL A OSM. SA INFORME DE FASE B

I. Introducción

Por Decreto 1690/2009 (Intervención a OSM SA) se ordena una auditoría integral de la empresa y del servicio prestado, a fin de informar objetivamente al EPAS y al P.E sobre el estado de situación real y sugerir sobre el futuro del Servicio y de la Concesión a OSM SA.

I.1 OBJETIVOS

Por Resolución 13/2009 de la Intervención de OSM SA se instrumenta la Auditoría General con los siguientes objetivos:

- a) *Relevar el estado de situación jurídica y su evolución:* Evaluación del conjunto de regulaciones y acuerdos que enmarcan y configuran la concesión, sus conflictos y eficacia y eventuales correcciones.
- b) *Relevar el estado de situación institucional y su evolución:* Evaluación de la organización de la empresa y grado de cumplimiento de normas estructurales del Contrato de Concesión. Incluye también la situación y estado de los procesos judiciales que como actor y/o demandado posea la empresa.
- c) *Relevar el estado de situación de cobertura y calidad del servicio prestado y su evolución:* Evaluación del nivel de cobertura del servicio alcanzado y su distribución geográfica, tanto así como también de la calidad del mismo con relación a lo establecido por el contrato de Concesión y previsiones originales del Plan de Operación y Expansión y sus modificaciones.
- d) *Relevar el estado de situación de la capacidad técnico- operativa y su evolución:* Relevamiento y evaluación de los bienes de la Concesión afectados a servicio, su obsolescencia tecnológica y vulnerabilidad técnica, y de la organización operativa e infraestructura de adquisición y procesamiento de información científica, técnica y gerencial y del grado de capacitación personal alcanzado.
- e) *Relevar los estados económico-financiero y contable y sus evoluciones:* Relevamiento y evaluación de la estructura de costos, de inversiones y de resultados económicos-financieros y su evolución a lo largo de la concesión.

I.2 PROGRAMACIÓN DE TAREAS

Para la consecución de los fines, la Auditoría General se estructuró en *niveles de información y fases de ejecución*. Los niveles de información se refieren a *los grados de elaboración de la documentación*:

Nivel 1: Abarca la información de base relevada en la empresa y su descripción sintética.

Nivel 2: Evaluación externa de la documentación y datos recabados y convalidados en Nivel 1. Las conclusiones de los informes de Nivel 2 forman parte de la materia elaborada por la Auditoría.

Nivel 3: Informes de síntesis basados en el Nivel 2, con la valoración y/o cuantificación de las variables de estado que caracterizan el accionar de la Empresa con relación a los objetivos y metas de la Concesión. Las conclusiones de los informes de Nivel 3 constituyen el núcleo central sobre la cual se basará el Informe General y Estratégico de la Intervención.

La programación de la ejecución de la Auditoría ha sido dividida en fases:

FASE A: *Relevamiento de información de base e identificación de información crítica* (Nivel 1).

FASE B: *Desarrollo de información* (Nivel 2).

FASE C: *Evaluación de información Integrada* (Nivel 3).

FASE D: *Integración final de información*

Las Fases B y C se realizan a través de **Audidores Externos** provistos por la **Universidad Nacional de Cuyo** a través de un acuerdo específico con el Gobierno de Mendoza.

I.3 DESARROLLO

I.3.1 Resumen de la Fase A

La Fase A se concluyó el 28 de diciembre de 2009 con la elevación del **Informe de Fase A** correspondiente. Se emitieron 87 Requerimientos de Información y sus aclaratorios habiendo producido más de 10000 fojas de información de nivel 1. De la evaluación general de FASE A surge que aproximadamente el 80% de los requerimientos fueron satisfechos con información que puede ser auditada en detalle por el nivel 2. El 20 % restante está compuesto por información de carácter crítica ya sea porque su contenido es revelador, es incompleta en aspectos sustanciales o porque arroja deficiencias graves, sobre las cuales podrían desprenderse incumplimientos contractuales.

Sobre esta base se detectaron y elaboraron 16 observaciones preliminares, 6 de las cuales están contempladas en el Decreto 1690. Por su carácter y gravedad, tanto tomadas individualmente como asociadas, se sugirió que estas observaciones *podrían estar configurando causales de rescisión contractual por culpa del concesionario.*

I.3.2 Aspectos relativos al Desarrollo de la Fase B

El 26 de febrero de 2010 se realizó la **Reunión Ejecutiva de Análisis y Lanzamiento de la Fase B** entregándose un documento titulado "Aspectos Organizativos de la Fase B". De común acuerdo se dio por iniciada el **04 de marzo de 2010** la ejecución efectiva de dicha fase con el trabajo específico de los Auditores Externos.

El 18 de marzo de 2010 se realizó la **1º Reunión de Revisión Crítica de Avance de Fase B** en la que los Auditores Externos expusieron sobre las primeras impresiones relativas a la evaluación de la Documentación de Nivel 1 relevadas en Fase A y los lineamientos de la investigación que se proponía seguir. El 26 de marzo de 2010 se comunica desde la Coordinación de la Auditoría General la **Circular N° 1 “Aclaraciones respecto del desarrollo de la Fase B”**, con una evaluación del avance y la orientación que resultan de las exposiciones y produciendo los ajustes correspondientes.

Entre el 19 y 23 de abril de 2010 se completaron las sesiones de trabajo correspondientes a la **2º Reunión de Revisión Crítica**. El 27 de abril de 2010 se emite la Circular N° 2 con una evaluación general de los informes parciales y para ajustar aspectos de los análisis de Nivel 2 y sus respectivos informes.

Entre el 24 de mayo y el 11 de Junio de 2010 se desarrollaron las sesiones de trabajo correspondientes a la **Reunión Final de de Revisión Crítica de Fase B** tras haber completado los informes de nivel 2, implicando ello la revisión, corrección y edición de informes.

I.3.3 Metodología de la Fase B

La Fase B ha sido esencial para el desarrollo de la Auditoría por cuanto se ha referido principalmente al desarrollo de información de nivel 2; es decir que debió revisarse e interpretarse la información de nivel 1 recabada en Fase A (eventualmente agregando toda otra información de nivel 1 que fuera necesaria no relevada hasta el momento). Seguidamente, se buscó producir nueva información sobre dicha base, siendo precisamente ésta la materia elaborada por la Auditoría, y que luego sería manifestada en términos de conclusiones parciales. En consecuencia, la labor de Auditores Externos en Fase B ha consistido en:

- a) Revisar la documentación de nivel 1 relevada en Fase A
- b) Determinar si la información contenida en dichos documentos era suficiente para expedirse sobre el fondo. En caso que no fuera así, establecer la nueva información que debía ser relevada, la cual podía ser obtenida vía inspecciones, entrevistas o nuevos requerimientos de información previa coordinación con los Veedores Auditores de la Intervención.
- c) Evaluar la materia de fondo
- d) Reportar el análisis y sus conclusiones parciales.

I.3.4 Evaluación de la materia de fondo

La evaluación es una investigación que ha manejado datos cualitativos y cuantitativos tanto explícitos como también implícitos. Consiste en un análisis inductivo y deductivo de dichos datos con el objeto de determinar en el área correspondiente cómo se comportó la Empresa a lo largo de la Concesión, tomando como referencia lo contractual y normado, las prácticas usuales del buen hacer, la buena fe y cooperación con las autoridades, el compromiso con el servicio y el criterio del mejor medio disponible, así como también las circunstancias en las que se desarrollaron las actividades. Se consideraron aquí los antecedentes de pasadas auditorías, en particular aquella que realizó la Universidad Tecnológica en el contexto de la renegociación del Contrato de Concesión en 2005. El análisis buscó ser minucioso a fin de poder cuantificar posteriormente (FASE C) dicho comportamiento en términos de beneficios

y perjuicios económicos. También buscó establecer el estado de situación actual y las necesidades de mejoramiento que afronta el servicio.

I.3.5 Tópicos de análisis

De acuerdo a los términos de referencia del Convenio suscripto entre la UNC y el gobierno de la Provincia los objetivos de la Fase B abarcaron los siguientes tópicos.

| Área | Tópico | Contenido | Nivel de Ejecución |
|----------------------------|-----------|---|--------------------|
| Jurídico- Institucional | AG- JIN 1 | Organización de la Empresa | 2 |
| | AG- JIN 2 | Personal | 2 |
| | AG- JIN 3 | Registros Obligatorios | 2 |
| | AG- JIN 4 | Informes | 2 |
| | AG- JIN 5 | Sanciones | 2 |
| | AG- JIN 6 | Procesos Judiciales | 2 |
| Servicio | AG- SER 1 | Organización y cobertura del Servicio de Agua Potable | 2 |
| | AG- SER 2 | Organización y cobertura del Servicio de Cloacas | 2 |
| | AG- SER 3 | Organización y cobertura del Servicio de Tratamiento y Reuso de Efluentes Cloacales | 2 |
| | AG- SER 4 | Seguimiento de Calidad del Servicio | 2 |
| | AG- SER 5 | Atención al Cliente | 2 |
| | AG- SER 6 | Discontinuidades e Incumplimientos del Servicio | 2 |
| Técnico- Operativa | AG- TOP 1 | Evolución de Bienes afectados al Servicio | 2 |
| | AG- TOP 2 | Estado actual de Bienes afectados al Servicio | 2 |
| | AG- TOP 3 | Estudios y Proy. Técnicos | 2 |
| | AG- TOP 4 | Evolución del Plan de Operación y Expansión | 2 |
| | AG- TOP 5 | Intervenciones Técnicas | 2 |
| | AG- TOP 6 | Servicios Internos | 2 |
| Económica- Financiera | AG-ECO 1 | Antecedentes | 2 |
| | AG-ECO 2 | Evolución de Estados Contables Anuales | 2 |
| | AG-ECO 3 | Evolución Económica- Financiera | 2 |

I.3.6 Estado actual

La Fase B se ha dado por concluida habiéndose completado la evaluación y desarrollo de la información relevante de Nivel 2 en la totalidad de los tópicos, dándose así inicio a la Fase C, correspondiente al nivel 3 de información.

Las siguientes partes recogen sintéticamente las principales conclusiones que surgen de los documentos de Fase B elaborados por los Auditores Externos; su redacción es una *interpretación armónica, en el mejor y leal saber y entender*, de toda la información compleja de carácter interdisciplinaria aportada, en la que se ha tenido en cuenta las fuentes

(Documentos de Referencia), tanto de Nivel 2 y de Nivel 1, como así también las revisiones y recomendaciones a la Coordinación de la Auditoría General realizadas por los Veedores Auditores y la propia Intervención de OSM SA. Las observaciones realizadas en esta Fase B tienden a confirmar y ampliar las observaciones realizadas en Fase A, así como las comprendidas en los considerandos del Decreto 1690/09 de Intervención de OSM SA. Las observaciones contenidas en las siguientes partes se realizan sin perjuicio de las conclusiones finales que surjan de la Fase C de la Auditoría.

II. Área Jurídico Institucional

II.1 INCUMPLIMIENTOS DE NORMAS Y REGULACIONES SOCIETARIAS

Cambios no autorizados en el Operador e Inversores - Irregularidad en la Sindicatura de la Empresa - Irregularidades en Libros Societarios

II.1.1 Documentos de Referencia:

AG- JIN 1 N111 y Dictamen Jurídico asociado, AG- JIN 1 N201

II.1.2 Descripción:

Comprende la organización de la empresa, en todos los tópicos de tipo societarios, es decir el estado de situación institucional y su evolución, realizando una evaluación de la organización de la empresa y grado de cumplimiento de normas estructurales. Se evalúa la situación societaria de la empresa a la luz de la normativa de la Ley de Sociedades Comerciales (LSC), en el período comprendido entre 1998 y 2009, la constitución accionaria de Obras Sanitarias Mendoza S.A. (OSM) y de las sociedades socias o controlantes de la misma, como así también su actuación como grupos de control. También abarca la posible existencia de incumplimientos respecto de las obligaciones asumidas en el contrato, en cuanto al cambio de socios se refiere (art. 2.11 del Contrato de Concesión). Asimismo es motivo de apreciación el cumplimiento de los procedimientos internos societarios: 1) Forma de llevar los libros de actas de Asamblea, Registro de Asistencia, Comisión Fiscalizadora, Directorio y Registro de Accionistas. 2) Elección síndicos; 3) Existencia de modificaciones a los Estatutos societarios.

II.1.3 Normas de Referencia:

LSC 19550, art. 2.11 del CC

II.1.4 Observaciones:

Resulta de la evaluación realizada la participación accionaria tanto en OSM con en sus controlantes, los cambios accionarios producidos en una de las controlantes indirectas, la forma en que se han llevado sus libros societarios, y la violación, por parte de uno de los síndicos designados, de las incompatibilidades expresamente previstas en la ley.

II.1.4.1- Composición Accionaria: *Cambios no autorizados en la conformación societaria del Concesionario en general y en particular del Operador Técnico de éste.*

Siguiendo a la doctrina, se puede afirmar que, si bien “en principio, los derechos y obligaciones emergentes del contrato administrativo respecto del cocontratante, son de carácter personal, intuitu personae”(Dromi, José Roberto, Derecho administrativo, t. 1,

Astrea, 1992, pág. 333), surge con claridad que en el proceso de concesión se puso especial énfasis en las características personales (capacidad técnica y antecedentes) de la totalidad de los integrantes del Grupo oferente (que en este caso, se presentara bajo la forma de un Grupo integrado por un Conjunto Económico), como así también de las empresas controladas por los mismos, cuyos antecedentes fueron exhibidos en el proceso en cuestión. Ello justifica la expresa prohibición de cambio de integrantes, como así también, la imposibilidad de modificar la situación jurídico-económica de control tenida en cuenta para la Calificación, salvo autorización previa del Concedente. La característica de tratarse de un contrato *intuitu personae* no se diluye por el hecho de tratarse de un Oferente persona jurídica (en los hechos, Grupo de personas jurídicas). Por el contrario, el *expertis* requerido en el pliego, cumplido en la oferta, valorado en la adjudicación y acordado en el contrato, respecto de todas y cada una de las empresas que integraban a la Oferente (bajo la forma de Conjunto Económico expresamente reconocido), determina un contrato de tal naturaleza (*intuitu personae*), respecto de todos y cada uno de los integrantes del grupo oferente. Es que tal como ha sido sostenido con total claridad, “Las cláusulas prohibitivas contenidas en los pliegos de condiciones de una licitación, que impidan la cesión o transferencia total o parcial del contrato a terceros, sin el consentimiento del Poder Ejecutivo, tratándose de la realización de obras, apuntan fundamentalmente a impedir que el obligado a hacer aquéllas, cuyas condiciones personales, antecedentes y solvencia se han tenido en mira decisivamente al contratar, pueda sustituirse transfiriendo la carga de cumplir a un tercero” (Dictamen del Procurador del Tesoro de la Nación, 13 de Marzo de 1995, Nro.: 000039, Partes: Autopistas del Sol S.A., Emisor : Alberto Manuel García Lema).

Dentro de ese contexto, la participación de SAUR International fue esencial, en tanto el pliego condicionaba la precalificación a las condiciones técnicas del Operador del Oferente. Las condiciones técnicas fueron debidamente acreditadas mediante la presentación de los antecedentes del Grupo SAUR, donde se puso especial énfasis en sus sociedades controladas que operaban en distintas partes del mundo.

En cuanto al análisis de la actuación del Grupo controlante de OSM SA, surge que ningún accionista cuenta de manera autónoma con una titularidad mayor al cincuenta por ciento del capital social de la Empresa. En los hechos, sin embargo, era IDA (Inversora del Aconcagua) quien designaba la mayoría de directores de la sociedad (tres directores correspondientes a la clase A de acciones de un total de 5 de OSM), contando con el control autónomo de OSM SA, aunque existiendo una actuación concertada de IDA y ADM (Aguas de Mendoza) en el ámbito de las asambleas, y ejerciendo en los hechos, el control plural de OSM SA. Entre IDA y ADM designaban 4 de los cinco directores titulares de OSM SA. Se puede afirmar en consecuencia que OSM es controlada, a través de IDA y ADM (a su vez controladas), por SAUR International y Aguasur Mendoza S.A.

Del reconocimiento expreso realizado por Azurix Corp en el trámite arbitral ante el CIADI y de las múltiples constancias del Expediente administrativo de AGUASUR MENDOZA S.A., se puede constatar que ha existido más de un cambio de composición accionaria en la firma controlante de la que a su vez es controlante de OSM. Dicho de otro modo, han existido múltiples cambios de titularidad accionaria en la controlante indirecta de OSM. De la misma manera ha ocurrido con SAUR International y su controlante SAUR, la cual ha sufrido al menos dos transformaciones, en 2005 PAI Partners adquiere el 90 % del paquete accionario de SAUR Bouygues, y luego es vendida por PAI a un Consorcio compuesto por Séché Environnement, CDC, y AXA; CDC (Caisse des dépôts et consignations) es un banco estatal francés que adquirió una participación en SAUR de 47 %. Ninguna de estas transformaciones

fue comunicada al Estado Provincial en forma oficial y fehaciente, y en consecuencia tampoco fueron autorizados por el Concedente.

Debe tenerse presente, a este fin, la calificada jurisprudencia que sostiene que *“El derecho de los concesionarios de servicios públicos no puede ir más allá de lo que la concesión define y enumera. Por ende, toda duda que se suscite al respecto deberá ser resuelta en sentido adverso al concesionario, ya que nada debe tenerse por concedido sino cuando es otorgado en términos inequívocos o por una implicancia clara”* (CNFed. Contencioso Administrativo, Sala IV, 23/12/96; Impsat S.A. c/Ministerio de Economía y Servicios Públicos; La Ley 20/02/98)

En igual sentido ha dicho nuestra Corte Suprema de Justicia que *“La interpretación del contenido contractual de la concesión tiene carácter restrictivo. El derecho del concesionario no puede ir más allá de lo que la concesión define y enumera, siendo la regla más segura en materia de interpretación de concesiones la de que toda duda debe ser resuelta en sentido adverso al concesionario, porque nada debe tenerse como concedido sino cuando es dado en términos inequívocos o por una implicancia clara”* (Fallos CS, t. 155, p. 12); también sostuvo *“No existen derechos implícitos en la concesión en beneficio del concesionario. La afirmativa -en materia de interpretación de concesiones- necesita ser demostrada, el silencio es negación y la duda es fatal para el derecho del concesionario”* (Fallos CS, t. 49, p. 224).

En la misma inteligencia Bielsa señala que a tenor de lo resuelto por nuestra Corte Suprema en el caso registrado al tomo 149, ps. 219 y ss. *“... es una regla consagrada por el derecho administrativo que en materia de franquicias a una corporación como en toda concesión de privilegios por el Estado a personas o individuos, en caso de duda la interpretación debe ser contra de los concesionarios, porque la presunción más aproximada a la verdad es la de que el Estado ha acordado sólo lo que en términos expresos resulte de ellos”*. Máxime cuando la concesión del servicio público es detentada en condiciones de “monopolio natural”.

Agustín Gordillo en forma concomitante afirma que la duda es fatal para el derecho del concesionario Tratado de Derecho Administrativo, T 1, IV-35-36. 3era edición, Fundación Derecho Administrativo.

Cabe remarcar que también la jurisprudencia norteamericana es concordante con el principio de la interpretación restrictiva (97. U.s. 659, in re Northwestern Fertilizing c° v. Village o Hyde Park).

II.1.4.2- Órgano de Control Interno – Comisión Fiscalizadora: *Hay violación de la LS por parte del síndico de la clase "A" Cdor. Hugo Néstor Galluzo, ya que no puede ser síndico el director de una sociedad controlante; la responsabilidad se extiende a los directores de esa clase en cuanto a la permisividad, no cumpliendo con el deber “in vigilando”. Además habría violación de la LS, por parte del director clase "C" Michele Fourré, por no realizar declaración jurada de no estar incurso en las incompatibilidades, ni denunciar domicilio real, ni constituido la garantía exigida por el estatuto para ejercer cargos. Se destaca que estas violaciones pueden estar incursas en figuras penales, así como civiles por daños y perjuicios.*

Según art. 36 de los Estatutos Sociales de OSM, la misma cuenta, como órgano de control interno, con una Comisión Fiscalizadora, integrada por tres (3) miembros titulares y tres (3) suplentes, designados, cada uno de ellos, por cada clase de acciones en asamblea especial. Conforme constancias existentes en el Expte. Nro. 997/94, caratulado “Obras Sanitarias Mendoza S.A. P/Insc. Soc.”, radicado ante la DPJ de Mendoza, ha sido objetada la participación del Sr. Néstor Galluzo, integrante de la Comisión Fiscalizadora como Síndico Titular por las acciones Clase “A” (desde el año 2004, con declaración jurada presentada a fs. 621 del Expte. antes citado), en tanto el mismo revestiría también, de manera concomitante, la

calidad de Director Titular de la firma Aguasur Mendoza S.A., que conforme surge de la Auditoría tiene una participación superior al 50% en Inversora Del Aconcagua S.A.(IDA) y por ello controlante de la misma en los términos del art. 33 LSC. A su vez, y tal como ha sido acreditado, IDA es controlante de OSM.

Del análisis de la situación puesta al descubierto, surge que ha existido la violación concreta del art. 286 inc. 2 LSC. La designación como director de Aguasur Mendoza S.A. es anterior a la designación como síndico de OSM, en consecuencia y de haber presentado declaración jurada ante esta última, debería evaluarse la posibilidad de existencia de delito.

II.1.4.3- Irregularidades en la confección del Libros Societarios: se han detectado las siguientes irregularidades:

- a) *Libro de Asistencia a Asambleas y Depósito de acciones Nro. 1* (Rubricado el 14/06/95 por la DPJ Mza.): en términos generales y a partir de la Asamblea General ordinaria y extraordinaria del 12/06/1998 (fs. 11), el mismo es llevado cumpliendo con los requisitos formales de “cierre del libro” en oportunidad de constatarse los accionistas presentes en cada asamblea, no así en oportunidad de cumplirse con la “notificación previa” requerida por el art. 238 LSC.
- b) *Libro Registro de Acciones Nro. 2* (rubricado el 20/10/97 por la DPJ Mza.): De su compulsas surge que no cumple con las formalidades propias de los libros de comercio (art. 213 LSC, 43 y ss del C.Co.), en la medida que existen tachaduras (fs. 36), debiendo destacarse que ninguno de sus asientos (ej. transferencias de acciones a los oferentes) ha sido firmado por la autoridad societaria que lo ha realizado (debería ser suscripto por el Presidente del Directorio.
- c) *Libro de Actas de Asambleas Nro. 1* (Rubricado el 14/06/95 por la DPJ Mza.): De su compulsas surge que el mismo ha sido utilizado en forma completa (200 fs.), habiéndose asentado actas de asambleas generales y especiales. Existen algunas fojas en las cuales se ha dejado gran parte en blanco (ej. fs. 157, 161). Esto es importante destacarlo en la medida que, además, a partir de la asamblea de fecha 25/09/98 (fs. 97), se dejó de consignar la numeración de las actas (obsérvese asamblea del 30/11/98 –fs. 116- y siguientes). Si bien la numeración no es un requisito que la ley exija, debemos destacar el cambio producido, juntamente, a partir del año 1998.
- d) *Libro de Actas de Asambleas Nro. 2* (Rubricado el 28/06/07 por la DPJ Mza.): El mismo ha sido utilizado, al momento de nuestra compulsas, hasta fs. 68. En cuanto al cumplimiento de requisitos formales, caben las mismas apreciaciones realizadas respecto del libro Nro. 1. Sus actas no han sido numeradas, encontrándose también alguna fracción importante de hoja en blanco (ej. final acta del 03/04/08).
- e) *Libro de Actas de la Comisión Fiscalizadora Nro. 2* (rubricado con fecha 28/08/98): De su compulsas surge que el mismo cuenta con ciertas irregularidades como por ejemplo fs. 67/69 totalmente en blanco (consignándose el término “ANULADO”, desconociendo esta Auditoría quién lo ha consignado), otras fojas con gran parte en blanco (ej. fs. 73, 75, 86), pudiendo destacarse también que sus actas no se encuentran numeradas.
- f) *Libro de Actas del Directorio Nro. 4* (rubricado con fecha 26/06/98 por la DPJ Mza., de 250 fs.): De la compulsas de su copia (en contenido informático) surge que a partir del acta Nro. 098, de fs. 146, se toma constancia de la transferencia de Acciones Clase “A” a favor de IDA. Desde el punto de vista formal se evidencian fojas con gran parte en blanco (ej. fs. 146, 160, 213), y fojas tachadas (fs. 162, 163, 246). Todas las actas se encuentran numeradas de manera correlativa. Se destaca, dentro de las actas, la

convocatoria a asamblea general extraordinaria para dar tratamiento a una reducción del capital social (asamblea del 28/11/00), la que, finalmente, posterga su tratamiento (fs. 132 del libro de actas de asamblea nro. 1).

- g) *Libro de Actas del Directorio Nro. 5 (rubricado con fecha 17/08/00 por la DPJ Mza., de 300 fs.):* De la compulsa de su copia (en contenido informático) se evidencian fojas con gran parte en blanco (ej. fs. 28, 98, 223, 235, 239, 273, 285) y fojas tachadas (fs. 300). Todas las actas se encuentran numeradas de manera correlativa.
- h) *Libro de Actas del Directorio Nro. 6 (rubricado con fecha 15/05/06 por la DPJ Mza., de 200 fs.):* De la compulsa de su copia (en contenido informático) se evidencian fojas con gran parte en blanco (ej. fs. 7, 34, 62, 71, 87, 127, 135, 142) y fojas tachadas (fs. 300). Todas las actas se encuentran numeradas de manera correlativa.
- i) *Libro de Actas del Directorio Nro. 7 (rubricado con fecha 11/07/08 por la DPJ Mza., de 200 fs.):* De la compulsa de su copia (en contenido informático) se evidencian fojas con gran parte en blanco (ej. fs. 57, 81, 124). Todas las actas se encuentran numeradas de manera correlativa. La última foja utilizada es la nro. 125. En algunas de ellas faltan firmas (ej. acta nro. 159 de fs. 57, la firma de Hugo Galluzo; acta nro. 160 de fs. 82, faltan las firmas de los Síndicos Galluzo y Terranova, como así también de Michel Fourré; acta nro. 161 de fs. 116, faltan las firmas de los Síndicos Galluzo y Terranova, como así también de Michel Fourré.

II.1.5 Implicancias asociadas:

La observación 1.4.1 configura violación expresa del Art. 2.11 del CC que establece que “*Los cambios no autorizados en la conformación societaria del Concesionario en general y en particular del Operador Técnico de éste, de acuerdo a lo establecido en el Pliego de la Licitación, habilitará al Concedente a resolver el Contrato de Concesión por culpa del Concesionario*”; los integrantes del Grupo Oferente que resultó Adjudicatario, admitieron y aceptaron expresamente los términos de la Licitación Pública y los instrumentos por la misma impuestos: la Ley 6044, Decreto Marco Regulatorio 911/95, el Contrato de Concesión, la normas emitidas por el EPAS en ejercicio de sus facultades y los propios dictámenes de la Comisión de Preadjudicación, que sobre esta expresa aceptación y las condiciones técnicas y económicas que reunían como grupo oferente aconsejó al Poder Ejecutivo su calificación definitiva como adjudicatario de tal Proceso.

La observación 1.4.2 arroja que ha existido la violación concreta del art. 286 inc. 2 LSC por parte del Síndico de OSM, contador Galluzo, en tanto tenía una concreta incompatibilidad para desempeñar tal cargo, al momento de ser designado, presentar declaración jurada y asumir el cargo. Esta violación importa el funcionamiento irregular del órgano de control societario; debe tenerse presente que cuando la causal es anterior a la designación del síndico, la doctrina “*se inclina por la nulidad de los actos realizados por el síndico, basándose en que las causales de inhabilidad o incompatibilidad son de orden público y, por lo tanto, no susceptibles de dispensa o confirmación, lo que conlleva a una incapacidad para el ejercicio de la función que depara la falta de legitimación y cuya consecuencia es la de no tenerse por celebrados los actos realizados por el síndico, y la decisión asamblearia que designó al síndico legalmente innelegible debe considerarse nula*” (Sasot Betes y Sasot, Sociedades Anónimas. Sindicatura y Consejo de Vigilancia, Ed. Abaco, Bs.As., 1986, pág. 72 siguiendo a Suárez Anzorena /Rev. de Derecho Comercial, Fre/ Societá per azioni, Halperin, entre otros). Otra calificada doctrina, va más lejos aún y sostiene que “*el síndico inelegible debe equipararse a quien nunca fue nombrado, por cuanto por disposición legal no se encuentra en la posibilidad de desempeñar su función*” (Vivante, Tratado, t. II, pág. 299, citado por

Sasot Betes y Sasot). La gravedad de esta situación es que OSM SA no ha tenido control, pues según el art. 37 del estatuto de la sociedad, el quórum es por unanimidad (o sea los tres síndicos), de modo que el Síndico Néstor Galluzo, que respondía a los intereses de las controlantes de OSM SA, podía no dar quórum cuando el tema controlar no era conveniente a los intereses de sus sociedades controlantes: Aguasur Mendoza SA e Inversora Aconcagua SA. Se configura así un incumplimiento grave a las disposiciones legales aplicables al Servicio según lo establecido en el art. 3.3.1 del Contrato de Concesión, para la cual corresponde la rescisión del Contrato por culpa del Concesionario adoptada unilateralmente por el Concedente.

Por otra parte, IDA SA incumplió en comunicar la situación de control que tiene en OSM SA, y que por ello encuadra en el supuesto del art. 299 inc. 6 de la LS, incurriendo el directorio en las responsabilidades del art. 305 LS que establece que *“los directores y síndicos serán ilimitada y solidariamente responsables en el caso que tuvieren conocimiento de alguna de las circunstancias previstas por el art. 299, y no lo comunicaren a la autoridad de control...siendo pasibles de las sanciones que determina el inciso 3 del art. 302 LS”*.

En cuanto a las irregularidades detectadas en la confección de los libros societarios al menos debe imputársele al Concesionario la inobservancia de los procedimientos de calidad que tiene el deber de seguir, configurando una muestra más de desatención incompatible con lo dispuesto en el art. 5.2 *“El Concesionario deberá contar con registros, archivos y otros medios de registrar información en calidad y cantidad suficientes para facilitar el eficiente manejo de la Concesión...”* y *“para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias, el Concesionario deberá llevar en forma, los siguientes registros actualizados: ...b. Libros y registros contables: los libros contables requeridos por el Código de Comercio y la Ley N° 19.550...”*

II.2 INCUMPLIMIENTOS EN LA ORGANIZACIÓN DE LA OPERACIÓN TÉCNICA

Inexistencia de copia original del Contrato de Operación Técnica - Inexistencia de anexos del Contrato de Operación Técnica- Inexistencia de Contratos de Prestaciones Especiales - Incumplimiento de Procedimiento de Contratación de Servicios Profesionales según normas propias- Incumplimiento del Depósito Legal de la Garantía del Contrato- Fallas en la detección y asiento de no conformidades a las normas internas de calidad-

II.2.1 Documentos de Referencia:

AG- JIN 1 N102 al N109; AG-JIN 1 N202

II.2.2 Descripción:

Comprende la evaluación de la organización de la empresa, en todos los tópicos de tipo no societarios, es decir contrato de operación, normas y políticas internas, servicios para la contratación de terceros, garantía del contrato, poderes, contratos de prestaciones especiales, auditorías de sistemas de gestión de calidad y seguros obligatorios. En particular se evalúa el cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de la concesionaria, contenidas en los artículos 3.1, normas internas en materia de contrataciones, 2.6.3 ,2.6, 2.7, 2.8, 9.2, 9.3 del Contrato de Concesión (C.C), normas del contrato de operación suscripto entre OSM y SAUR INTERNATIONAL y normas legales aplicables.

II.2.3. Normas de Referencia:

Art. 2.6.3 ,2.6, 2.7, 2.8, art. 3.1, 9.2, 9.3 del Contrato de Concesión (C.C), normas internas en materia de contrataciones

II.2.4 Observaciones

Resulta de la evaluación realizada que la Empresa no cumplió con las obligaciones impuestas por los artículos 28 inc. 2 Ley N° 6.044 y el artículo 3.1 del contrato de concesión, normas internas específicamente punto 7 del procedimiento de “Elaboración, Revisión y suscripción de los contratos”, normas legales aplicables en relación a la garantía de contrato, afectando esos incumplimientos el proceso de contratación. El Contrato de Concesión no contiene normas contractuales específicas en materia de Normas y Políticas internas y tampoco respecto de contratos de Prestaciones Especiales, no habiéndose encontrado en la sede de la empresa nada que permita inferir la existencia de los mismos. Se han detectado faltas en la Auditoria de sistemas de gestión de calidad, vinculadas a los procedimientos en materia de contrataciones sobre las cuales se recomienda profundizar.

II.2.4.1 Contrato de Operación Técnica: *No se encuentra original dentro del ámbito de la Empresa sólo se tiene una copia legalizada de una versión de 1998, con cinco años de validez, (el Operador es SAUR International).*

Es un contrato entre el Operador Técnico y OSM SA que describe en general la asistencia técnica básica y las especiales, así como el personal especialista, que el primero pone a disposición para que el segundo pueda cumplir el Contrato de Concesión. De éste contrato surge cómo se debe producir el pago como contraprestación. En particular surge el pago del canon de asistencia técnica básica del 3% (libre de impuestos) del total facturado por OSM SA sin IVA. Debe destacarse que cualquier pago que se haya realizado desde OSM SA al Operador Técnico debe referirse necesariamente al Contrato de Operación vigente.

La falta del documento original va en contra de la normativa interna que la misma empresa se ha dado en cumplimiento de disposiciones contractuales (incumplimiento del punto 7 del manual de “Elaboración, Revisión y Suscripción de los Contratos”, que establece que la Custodia y Archivo de los contratos originales es de la Gerencia de Asuntos Legales), a lo que se suma que esa falta ha sido asumida de modo incontrovertible por el propio personal de la empresa, permite concluir que la empresa no ha actuado conforme a los parámetros de calidad y eficiencia a los cuales debe ajustar su accionar en cumplimiento de obligaciones contractuales (Art. 3.1 C.C).

Este comportamiento también va en contra de las prácticas usuales del buen hacer que exigen sumo cuidado con la guarda y custodia de documentos que instrumentan un conjunto de derechos y obligaciones, en este caso, esenciales al desarrollo del contrato de concesión de servicios públicos.

El cumplimiento de las normas que se han violentado no es optativo para la empresa sino obligatorio, y la imposición le viene impuesta no en su beneficio sino en beneficio de una organización eficiente para prestar el tan importante servicio público que se ha encomendado. Finalmente el cumplimiento de las normas de calidad no resulta indiferente al operador. En efecto el texto del contrato de operación que vincula a OSM SA y Saur International y específicamente el art. 2° Prestaciones Básicas, punto 2.8 Normas de Gestión de Calidad ISO, establece que “El operador técnico asesorara a OSM sobre la forma de cumplir con las normas de calidad ISO9000 y 9004 conforme al art. 3.1 del Contrato de concesión”.

Con los antecedentes con los que se cuenta no puede afirmarse que el Operador Técnico haya mostrado en este punto la mayor diligencia a la que se encuentra obligado en los términos del art. 7.3 del contrato de operación antes referido. No puede arribarse a otra conclusión si se tiene en cuenta que en los considerandos del contrato de operación referido se establece que se considera “...imprescindible para OSM contar con la colaboración y asistencia del operador Técnico con el objeto de lograr el eficaz cumplimiento del Contrato de Concesión” y teniendo en cuenta que OSM “procura alcanzar un gerenciamiento del nivel habitual en las empresas a cargo de ...servicios mas avanzados, para poder dar solución a los problemas técnicos, administrativos y de organización que actualmente enfrenta o podrá enfrentar”

II.2.4.2. Contratos de Prestaciones Especiales del Operador Técnico: *No se encuentran contratos particulares de Asistencia Técnica Especial con el Operador Técnico dentro del ámbito de la Empresa*

El art. 2.6.2 del CC establece las vías por las cuales Operador Técnico se compromete a sostener el cumplimiento por parte del Concesionario de las obligaciones asumidas en el Contrato de Concesión, entre ellas: aporte de conocimiento y experiencia, la transferencia de tecnología, la asistencia técnica, la elaboración de las políticas generales y estructuras organizativas, la afectación del personal especialista, la elaboración, ejecución, y control de planes de acción y sus presupuestos, la gestión del financiamiento y la preparación de toda la información referente a la prestación del servicio y la que el ente regulador solicite.

El art. 2.8. del CC establece por otra parte que el Operador Técnico proporcionará al Concesionario su experiencia y la información y conocimiento teórico- práctico comprometidos y de los que dispusiere en la actualidad y en el futuro, particularmente en las áreas de estrategias empresarias, operacional y técnica, comercial, administrativa, financiera y de la política laboral y de organización.

Por su lado el Contrato de Operación Técnica establece en su artículo 2 incisos 2.1 hasta 2.9, las denominadas Prestaciones Básicas que reproducen como obligaciones del Operador los contenidos de los artículos 2.6, 2.7, 2.8, 2.9 y 2.10 del Contrato de Concesión, así como los derivados de los registros obligatorios, informes y estudios especiales, informes periódicos y otros contemplados en el Capítulo 5 del CC; para ello se estipula el pago de una retribución neta, es decir libre de todo impuesto (incluido el "withholding tax"), tasa y contribución, que será equivalente al 3% (tres por ciento) de la facturación de OSM neta del IVA (art 4.1 del Contrato de Operación)

El art. 3 del Contrato de Operación Técnica (COT) establece en cambio las Prestaciones Especiales, excluyendo aquellas definidas en su art. 2, y una mecánica especial de acuerdo y documentación (3.2 y Anexo 1 de COT)

De todo ello surge el carácter excepcional de la Prestación Especial, el que podrá estar referido a problemas especiales organizativos y/o operativos, así como todo desarrollo y/o puesta a disposición de software, que surjan en las actividades de OSM. Pero lo cierto es que luego de estudiar los antecedentes no se han encontrado constancias documentales que acrediten la existencia de contratos de prestaciones especiales entre OSM S.A. y el Operador Técnico a los que se refiere el art. 3º del COT, *por lo que puede asumirse que estos lisa y llanamente no han existido*. Por ello debe resaltarse que es el propio COT el que establece que tales contratos de Prestaciones Especiales deben ser acordados por escrito, con indicación de su alcance, el lugar de la prestación, el presupuesto y las demás condiciones de ejecución. (art. 3º Prestaciones especiales”)

Tal situación deberá ser tenida en cuenta al analizar las erogaciones efectuadas por la empresa en concepto de honorarios o rubros similares.

II.2.4.3 Servicios por Contratos de Terceros: *Incumplimiento de normas internas de contratación por asesoramiento profesional*

Concurren aquí las conclusiones respecto a la falta del ejemplar original del Contrato de Operación y el incumplimiento de las previsiones contenidas en el art. 3.1. del Contrato de Concesión, que obliga aplicar en todas las actividades que realice para prestar el servicio, las normas de Gestión de Calidad ISO 9000 a 9004, a partir del final del segundo año de la fecha de Toma de Posesión. La obligación de observar tal previsión, conlleva al dictado de normas consecuentes, en este caso es el punto 7 del Procedimiento, y fundamentalmente a su cumplimiento. El desorden en materia de contrataciones guarda relación con la falta de implementación del Registro de Contrataciones tal como lo exige el Contrato de Concesión, hecho que se remite para mayor detalle a la Obs. 3.4.4.

II.2.4.4 Garantía de Cumplimiento de Contrato: *Incumplimiento del depósito legal correspondiente*

La norma contractual involucrada directamente en este tópico es el art. 10.1 del contrato de Concesión que establece todo lo relativo a su constitución, facultades de la concedente, devolución, riegos a cubrir etc. Sin embargo, la póliza que se constituyó lo fue en los términos previstos por el art. 8 de la Carta de Entendimiento entre OSM y el Poder Ejecutivo de la Provincia de Mendoza (firmada el 17 de mayo 2007 y ratificada por Decreto N° 3246/07), como garantía provisoria con una vigencia de dos años y por un monto de tres millones de pesos (\$ 3.000.000). La documentación aportada se ajusta a esas pautas.

Sin embargo la empresa ha incurrido en un incumplimiento al ordenamiento legal vigente en la provincia de Mendoza al no efectuar su depósito correspondiente; en este sentido se pudo corroborar que la fecha en que se efectuó dicho depósito (17 de noviembre de 2009), fue luego de la Intervención a OSM SA.

Específicamente el decreto acuerdo N° 7061/67 Régimen de Compras y Gastos Públicos establece en su art. 52 que “*las garantías previstas, cualquiera fuera su forma de constitución, deberán depositarse en la Tesorería General de la Provincia o en la Tesorerías de las Reparticiones intervinientes*”. La norma resulta aplicable en virtud del art. 8ª de la Ley 5507 “De Concesión de Obras y Servicios Públicos”, que establece que “*Las leyes de Obras Públicas, Contabilidad, Procedimientos Administrativos... serán de aplicación supletoria cuando fueren compatibles con la naturaleza jurídica y modalidades de la presente ley*”.

II.2.4.5 Auditoría Sistema de Calidad: *Fallas internas en la detección y asiento de no conformidades a las normas internas de calidad*

Resultan especialmente aplicables en este punto las disposiciones contenidas en el ya citado art. 3.1. del CC. El Contrato de Operación establece que el operador SAUR INTERNATIONAL es quien debe asesorar a OSM sobre la forma de cumplir con las normas de calidad que se implementen como consecuencia del art. 3.1 citado (art.2.7).

Durante el transcurso de la Auditoría General se han detectado serios incumplimientos a las normas internas de calidad, por ejemplo el punto 7 del procedimiento de Elaboración, Revisión y Suscripción de los Contratos, sin embargo tales fallas no se encuentran contenidas en el listado de no conformidades presentado por la empresa.

II.2.5 Implicancias asociadas:

En los tópicos referidos al Contrato de Operación, Servicios por Contratos de Terceros, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Contratos Prestaciones Especiales y Auditoria Sistema de Calidad, no sólo resultaron violentadas las normas internas, contractuales como provinciales, las que en cada caso han sido puntualmente citadas, sino que también no se debe perder de vista que el Concesionario asumió el servicio a su propio riesgo y resulta responsable por las obligaciones asumidas y requisito para prestar el servicio – art. 12.1.1 y 12.1.2 Contrato de Concesión.

Cabe sostener que frente a incumplimientos de disposiciones legales, contractuales y/o reglamentarias aplicables al servicio, el Poder Concedente puede adoptar en forma unilateral la rescisión del contrato por culpa del Concesionario de conformidad al art. 13.3.1 Contrato Concesión.

II.3 INCUMPLIMIENTOS DE REGISTROS E INFORMES OBLIGATORIOS DEL SERVICIO Y DE LA PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Incumplimiento del Informe Obligatorio respecto del Inventario de Bienes y Evaluación de su Estado y Funcionamiento- Incumplimiento asociado en la confección del Registro de Bienes- Incumplimiento del Informe Obligatorio del Relevamiento del Servicio- Incumplimiento en la constitución del Registro Obligatorio de Incumplimientos del Servicio- Incumplimiento de la debida registración en el Registro Obligatorio de Contratos.

II.3.1 Documentos de Referencia:

AG- JIN 3 N103 a N108; AG JIN 3 N201; AG JIN 4 N101 a N107; AG- JIN 201

II.3.2. Descripción:

Abarca la evaluación del cumplimiento por parte del Concesionario de las obligaciones contractuales de llevar Registros Obligatorios y de realizar Informes y Estudios Especiales relativos al Servicio y los Bienes, así como de publicar aspectos relativos al Programa de Operación y Expansión (POE).

Los Registros Obligatorios y los Informes y Estudios Especiales tienen como objeto común el conocimiento, control y optimización permanente del servicio y su operación tanto por parte del Concesionario como del Ente Regulador.

En particular, en el art. 5.4.1 se establece la obligación de confeccionar un *Inventario de Bienes y Evaluación de su Estado y Funcionamiento* dentro de los doce (12) meses de la toma de posesión y su actualización luego dentro de los treinta (30) días corridos de finalizado cada periodo anual de la concesión.

Concomitantemente el art. 5.2 a establece la obligación de llevar un *Registro de Bienes* actualizado, comprendiendo esto todos los bienes afectados al Servicio, con un grado de detalle que posibilite una adecuada información acerca de la existencia, ubicación y estado de dichos bienes, incluyendo, entre otros, láminas, modelos de computación y bases de datos.

En el art. 5.4.2 se establece que dentro de los primeros doce (12) meses de la Toma de Posesión, el Concesionario debía realizar y presentar un informe de *Relevamiento del Servicio* que reflejara una imagen objetiva de su estado, discriminando en forma detallada cada uno de sus aspectos, en función de lo dispuesto en el capítulo 3, el contenido de los informes de calidad en el artículo 5.6, y los aspectos comerciales y de atención de los Usuarios.

En el mismo sentido, el art. 5.2.d establece la obligación de llevar un *Registro de Incumplimientos del Servicio*, comprendiendo la información sobre aquellas anomalías ocurridas en la prestación del Servicio que comporten el incumplimiento de los niveles de Servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3.4, así como también el resultado de las investigaciones realizadas con motivo de tales incumplimientos, incluyendo un detalle de las reparaciones y de las obras de mantenimiento realizadas.

Siempre en el curso de garantizar el conocimiento, transparencia y control de todos los actos del Concesionario, en particular, aquellos que están directamente referidos a la operación y sustentabilidad del Servicio, el art. 5.2.f obliga a llevar un *Registro de Contrataciones* que debe contener todos los contratos, convenios y acuerdos en los que el Concesionario sea parte o interesado. Debe detallar al menos la identificación de partes, montos, obligaciones recíprocas y plazo de los convenios, los cuales deberán volcarse en una tabla, indicando todos los compromisos y obras asumidas por el Concesionario con mención del responsable y los terceros a cargo del cumplimiento.

Además de éstos registros e informes, entre otros, el Contrato busca también con la *Publicación de los Contenidos y Avance Anual del POE*, el conocimiento público y el control directo del usuario; así el art. 5.7 establece que como mínimo, el Concesionario debía publicar un informe sintético para su circulación pública, puesto a disposición de los Usuarios en las oficinas comerciales del Concesionario y en las dependencias del Ente Regulador, así como también la de publicar los aspectos más relevantes de dicho Informe en los medios periodísticos de alcance provincial.

II.3.3 Normas de referencia

Art. 5 del Contrato de Concesión: 5.1, 5.2, 5.4 y 5.7

II.3.4 Observaciones

Se detectaron incumplimientos en los siguientes casos:

II.3.4.1 Inventario de bienes y evaluación de su estado y funcionamiento: *Fallas sustanciales en la confección del inventario de bienes afectados al servicio.*

El Informe relativo al *Inventario físico de Bienes y la Evaluación de su Estado y Funcionamiento*, no fue realizado ni informado conforme lo establecen las pautas contractuales. Consecuentemente, tampoco se encuentra adecuadamente confeccionado el *Registro de Bienes* asociado, en particular en cuanto a la estructura y detalle de los componentes del Servicio, implicando esto una información pobre e insuficiente del sistema y sus redes y de su estado de funcionamiento, y como consecuencia de las propias acciones correctivas necesarias.

Se preveía que el Concesionario realizara un inventario actualizado, controlado y ordenado según metodologías modernas, conteniendo éste las características físicas de los bienes afectados al Servicio, indicando su estado y funcionamiento. Cuando no hubiera información disponible o ella no fuera suficiente para mantener adecuadamente actualizado el inventario de bienes, el Concesionario debía realizar las investigaciones que considerara necesarias para obtener la información adicional, identificando en los casos que correspondían, aquellas deficiencias que requirieran trabajos de corrección. Los estudios y evaluaciones debían estar adecuadamente documentados, asignando niveles de confiabilidad en función de la precisión de los datos usados y el método de investigación adoptado. Los resultados de estas

evaluaciones debían luego ser aplicados para implementar las soluciones requeridas y para remediar las deficiencias encontradas (art. 5.4.1 CC)

Debe destacarse aquí que, por Resolución del EPAS N° 069/98 (de fecha 11 de junio de 1998) interpretativa del Contrato, el plazo de implementación de doce (12) meses se cuenta a partir de la transferencia efectiva del Servicio en 1998; ello refuerza que la razón misma de dicho informe e inventario era que el Operador Técnico y en general los nuevos accionistas tomaran efectivo control sobre las eventuales deficiencias del Servicio y propusieran y ejecutaran las acciones de mejoramiento.

El incumplimiento nace en el hecho que no se realizaron los informes ni las tareas de investigación previstas en el Contrato de Concesión, a pesar de haber sido recomendado formalmente al menos una vez (2003) por la Gerencia de Administración y Finanzas, a la Gerencia General de la Empresa.

Esta observación se realiza desde el punto de vista del detalle técnico y no necesariamente desde el punto de vista de su registración contable. *Debe destacarse que ello no sólo tiene implicancias formales sino también operativas*, puesto que se refiere a la obligación de llevar un registro de bienes de la concesión y por otro la de realizar un informe y estudio especial consistente en un inventario con la evaluación del estado y funcionamiento de los bienes afectados al servicio. Este último debe ser elaborado y presentado al Ente Regulador en tiempos precisos y ello con un objetivo claro: permitir implementar las soluciones que se requieran y remediar las deficiencias encontradas. Tal finalidad eminentemente operativa y no contable, es lo que permite diferenciar a este inventario de bienes y su registro obligatorio de una mera registración contable, que como tal perseguirá otros objetivos. Su inobservancia constituye pues un incumplimiento grave del Contrato puesto que compromete seriamente las condiciones en que será prestado el Servicio, las que deben garantizar *su continuidad, regularidad, calidad, generalidad e integralidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación bajo trato igualitario a los Usuarios y la protección del medio ambiente, en los términos de la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio, el Contrato y las reglamentaciones técnicas vigentes en cada momento.* (art. 3.1 CC). En forma concomitante, también entra en juego las previsiones contenidas en el art. 29 inc. 6 de la Ley N° 6044: *“el operador del servicio tendrá los siguientes deberes y atribuciones: ...administrar y mantener los bienes afectados al servicio”*, en igual sentido art. 29 inc. g) del Dec. N° 2.223/94 modif. por Dec. 911/95, donde se establece que *“sin perjuicio de los que el Contrato de Concesión reconozca, los Operadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones: ...administrar y mantener los bienes afectados al servicio, en las condiciones se establecen en el presente y en el contrato de concesión”*.

II.3.4.2 Relevamiento de Servicio: *No se realizó comunicación alguna al EPAS referida al tema, ni tampoco existen datos de que tal relevamiento se haya realizado tal como lo prevé el contrato.*

Esta observación no es más que otro aspecto del incumplimiento anterior (3.4.1). Es obvio y resulta de las reglas del buen hacer, que el Concesionario hubiera tomado rédito inmediato en el conocimiento profundo del estado del Servicio, en el sentido que podía generar a partir de allí los planes de corrección de deficiencias y de mejoramiento operativo que gobernarían su accionar según los alcances de los art. 2.6, 2.9 y 2.10 del CC, y los del art. 2 del propio COT, los que hubieran conducido a una mejor prestación del Servicio con el consecuente beneficio para el usuario. Pero esto no se hizo porque en el mismo art. 5.4.2 del CC se establecía que *los resultados de este estudio no podían afectar las metas y objetivos establecidos en el POE, ni los valores tarifarios y precios del Servicio, ni otras obligaciones asumidas en el Contrato.*

En este contexto, debe destacarse que dentro de los estudios que la Gerencia de Ingeniería implementó bastante después de transcurrido el año desde la Toma de Posesión (a partir del año 2002), se encuentra el relativo a la Evaluación de Riesgo Técnico, comprendiendo ello el análisis de obsolescencia tecnológica y vulnerabilidad técnica del Servicio basados en la construcción de una matriz de riesgo operativo y económico de los componentes críticos del sistema; esta metodología si bien no reemplaza la evaluación exhaustiva exigible de todos y cada uno de los componentes del sistema, brinda información útil sobre el estado de criticidad general y sobre cuáles componentes debe priorizarse la atención e implementación de medidas preventivas y correctivas. La Gerencia de Ingeniería implementa *autónomamente* un estudio práctico y razonable de criticidad inspirado en prácticas de gestión de calidad; dicho estudio, que evoluciona anualmente y se va depurando con el transcurso de los años, produce información valiosa para orientar correctamente las decisiones gerenciales y directivas. De hecho la información es reportada más o menos regularmente a la Gerencia General y Directorio de la Empresa a lo largo del período concesionado, según consta en intercambios de comunicaciones y actas de directorio. Resulta destacable que dicha información revela aspectos sumamente críticos que se repiten sin solución de continuidad a través de los años y que poseen evaluaciones correctivas avanzadas, muchas de las cuales caracterizan al estado actual crítico de operatividad. Se observa no sólo una falta de acciones en el nivel directivo que surge de la desestimación sistemática de las sugerencias implícitas y explícitas en dichos informes, *sino también el ocultamiento sistemático y reiterado de dichos estudios al Ente Regulador*, como surge del Acta de Reunión llevada a cabo en dependencias de OSM SA el día 26/11/2009 en ocasión de la exposición del Gerente de Ingeniería al Ministro de Infraestructura (*“Durante la exposición ...se expresan algunos riesgos de gravedad y serias deficiencias de infraestructura con evaluación de alternativas de solución...Preguntado si conocía si se habían realizado presentaciones oficiales al Ente Regulador dijo que no conocía sobre tales presentaciones”*)

II.3.4.3 Registro de Incumplimientos del Servicio: *El Registro de Incumplimientos del Servicio no se encuentra constituido como tal.*

Debe destacarse que desde las áreas relevantes de control interno como son la Gerencia de Recursos Humanos y la Jefatura de Calidad, se informó el *desconocimiento liso y llano* del tal Registro. La Gerencia de Explotación aportó información de incumplimientos y tiempo insumido en las acciones correctivas, pero que no configuran el registro en sí mismo sino una reconstrucción histórica realizada sobre una base de datos de sanciones del EPAS; de hecho no incluye el detalle de las acciones correctivas. Debe destacarse como antes que ello no sólo tiene implicancias formales sino también operativas.

En éste sentido, se ha podido constatar que la concesionaria ha generado normas internas respecto de la creación de sólo dos de los registros que el contrato exige obligatoriamente, el de contrataciones y el registro de reclamos y solicitudes de usuarios. Aún cuando el dictado de estas normas internas no surge de una obligación contractual directa, si lo es la de implementar los registros que ni siquiera han sido creados, y concomitantemente la de aplicar en todas las actividades que realice para prestar el Servicio, las normas de Gestión de Calidad ISO 9000 a 9004, según correspondan, de modo que al final del segundo año, a partir de la fecha de Toma de Posesión, la aplicación fuera total, en todo el Servicio prestado en el Ámbito de la Concesión (art. 3.1 CC). Este hecho es especialmente valioso para acreditar *la decisión deliberada* de la concesionaria de no crear dos de los registros obligatorios previstos en el art.5.2., lo que constituye un incumplimiento contractual.

II.3.4.4 Registro de Contrataciones: *No se registraron debidamente ni el Contrato de Operación Técnica, ni hay registración de Contratos de Prestaciones Especiales con el Operador Técnico, en particular las derivadas del caso de los pagos a ADM por servicios de Personal Especialista, ni tampoco se encuentran registrados los Poderes Otorgados (tratándose en definitiva de documentos que acreditan contratos), todo lo cual permite concluir que la empresa no ha implementado un Registro de Contrataciones, como registro comprensivo de todos los contratos, convenios, acuerdos etc.*

Nuevamente aquí es concomitante la obligación de aplicar debidamente los procedimientos internos alcanzados por las normas de Gestión de Calidad ISO 9000 a 9004. Además de resultar cuestionable que se haya contado con asesoramiento de diferentes profesionales con los cuales la relación contractual no ha quedado instrumentada y si lo ha sido, que los documentos no se encuentren en la sede de la empresa, su incumplimiento guarda relación con las previsiones del art. 9.1, 9.2, 9.3 del CC, en cuanto la falta de prueba de la eventual existencia de una relación contractual y su alcance compromete fuertemente en esta instancia el control sobre los aspectos regulados en esas normas. Como ya se ha indicado el cumplimiento de las normas de calidad no resulta indiferente al Operador y al Concesionario. El cumplimiento de las normas que se han violado no es optativo sino obligatorio, y la imposición le viene dada no en su beneficio sino en el de una organización eficiente para prestar el tan importante servicio público que se ha encomendado. De este modo se constituye aquí un incumplimiento manifiesto y deliberado de las previsiones de los artículos 3.1 y 5.2 del CC.

II.3.4.5 Publicidad de Información: *No se ha cumplido con la publicación anual en medios periodísticos de los aspectos más relevantes del POE y del Informe Anual de Avance del POE*

Esta obligación no es de carácter meramente formal, ya que tiende a asegurar los derechos no solo de los usuarios efectivos sino también de los potenciales usuarios. Así la Ley N° 6044 establece en su artículo 28 inc.7 que es uno de los deberes del operador del servicio la de “publicar los planes de expansión de la red operada y del servicios para que los usuarios puedan conocer sus derechos”. El art. 35 de la ley N° 6044 establece que “...los usuarios potenciales tienen el derecho de pedir al operador el cumplimiento de las metas de expansión que se le hayan fijado en el área de expansión y, de recurrir ante el EPAS, para su imposición”. En la misma inteligencia, se puede citar lo previsto por el art. 29 inc. 7 de la Ley N° 6.044, donde se prescribe “el operador del servicio tendrá los siguientes deberes y atribuciones: ...publicar los planes de expansión de la red operada y del servicio, para que los Usuarios puedan conocer sus derechos”, en el mismo orden de ideas puede aludirse al art. 29 inc. i) del Dec. N° 2.223/94 modif. por Dec. 911/95, donde se establece que “sin perjuicio de los que el Contrato de Concesión reconozca, los Operadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones: ...publicarán información sobre... Planes de Operación, a los efectos de que los Usuarios estén al tanto de las condiciones éste...”. Es más, con alcance constitucional se puede nombrar las previsiones contenidas en el art. 42 de la Constitución nacional, que expresamente prevé que los consumidores tienen derecho a una información adecuada y veraz, como así también el art. 4 de la Ley de Defensa al Consumidor (ley 24.240). En igual sentido nuestros tribunales han sostenido: “El derecho a la información que el artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce al consumidor, halla su exacto correlato en el deber de información impuesto con alcances genéricos a los proveedores de bienes y servicios por la ley de defensa del consumidor en su art. 4°, cuando expresa: “Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz,

detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos” (conf. esta Sala, in re, “Epac S.R.L. c/Sec. de Comercio e Inversiones -disp. DPCI 582/97”, del 11/11/1997)”, Expte. N° 18.339/2008 - “OSDE - Organización de Servicios Directos Empresarios SA c/DNCI -Disp. 376/08 (Expte. S01: 132.269/04)” - CNACAF - SALA II - 04/08/2009. La contundencia de la norma contractual como así también de la respuesta dada por la empresa, donde no solo se reconoce no haber cumplido con las pautas mínimas previstas en el art. 5.7 si no también que ello se debía a lineamientos gerenciales, permiten afirmar que la empresa concesionaria ha incumplido manifiesta y concientemente con las previsiones contenidas en el art. 5.7 del CC, así como del Reglamento del Usuario (Res. EPAS 115/1999 y mod. Res. EPAS 119/2000) en su art. 3.1 (Obligaciones particulares del Operador en relación con los Usuarios); incisos 3.3.6 (Difusión de Información General: Publicar y difundir periódicamente información general a efectos de que los usuarios estén al tanto sobre la evolución del servicio, sus condiciones técnicas y económicas, su operación, sus mejoras y planes de inversión y expansión. En particular el Operador realizará la difusión del Plan Anual de Operación y Expansión y el cumplimiento de metas que emprenda por sí o a través de obras por cuenta de terceros una vez aprobada por el Ente Regulador...) y 3.3.7 (Difusión de Información Particular: Publicar y difundir la información particular del servicio de base periódica o no periódica que establezcan las normas aplicables y el Ente Regulador)

II.3.5 Implicancias asociadas:

Las omisiones indicadas en 7.3.1 a 7.3.4 guardan íntima relación con las previsiones contenidas en el art. 4.1 que establece que “...Será considerada reticencia a los fines de lo establecido en el punto 12.2.4.2.2. a) e inciso 13.3.7., todo incumplimiento de las obligaciones a cargo del concesionario contenidas en este capítulo” A continuación el art 4.2. establece que “El concesionario deberá cooperar con el Ente Regulador de forma tal de facilitar el cumplimiento de las funciones de este, según lo dispuesto en la Ley N° 6044 y el Marco Regulatorio. En tal sentido, entre otras obligaciones el concesionario deberá...” “4.2.2. Preparar y presentar al Ente Regulador los informes, planes, estudios y demás requisitos previstos en este contrato, en los tiempos y formas contempladas para cada uno de ellos...”, “4.2.6 Informar al Ente Regulador si tomare conocimiento de hechos o circunstancias que faciliten el cumplimiento de las funciones de éste...”, “4.2.7. Cooperar con el Ente Regulador en toda investigación que éste lleve a cabo para verificar incumplimientos contractuales...”

En definitiva del juego armónico de las disposiciones citadas surge que no realizar los informes inventario de bienes y el relevamiento del servicio, según los términos previstos en el contrato, configura causal de reticencia a los fines de lo establecido en el punto 12.2.4.2.2. a) e inciso 13.3.7., según lo previsto en el art.4.1. del C.C.

Esta obligación también se relaciona con las previsiones contenidas en el art. 2.4 “Registros e informes” del COT vigente entre OSM S.A. y SAUR INTERNATIONAL que establece: “2.4.3 Informes y estudios especiales: El operador Técnico asesorará a OSM sobre sistemas, métodos y técnicas para la recopilación de informes y estudios de conformidad a los arts. 5.4 y 5.6 del contrato de Concesión. Esto incluirá los siguientes informes...2.4.3.5. Inventario de bienes y Evaluación de su estado y funcionamiento, 2.4.3.6 Relevamiento del Servicio”. La norma transcrita muestra que el Operador Técnico estaba asimismo obligado frente a OSM S.A. por la elaboración de los informes de relevamiento del servicio e inventario de bienes que como surge de las conclusiones anteriores no se realizaron conforme lo establecido en el C.C., por lo que también respecto del Operador Técnico puede afirmarse el incumplimiento o

defectuoso cumplimiento de sus obligaciones contractuales. No puede arribarse a otra conclusión si se tiene en cuenta que en los considerandos del contrato de operación referido se establece que se considera “...*imprescindible para OSM contar con la colaboración y asistencia del operador Técnico con el objeto de lograr el eficaz cumplimiento del Contrato de Concesión y teniendo en cuenta que OSM..*” “*procura alcanzar un gerenciamiento del nivel habitual en las empresas a cargo de ...servicios mas avanzados, para poder dar solución a los problemas técnicos, administrativos y de organización que actualmente enfrenta o podrá enfrentar*”

De igual manera, el *no haber implementado deliberadamente* el Registro de Incumplimientos de Servicio, en consonancia con la actitud observada respecto del Relevamiento del Servicio, así como *no haber registrado deliberadamente* ciertos contratos, en particular el relativo a pagos a ADM por servicios de Personal Especialista, configuran también causal de ocultamiento a los fines de lo establecido en el inciso 13.3.7.

En cuanto a las omisiones indicadas en 7.3.5, se incurre en causal de violación reiterada del Reglamento del Usuario a los fines establecidos en el inciso 13.3.6 del CC así como de violación de los derechos consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

En todos estos incumplimientos, no se debe perder de vista que el Concesionario asumió el servicio a su propio riesgo y resulta responsable por las obligaciones asumidas y requisito para prestar el servicio – art. 12.1.1 y 12.1.2 Contrato de Concesión. Al respecto cabe sostener que se está frente a incumplimientos de disposiciones legales, contractuales y/o reglamentarias aplicables al servicio, que conlleva que el Poder Concedente puede adoptar en forma unilateral la rescisión del contrato por culpa del Concesionario de conformidad al art. 13.3.1 Contrato Concesión

II.4 SANCIONES Y PROCESOS JUDICIALES

Sanciones y Observaciones del EPAS- Juicios ordinarios contra particulares – Juicio contra AFIP – Juicios con sentencia contra Municipios – Acciones Procesales Administrativas contra el EPAS

II.4.1 Documentos de Referencia

AG- JIN 5 N101- AG- JIN 6 N101 al N106; AG- JIN 6 N201

II.4.2 Descripción

Abarca el relevamiento de las sanciones aplicadas a OSM SA, desde los organismos públicos provinciales, municipales y nacionales; incluyendo entre éstas las aplicadas por el EPAS. En particular, la graduación de las sanciones previstas en el Contrato de Concesión se refieren a la gravedad y la reiteración de la infracción, las dificultades o perjuicios que la infracción ocasione al Servicio prestado, a los Usuarios y a los terceros, el grado de afectación del interés público, el grado de negligencia, culpa o dolo incurrido, y la diligencia puesta de manifiesto para subsanar los efectos del acto u omisión imputados. En general, se consideran consecuencias graves aquellas que, por su naturaleza y duración, comprometen la regularidad, continuidad o calidad en la prestación del Servicio.

Abarca también los procesos judiciales en los que interviene o intervino OSM SA y sus contingencias derivadas, con efecto directo sobre el estado económico y financiero de la empresa, actual y futuro. Se evaluaron los procesos judiciales en curso en los que OSM SA reviste el carácter de parte. Se ha analizado la estructura y composición general de los juicios,

tipo, circunstancias, inevitabilidad, curso actual e impacto societario divididas en las siguientes categorías: a) Las causas ordinarias contra particulares y/o usuarios: incluye los procesos civiles entablados por terceros no usuarios y laborales y b) las causas contencioso-administrativas en las que interviene el Estado, sea a través de sus órganos centralizados o descentralizados: involucra acciones contra el Gobierno de la Provincia de Mendoza, el Departamento General de Irrigación, el EPAS, los Municipios y la AFIP.

II.4.3 Normas de referencia: Artículos 13.6 y 8.1 del Contrato de Concesión.

II.4.4 Observaciones

II.4.4.1 Sanciones y Observaciones del EPAS: *Número significativo de intervenciones del EPAS*

A título estadístico y a los fines de graficar la actividad continuada de regulación y de control del Ente Regulador sobre OSM SA, se da a continuación un breve resumen de las intervenciones en materia de observaciones y sanciones.

El EPAS ha emitido al menos 4654 instrucciones técnicas (2000- 2008) muchas de las cuales son observaciones a situaciones del servicio (IGA- Instrucciones Gerencia del Usuario) o relativas a situaciones con usuarios (IGU-Instrucciones Gerencia del Usuario). Entre el año 2000 y 2008 se han emitido 3594 IGU y 1062 IGA. Entre las IGU el 13 % se refirieron a problemas de presión o falta de agua y un 5% a desbordes cloacales. Entre las IGA el 28% se refirió problemas de presión o falta de agua, el 7 % a cortes imprevistos y un 8 % a calidad de agua o desbordes cloacales.

El historial de sanciones aplicadas por el EPAS arroja un total de 223 infracciones por \$4.170.000, con algo más del 5% de éstas superando los 100.000 \$ de multa (nivel 4 de gravedad de cinco niveles, siendo el quinto el mayor), una de ellas con 500.000 \$ (nivel 5 de gravedad). Las causas más frecuentes son cortes imprevistos de agua (54 %) y falta de presión (30%). Entre las más graves se registran los incumplimientos de parámetros de vuelco de líquidos cloacales tratados (6%), calidad de agua suministrada (5%) y cortes imprevistos mayores de agua y cloaca.

Cabe destacar que las sanciones aplicadas previo al 31/12/04 quedaron saldadas y sin efecto alguno por la compensación acordada mediante el Anexo I de la 1ª Carta de Entendimiento (art. 5.2 Anexo I a la Carta de Entendimiento del 5/10/2005; aprobada por Decreto 3016/05 y Ley 7491 de 2006). El monto compensado es por \$ 1.450.000 correspondiendo a un total de 148 sanciones.

II.4.4.2 Procesos judiciales: *Hay un estado grave de litigiosidad y contingencias derivadas.*

Se registran diversos juicios con sentencia firme y otros en progreso, cuyas contingencias económicas actuales y eventuales sumadas superan los \$ 40.000.000. Entre los que están en progreso se destaca un juicio contra la AFIP por impuestos mal liquidados por \$ 20.000.000; entre los que están con sentencia firme se encuentran deudas por impuestos municipales por permisos de paso aplicados a las redes, como por ejemplo con la Municipalidad de Capital por \$ 2.000.000. Debe destacarse que alguna de estas contingencias, en particular aquellas derivadas de los juicios en progreso, podrían ser menores; no obstante, la previsión debe realizarse por el peor caso, el que podría derivar en un estado potencial de concurso de acreedores o quiebra que incurriría en lo prescripto por el artículo 13.6 del Contrato de Concesión.

II. 4.5 Implicancias asociadas

Dentro de los procesos judiciales en trámite se encuentra acreditada la deficiente prestación del servicio en violación de varias disposiciones contractuales tanto en los autos N° 84.614 “SANTA TRINIDAD S.A. C/ OBRAS SANITARIAS MENDOZA, S.A. p/ D. Y P.”, como en los autos N° 2892 “DI MARÍA, ELENA Y OTS. C/ OBRAS SANITARIAS MENDOZA S.A.-PDYP”, habiendo recaído sentencia de primera instancia que así lo declara.

Por otra parte, surge de lo informado por el EPAS que las resoluciones dictadas por el organismo fueron sistemáticamente recurridas, tanto en el caso de imponer sanciones como en aquellas de naturaleza regulatoria y ello en contra de las obligaciones impuestas al concesionario en la Ley 6044 y en el contrato de concesión vinculadas entre otras con el deber de colaboración.

Los procesos reclamando el pago de derechos de ocupación por utilización del espacio público y Derechos de Inspección y Habilitación de instalaciones o Derechos de Comercio seguidos por Municipios contra OSM SA presentan una doble importancia y gravedad: en primer lugar porque resultará muy difícil, sino imposible, estimar con certeza la deuda correspondiente a cada uno de los Municipios de la Provincia; y la segunda que a partir del fallo plenario que reconoció el derecho de los municipios a cobrar Derechos de Inspección y Habilitación de instalaciones o Derechos de Comercio y derechos por el uso del espacio público, la concesionaria ha continuado sus planteos judiciales impugnando tal facultad, lo que demuestra una deliberada estrategia litigiosa que, en infracción a las obligaciones tributarias previstas en el contrato de concesión (art. 8.1 del CC), ha permitido diferir en el tiempo el pago de tasas cuya existencia es legítima, lo que no es indiferente al estado financiero actual y futuro y cuyo impacto deberá ser estimado económica y financieramente.

III Área Servicio

III.1 INCUMPLIMIENTOS EN LA PROVISIÓN Y COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CLOACAS

Cobertura y dotación insuficiente en los Servicios de Agua en San Rafael, San Marín, General Alvear, Tunuyán, Palmira y Malargüe; dotación insuficiente en los Servicios de Agua de General Alvear y Rivadavia; déficit de dotación en los meses de verano en todas las localidades analizadas incluido el Gran Mendoza.

II.1.1 Documentos de Referencia:

AG- SER 1-2-3 N101, AG- SER 1 N101, AG- SER 2 N102

III.1.2 Descripción:

Comprende el relevamiento de la organización y cobertura de los Servicios de Agua Potable y Cloaca; implicando la revisión de la organización del Servicio, las áreas servidas y su distribución geográfica, los usuarios en bloque e individuales y la demanda servida y potencial. Se analiza la evolución histórica en la década comprendida entre 1998 (inicio de la concesión) y el año 2008, evaluando el nivel de cobertura alcanzado y su distribución geográfica.

El Contrato de Concesión prevé en su Capítulo 3 y su Anexo III las condiciones generales y las metas a alcanzar en la provisión de dichos servicios durante el primer período de

Concesión, estableciéndose para el caso del agua potable una presión mínima de 8 m de columna de agua (art. 3.3.4 CC) y porcentajes de cobertura en área servida y expansión que gradualmente se incrementan a medida que transcurren los años hasta alcanzar valores del orden del 99 % para todas las localidades dentro del ámbito de la concesión, y para el caso de cloacas porcentajes de cobertura en área servida y expansión que gradualmente se incrementan hasta alcanzar valores del orden del 94 % en Gran Mendoza y de entre el 84% y el 100 % en el resto de la Concesión según la localidad considerada. Los valores previstos por el CC y Anexo III se han flexibilizado en atención al compromiso de las partes asumido en la 1ª Carta de Entendimiento firmada en el año 2005 entre la Provincia y OSM SA. Por efecto de la ausencia de macro- mediciones en la cantidad y calidad suficiente, así como por deficiencias en el conocimiento del estado de las redes, que pudieran establecer con certeza los modelos hidráulicos correspondientes (por otra parte exigidos en el CC y no cumplimentados por el Concesionario), la evaluación debe hacerse a partir de los registros disponibles y sobre la base de estimaciones teóricas corrientemente aceptadas.

III.1.3 Normas de Referencia:

Capítulo 3 y Anexo 3 del CC, Carta de Entendimiento- Decreto N° 3016/05

III.1.4 Observaciones:

III.1.4.1 Servicio de Agua Potable: Cobertura y dotación insuficiente en los Servicios de Agua en San Rafael, San Martín, General Alvear, Tunuyán, Palmira y Malargüe; dotación insuficiente en los Servicios de Agua de General Alvear y Rivadavia; déficit de dotación en los meses de verano en todas las localidades analizadas incluido el Gran Mendoza.

Sobre una revisión para las localidades más importantes (que representan el 92% de los consumidores que tiene la Empresa), se analizan las instalaciones para la potabilización de aguas superficiales y subterráneas y sus sistemas de distribución en cada uno de los aglomerados urbanos, detallando la longitud de redes de distribución. Analizando luego la producción de agua de las diferentes fuentes por cada localidad y evaluando las diferentes formas de pérdidas, se determina un volumen final a dividir en la población que se debe atender, que surge de la información de los censos de población de 1991 y 2001. El resultado permite conocer en qué magnitud la Empresa, ha satisfecho las necesidades de la población a lo largo de la década. Para tal fin se considera un suministro mínimo indispensable por habitante de 300 l/hab.día correspondiente a una provisión media anual por conexión del orden de 63 m³ bimestrales por conexión.

Con el objeto determinar el grado de cobertura, se compara la cantidad de usuarios que tiene el sistema con la cantidad de habitantes en cada localidad. Se efectúa la reducción de habitantes fuera del radio de servicio que surge del Contrato de Concesión y sus modificaciones, para cada año transcurrido, como también los usuarios en bloque que se encargan de distribuir en redes ajenas, que la Empresa no debe atender, ni mantener. Es necesario aclarar, que para el período 1998 – 2002, se toman los porcentajes de cobertura establecidos en el Anexo III del Contrato de Concesión. Mientras que para el período 2003 – 2006, se aplican las flexibilizaciones reconocidas en la Carta de Entendimiento, Decreto N° 3016/05, retomándose posteriormente los valores del Anexo III del Contrato de Concesión.

Se analizaron la evolución y promedios decenales de ambos indicadores en las localidades de Gran Mendoza, San Rafael, San Martín, General Alvear, Rivadavia, Tunuyán, Palmira y Malargüe, resultando lo siguiente:

- a) Gran Mendoza: Cobertura suficiente; dotación suficiente con déficit en verano (*)
- b) San Rafael: Cobertura insuficiente; dotación insuficiente con déficit en verano
- c) San Martín: Cobertura insuficiente; dotación insuficiente con déficit en verano
- d) General Alvear: Cobertura suficiente; dotación insuficiente con déficit en verano
- e) Rivadavia: Cobertura suficiente; dotación insuficiente con déficit en verano
- f) Tunuyán: Cobertura insuficiente; dotación insuficiente con déficit en verano
- g) Palmira: Cobertura insuficiente; dotación insuficiente con déficit en verano
- h) Malargüe: Cobertura insuficiente; dotación insuficiente con déficit en verano

(*) Nota de la Intervención: El déficit se produce principalmente al inicio de la época estival (set./nov)

Debe indicarse que la estimación es conservadora toda vez que, en todas las localidades consideradas, los porcentajes de cobertura calculados al inicio de la concesión se han ajustado, homogeneizando la serie de datos obtenida a partir de los censos de población de 1991 y 2001 con la estimada por el POE sobre la base de proyecciones poblacionales realizadas a partir del censo de 1991.

A esta observación general, le cabe realizar algunas precisiones en relación al comportamiento evolutivo de ambos indicadores. En el caso del Gran Mendoza, por ejemplo, deben destacarse no sólo los severos problemas de distribución de presiones no atendidos durante la Concesión, sino también que la demanda creciente prácticamente ha alcanzado ya el límite productivo de las plantas, hecho que empeora la dotación media y la distribución en el inicio de la época estival (octubre-noviembre), y que ha debido ser atendida por la Intervención con un Plan de Emergencia Operativa que incluye entre otras la ampliación de la Planta de Potabilización de Benegas con un presupuesto del orden de \$ 60.000.000; en este mismo orden un párrafo aparte merece la operatividad restringida de la Planta y Acueducto Potrerillos por la acumulación de óxido de Manganeso, aspecto que se trata por separado. Tomando ahora el caso de San Rafael, como otro ejemplo dentro de las localidades del interior, se observa una tendencia decreciente de la dotación media a razón de unos 50 litros por década, lo que implica además de la disminución absoluta de la oferta, que la expansión de la cobertura se viene realizando a costa de la disponibilidad de agua de los clientes existentes, sin tomar las provisiones correspondientes. Ambos casos demuestran un escenario crítico en cuanto a la evolución futura, que surge principalmente de no haber ampliado gradualmente la capacidad productiva desde el mismo inicio de la concesión como estaba previsto en el plan de inversiones del POE.

Como resultado de este análisis, se concluye que las condiciones en las que se ha prestado el servicio de agua potable han sido en general deficitarias tanto en *Cobertura* como en *Dotación* para la mayoría de las localidades del interior de la provincia, con empeoramiento de la dotación media per cápita en los meses de verano en todas las localidades servidas, y con una tendencia negativa que debe ser revertida en el corto plazo. Consecuentemente, a la luz de todo esto, las metas de cobertura y dotación previstas en el Anexo III del Contrato de Concesión, aún con las flexibilizaciones previstas por la 1ª Carta de Entendimiento, no han sido cubiertas.

III.1.4.2 Servicio de Cloacas:

En forma similar a lo realizado para el agua potable, se efectúa una revisión para las localidades más importantes servidas por cloacas (que representan el 92% de los consumidores que tiene la Empresa); se analiza el sistema de colectoras, colectores y cloacas máximas, los volúmenes recogidos en las plantas de tratamiento y los caudales teóricos evacuados por conexión. Para la determinación del porcentaje de cobertura, se parte aquí

también de la información de los censos de población de 1991 y 2001, como también de los datos del número de viviendas con servicio público de desagües cloacales. Luego de determinar el número de habitantes servidos por OSM S.A, surge el porcentaje de cobertura, el cual es comparado con los porcentajes de cobertura previstos contractualmente (Art. 10. 1 del C.C.). También se determinan los caudales de evacuación per cápita/día, posibilitando definir si el suministro es satisfactorio o no, considerando satisfactorio una evacuación media anual de 225 litros/hab.día, que surge de aceptar como desagüe un 75% del consumo medio anual diaria por habitante considerado anteriormente (300 l/hab.día). Se toman aquí también en el período 1998 – 2002, los porcentajes de cobertura establecidos en el Anexo III del Contrato de Concesión, mientras que para el período 2003 – 2006, se aplican las flexibilizaciones reconocidas en la Carta de Entendimiento, Decreto N° 3016/0, retomándose posteriormente los valores del Anexo III del Contrato de Concesión.

Se analizaron los promedios decenales de las localidades de Gran Mendoza, San Rafael, San Martín, General Alvear, Rivadavia, Tunuyán y Palmira, resultando lo siguiente:

- a) Gran Mendoza: Cobertura suficiente; disponibilidad suficiente decreciente
- b) San Rafael: Cobertura insuficiente; disponibilidad insuficiente decreciente
- c) San Martín: Cobertura insuficiente; disponibilidad insuficiente
- d) General Alvear: Cobertura suficiente; disponibilidad insuficiente decreciente
- e) Rivadavia: Cobertura suficiente; disponibilidad insuficiente decreciente
- f) Tunuyán: Cobertura insuficiente; disponibilidad insuficiente
- g) Palmira: Cobertura insuficiente; disponibilidad insuficiente decreciente

Con respecto al comportamiento evolutivo de ambos indicadores, se observan en general tendencias de disponibilidad decrecientes, lo que está correlacionado con el pobre desempeño de la mayoría de las plantas de líquidos cloacales, que más adelante se tratarán. Desafortunadamente, algunas localidades sobresalen por su escasa disponibilidad y cobertura presente como San Rafael con 96 litros/hab.día y un porcentaje de cumplimiento de la cobertura del 70 %, y Gral Alvear con 115 l/hab.día y 58 % respectivamente. Además de estos indicadores generales, deben tenerse presentes los segmentos críticos del sistema *que se encuentran en serio estado de riesgo*, como las colectoras máximas del Gran Mendoza, en particular el Colector Moyano, el que debiera haberse rehabilitado años atrás, y cuyo eventual derrumbe puede significar un desastre de magnitud. Ellos son apenas una muestra de un escenario cada vez más crítico en cuanto a la evolución futura del sistema, resultado de no haber encarado la ampliación y renovación gradual de plantas y redes desde el mismo inicio de la concesión como estaba previsto en el plan de inversiones del POE.

Se concluye así que las condiciones en las que se ha prestado el servicio de recolección de efluentes han sido en general deficitarias tanto en *Cobertura* como en *Disponibilidad* para la mayoría de las localidades del interior de la provincia, con una tendencia negativa y aspectos críticos que deben ser revertidos en el corto plazo. Consecuentemente, las metas de cobertura y disponibilidad previstas en el Anexo III del Contrato de Concesión, aún con las flexibilizaciones introducidas por la 1ª Carta de Entendimiento, no han sido cubiertas.

III.1.5 Implicancias asociadas:

Independientemente de las causas que motivaron el atraso de la ejecución de obras o directamente su no ejecución, en la que juega su rol la crisis económica del 2002, y que serán tratadas en su debido contexto, debe plantearse aquí *el curso de virtual colapso* en el que se encuentra el Servicio de Provisión de Agua Potable y Recolección de Líquidos Cloacales en

varios de sus puntos, o según la propia terminología utilizada por la administración de OSM SA el “*estado de riesgo técnico*” del sistema, de la que dan debida cuenta los fundamentos de la Intervención en el Decreto 1690 del 2009. En todos estos incumplimientos, debe estarse a que el Concesionario asumió *el servicio a su propio riesgo y resulta responsable por las obligaciones asumidas y requisitos para prestar el servicio* – art. 12.1.1 Contrato de Concesión- y que por ello se encuentra obligado al cumplimiento de lo estipulado en su Capítulo 3 y de las metas establecidas en el Anexo III; ya que los contratos son ley para las partes y que deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe y de acuerdo a lo que las partes entendieron o pudieron entender obrando con cuidado y previsión (art. 1198 del Código Civil), la Corte Suprema de Justicia de la Nación, ha dicho en reiteradas oportunidades que ese principio es también aplicable en el ámbito del derecho administrativo (conf. Fallos: 305:1011; 316:212 [Fallo en extenso: elDial - AA876] y 326:3135, entre otros). Ello más allá de cualquier consideración, sea ésta atendible o no, o haya o no sido abordada en las sucesivas renegociaciones. En todo caso dichas renegociaciones revelan el interés del Concedente de corregir los rumbos y preservar la concesión otorgada en la medida de lo posible. Pero si ello no ha ocurrido ya, atento al tiempo transcurrido, converge en todo esto por un lado la propia responsabilidad del Concesionario “...frente al Concedente, el Ente Regulador y *los terceros, por las obligaciones que asume o deba asumir en virtud de este Contrato*”(Art. 12.1.2 CC) y por el otro el ineludible deber del Estado de velar por la seguridad y salubridad de sus ciudadanos haciéndose cargo de revertir la situación crítica, debiendo garantizar *la continuidad, regularidad y calidad del servicio que se suministra* – art. 15 Ley N° 6.044, art. 3.1 Contrato de Concesión.

III.2. INCUMPLIMIENTOS EN EL SERVICIO DE TRATAMIENTO DE LIQUIDOS CLOACALES

Estado critico del Establecimiento Paramillo en el Gran Mendoza, Establecimientos de San Rafael con tratamiento insuficiente y capacidad superada, estado de deterioro avanzado del Establecimiento San Martín, estado de mantenimiento crítico y capacidad superada en el Establecimiento Tunuyán, estado de mantenimiento crítico en el Establecimiento Rivadavia, Establecimiento General Alvear con tratamiento insuficiente y capacidad superada, incumplimientos de diversa gravedad en establecimientos menores.

III.2.1 Documentos de Referencia:

AG -SER 3 N101/02/03; AG -SER 3 N201; AG- TOP 2 N201 (Anexo 2)

III.2.2 Descripción:

Trata sobre la organización y cobertura del Servicio de Tratamiento y Reuso de Efluentes Cloacales, incluyendo la revisión de la organización del Servicio, áreas servidas y su distribución geográfica, usuarios en bloque e individuales, y la demanda servida y potencial. Se evalúa la evolución histórica del servicio y del nivel de cobertura y tratamiento alcanzado, y se realiza una revisión de los impactos y pasivos ambientales asociados. Se han evaluado todas las instalaciones existentes, su capacidad de tratamiento, los caudales ingresados, el desarrollo y resultados obtenidos en el proceso, y su efecto en el medio que lo rodea, a través tanto de estudios propios como de aquellos realizados por terceros a instancias del

Departamento General de Irrigación, orientados a establecer como afectan aguas y suelos el reuso de los efluentes tratados, en el riego de cultivos en áreas restringidas ACRE – (Area de Cultivos Restringidos Especiales). El contrato de concesión prevé en su Anexo I -Normas de calidad de Agua y Efluentes dictadas por el EPAS- los límites máximos de los parámetros físicos, químicos y bacteriológicos de los efluentes de las Plantas de Tratamiento de Líquidos Cloacales (PTLC) volcados a cuerpo líquido según sea el nivel tratamiento primario o secundario (Anexo I- 7), así como las directrices sobre la calidad microbiológica de los efluentes empleados para ACRE. Por su parte el Anexo III al contrato (Plan de Operación y Expansión- POE) fija en su Parte II – punto 12.1 las metas de expansión del tratamiento secundario especificando para el año 2000 un 90% del volumen total de efluentes y para el 2005 un 100 % del volumen de efluentes, con una conformidad a las Directrices EPAS de Calidad aplicables mejor al 90 %.

III.2.3. Normas aplicables: Cap3 CC; Anexo I CC- Anexo III CC

III.2.4. Observaciones:

III.2.4.1 PTLC Paramillos: *Estado general critico del Establecimiento Paramillo*

Los efluentes cloacales colectados en el Gran Mendoza se canalizan en dos grandes cuencas, la Noroeste denominada Campo Espejo y la sureste denominada El Paramillo. La población distribuida en la zona del Gran Mendoza al 2007 era estimada en 782.487 habitantes, con una obligación de cobertura del 93%, por el Contrato de Concesión, representa un total de 727.657 habitantes. La cuenca El Paramillo presenta la particularidad de recibir efluentes en “bloque” derivados de las áreas de Luján de Cuyo, Maipú y otros que agregan la descarga de una población adicional de 112.268 habitantes. Estos departamentos son los de mayor crecimiento poblacional. Además, esta cuenca, por sí misma, es la que registra el mayor crecimiento, ya que capta los efluentes de Guaymallén, el área sur de Godoy Cruz, es decir que abarca las zonas más pobladas y de mayor crecimiento de los últimos años. Se puede asumir que Campo Espejo tiene un caudal medio diario de 1.422 l/s y picos de 1.635 l/s y Paramillo un caudal medio diario de 947 l/s y picos de 1.089 l/s.

La PTLC de Campo Espejo se encuentra bajo la administración de un Sub- Concesionario - *UTE de Empresas Constructoras del medio, integradas por Octavio D’Ascanio S.A., Portillo, Sabatino y Balacco S.A. y OHA Construcciones S.A-* y bajo el control directo del Departamento General de Irrigación, en cuanto sus efluentes son dispuestos en un ACRE . Cumple con los requerimientos establecidos en Contrato de Concesión, Tratamiento Secundario, Categoría B Anexo 1.10. Tiene una “capacidad nominal de tratamiento de 1800 litro/seg, 278 Ha de superficie líquida distribuidas en 11 series de lagunas de estabilización primarias, secundarias y terciarias. Actualmente presenta un riesgo técnico derivado del colapso de un “talud entre dos lagunas, que si bien no afecta la calidad del líquido a la salida, requiere su pronta reparación por parte del concesionario del tratamiento.

La PTLC de Paramillo realiza el tratamiento bajo dos formas diferentes: un tratamiento secundario formal mediante lagunas anaeróbicas, lagunas facultativas, más lagunas de maduración en serie y un tratamiento secundario informal por derrame a campo. Este último denominado “Campo Este” -con una extensión de aproximadamente 300 ha-surgió en el año 1990 como respuesta a la aparición del cólera en la Provincia de Mendoza, anegando un campo ubicado al este de las lagunas anaeróbicas que se limitó mediante terraplenes con suelos de la zona, ello a fin de demorar la descarga de líquidos al Rio Mendoza. La disposición final se realiza en ACRE en emprendimientos de tipo privado. El uso de los

efluentes se rige con las disposiciones de la resolución del Departamento General de Irrigación N° 778 y sus modificatorias. El control del área está en la órbita y responsabilidad del DGI, mediante convenio de partes suscripto con OSM SA. *Se considera el estado de situación del Establecimiento Depurador Paramillo como malo:* Las lagunas fueron inauguradas en el año 1986 y nunca se les ha removido los lodos acumulados durante 24 años. No existen rejas para retener sólidos gruesos y finos, o sea que los mismos se depositan en las lagunas anaeróbicas. En las cercanías de las lagunas anaeróbicas se percibe mucho olor. Los parámetros de vuelco se alcanzan clorando en el Campo Este. Las lagunas de baja altura, que fueron construidas a principio de la década del 90 en la emergencia del cólera, tienen la vida útil ha concluida. *La planta presenta un fuerte abandono en cuanto a la incorporación de los equipos necesarios para una correcta operación y se mantiene el sector anegado como si fuera un tratamiento formal.*

III.2.4.2 PTLCs San Rafael *Establecimientos de San Rafael con tratamiento insuficiente y capacidad superada*

El sistema cloacal de la ciudad de San Rafael, que debe atender un población urbana del orden de 125.000 personas (estimada al 2008), se divide en dos grandes cuencas, la sur que desagua sus efluentes en el *Establecimiento Depurador Dos Álamos* y la cuenca Norte que vuelca sus efluentes en el *Establecimiento Depurador Cuadro Nacional*. Históricamente la configuración del sistema de recolección de efluentes cloacales de la ciudad de San Rafael se orientó en el sentido noroeste-sureste (cuenca Dos Álamos). La pendiente natural del terreno predominante de la ciudad se dirige en el sentido suroeste-noreste, motivo por el cual se propuso oportunamente el traslado y ejecución de un nuevo establecimiento depurador en Cuadro Nacional. Además de las obras de ampliación requeridas en el Establecimiento Depurador Dos Álamos, no se dispone de terrenos accesibles para el desarrollo de un nuevo establecimiento. Consecuentemente, es necesario vincular la cuenca sur con la norte a través de un colector cloacal denominado “Centro I” que permitirá sacar de servicio Dos Álamos.

La PTLC “Dos Álamos era una planta convencional de tratamiento primario de efluentes (sedimentación de sólidos, digestión, deshidratación y disposición) mientras que los líquidos no se procesaban. Actualmente funciona con dos sedimentadores primarios, cuatro lagunas para la recolección de efluentes provenientes de camiones atmosféricos y playas de secado para la deshidratación de los barros provenientes de los sedimentadores primarios. *Es el resultado, de una serie de modificaciones improvisadas, sin ningún criterio técnico de diseño* (*).

A su vez el Establecimiento Depurador de “Cuadro Nacional” es una planta compuesta por una laguna primaria facultativa. La disposición final de ambos Establecimientos se realiza en un ACRE que opera la Dirección de Remonta y Veterinaria - Ejército Argentino, donde se cultivan forestales.

Ambos establecimientos depuradores tienen su capacidad de tratamiento superada, además son establecimientos que sólo abarcan Tratamiento Primario con vuelco a ACRE no contempladas en el Contrato de Concesión. Se requiere la ampliación y complementación de tratamiento de la PTLC Cuadro Nacional y la salida de servicio de la PTLC “Dos Álamos”.

(*) Nota de la Intervención: Debería mencionarse que el efluente sale de la planta prácticamente crudo y recorre aproximadamente 5 Km por un canal a cielo abierto y sin impermeabilizar, hasta llegar al ACRE de la Dirección de Remonta, atravesando zonas de cultivos y recreación con el consiguiente impacto ambiental y el riesgo de propagación de vectores y agentes patógenos.

III.2.4.3 PTLC San Martín: *Estado de deterioro avanzado del Establecimiento San Martín*

La ciudad de San Martín cuenta con una población del alrededor de 51.000 habitantes que vuelcan sus efluentes al Establecimiento Depurador San Martín. Cuenta con 5 series de lagunas facultativas primarias y secundarias de superficie líquida 46 Ha y capacidad nominal de tratamiento de 180 litro/seg. Cumple con los requerimientos de tratamiento Secundario, disponiendo sus efluentes en un ACRE claramente zonificado, se encuadra como categoría B del Anexo 1.10. La capacidad del E°D° es adecuada para la demanda actual y a corto plazo. Particularmente presenta riesgo técnico de colapso estructural la Estación de Bombeo y las estructuras de partición de hormigón, se encuentran sumamente deterioradas por los gases que se desprenden de los líquidos. *El estado de mantenimiento es regular y está operacionalmente excedida no cumpliendo con la meta de alcanzar parámetros de calidad el 90 % del tiempo*

III.2.4.4 PTLC Tunuyán: *Estado de mantenimiento crítico y capacidad superada en el Establecimiento Tunuyán*

La ciudad de Tunuyán cuenta con una población urbana de unos 28.000 habitantes (al año 2008) que vuelcan sus efluentes en el Establecimiento Depurador Tunuyán ubicado a aproximadamente 2.800 metros del área urbana, conduciéndolos a través de un colector máximo de diámetro 500 mm, con un caudal de 75,9 l/s(al año 2008). La PTLC Tunuyán cuenta con cuatro lagunas con una superficie total de 7.56 Ha y luego se efectúa la disposición final en suelos a través de “melgas de Infiltración” de 80 Ha de superficie. La concepción original del E°D° (dos lagunas primarias + dos lagunas secundarias) le da una capacidad nominal de tratamiento de 20 litro/seg. En el año 2003 se efectuó un cambio operativo, donde se modificó el sentido de circulación y la hidráulica de las lagunas, obteniéndose una mayor eficiencia en la reducción de carga bacteriológica similar a la configuración inicial, reduciendo la carga orgánica aplicada a las lagunas primarias a los efectos de reducir la emisión de olores. El cambio operativo fue parcial y actualmente el E°D° cuenta con tres lagunas primarias y una secundaria. Actualmente se aplica un caudal medio de 75 litro/seg, se logra una reducción de dos unidades log (de E.coli) en el sistema de lagunas y el resto del tratamiento se realiza por infiltración en las melgas (*). *El estado de mantenimiento es malo y la capacidad está excedida. No cumple la meta de alcanzar parámetros de calidad el 90 % del tiempo.*

(*) Nota de la Intervención: Tanto la infiltración en las melgas como los vuelcos al cauce del río Tunuyán dan origen a una importante carga bacteriológica que impacta directamente sobre el embalse El Carrizal. También debería mencionarse que si bien es necesario ampliar las actuales instalaciones, no hay terreno disponible ni propio ni potencialmente adquirible para realizar la ampliación.

III.2.4.5 PTLC Rivadavia: *Establecimiento de mantenimiento crítico en el Establecimiento Rivadavia*

La planta que recibe los efluentes cloacales de unos 25.000 habitantes (año 2008) que disponen de este servicio de la ciudad de Rivadavia se encuentra ubicada en un predio de 38 Ha. Los efluentes cloacales en un volumen de 5.606 m³/día son tratados mediante lagunas facultativas y de afinamiento, y consta de un sistema de tres series de lagunas primarias y secundarias, sin impermeabilización de fondos ni taludes, ya que los suelos del lugar son limos arenosos de baja permeabilidad y ya se encuentran impermeabilizados por los barros sedimentados en las lagunas. Los líquidos tratados, son clorados y se transportan por una conducción de diámetro 500 mm, hasta la zona de reuso para riego agrícola, en el Distrito

Santa María de Oro, en el paraje denominado Los Otoyanes. En el Establecimiento la cámara de válvulas se encuentra inundada por agua de lluvia. Las guías de las bombas originales en perfiles de acero se deterioraron y han sido reemplazadas por tubos de acero al carbono, no encontrándose operativas ya que estas, no se encuentran en su lugar. La cámara equipartidora de caudales de hormigón armado esta atacada por los líquidos y los gases. Los ingresos a las lagunas primarias se encuentran en las tres series uno tapado, esto dificulta una correcta distribución del líquido ingresante y su flujo pistón. La laguna primaria de la tercera serie se encuentra “rosada”, lo que pone en evidencia que se encuentra fuera de régimen. La cámara equipartidora principal por su deterioro no permite un funcionamiento adecuado de los vertederos, imposibilitando una distribución correcta. Se realiza cloración todo el año en el canal de salida y además sin control de la dosis incorporada, ya que la dosificación es gravimétrica de nivel variable. El automatismo que permitía la alternancia en el encendido de los equipos de bombeo, no funciona, la rotación se realiza manualmente manipulando las boyas. En el proyecto original se previó una cañería de by-pass habilitada desde la estación elevadora en el acceso, hasta la cañería de salida a reuso; *esto permite desviar el líquido crudo de la planta pero supone que los regantes tendrían que absorber el impacto del líquido crudo en sus propiedades*. De acuerdo a la población futura a servir estimada para la ciudad Rivadavia, será necesaria la ampliación de este establecimiento con una superficie de tratamiento similar a la existente, es decir la construcción de tres (3) series más como las actuales para permitir dar servicio hasta el año 2023. Existe el inconveniente que la superficie del terreno disponible solo posibilita la construcción para una serie con las actuales dimensiones *El estado de mantenimiento es malo y la capacidad está excedida. No cumple la meta de alcanzar parámetros de calidad el 90 % del tiempo*.

III.2.4.5 PTLC General Alvear: *Establecimiento General Alvear con tratamiento insuficiente y capacidad superada*

Los efluentes cloacales evacuados en la Ciudad de General Alvear, correspondían (en el año 2008) a una población servida de 17.479 habitantes con un caudal de aproximadamente 52,5 l/s. Sin embargo sólo un 57,6%, de ellos disponen del servicio. Los líquidos se reciben en un antiguo establecimiento depurador (1956) donde vuelcan en un pozo llegada, provisto de una reja accionada por un malacate electromecánico para retención de sólidos gruesos. Una vez extraídos los sólidos gruesos, los líquidos con partículas sedimentables son bombeados a una cámara Imhoff elevada sobre el terreno natural, con un volumen de tratamiento de 632 m³. La retención en la unidad de proceso es de 2,6 horas. Sin embargo, la carga de superficial es casi el doble del valor recomendado (25 m³/día. m²) así como la carga sobre el vertedero que sobrepasa ampliamente los valores aconsejados (55 m³/m). Esto provoca un importante arrastre de sedimentos. Los sólidos sedimentados, en el interior de la unidad, experimentan un proceso de digestión, y posteriormente se conducen a playas de secado de barros, para el proceso de deshidratación y posteriormente su enterramiento o disposición en suelos como mejoradores agrícolas. *Posteriormente los efluentes líquidos, sin otro tratamiento, más que la cloración, son volcados al Canal de desagües “la Marzolina”*. Evidentemente, en el cauce, una vez consumido el cloro por oxidación de la materia orgánica, los remanentes no oxidados, continúan su descomposición generando olores y mosquitos que afectan a todo el vecindario. El impacto negativo de la planta actual se podrá revertir, a partir de la puesta en funcionamiento del sistema de Lagunas de Depuración, que está actualmente en construcción, con instalaciones de tratamiento más alejadas de la zona urbanizada; será imprescindible, organizar el reuso de los efluentes tratados, para que en mezcla con agua subterránea o superficial, posibiliten la implantación de cultivos en un área

estimada en 160 Ha. El proyecto de relocalización se encontraba en estado ejecutivo ya en 2002 financiado por el programa BID-ENOHSA pero la financiación fue suspendida por causa de la crisis económica; OSMSA entregó un nuevo proyecto en agosto de 2005 tras largas negociaciones con el Municipio y EPAS. A principios del 2006 se iniciaron los trabajos de la primera etapa del Colector y posteriormente los proyectos del 1° y 3° tramo de colectora máxima, los cuales ya se encuentran ejecutados. Finalmente, en agosto de 2008, OSMSA envió el Proyecto Ejecutivo del Nuevo Establecimiento Depurador, obra fue licitada por el MIVyT el 29/12/2008 y que se encuentra en ejecución.

III.2.4.3 Otras PTLC: *Observaciones en establecimientos depuradores de menor tamaño*

Sintéticamente, entre los establecimientos de menor tamaño con observaciones de diversa gravedad pueden distinguirse los siguientes: a) Junín con tratamiento secundario por zanja de oxidación y disposición final en ACRE, *registra un estado de mantenimiento regular a malo y su capacidad está excedida, no cumpliendo la meta de alcanzar los parámetros de calidad el 90 % del tiempo*; b) Villa Tulumaya es una instalación obsoleta que *no posee planta de tratamiento en la que los efluentes se disponen directamente en un campo de derrame con serios problemas de mantenimiento y exposición sanitaria crítica de los trabajadores*; c) Costa De Araujo y Uspallata son plantas de tratamiento secundario y lagunas de estabilización con disposición final en ACRE; ambas *registran un estado de mantenimiento regular y se encuentra operacionalmente al límite, no cumpliendo en el año 2009 la meta de alcanzar los parámetros de calidad el 90 % del tiempo.*^(*)

(*) Nota de la Intervención: Debería mencionarse aquí la situación de la PTLC SAN CARLOS, la que, si bien funciona mejor que otras, se encuentra sometida en el último tiempo a mayores cargas, debido a los líquidos a tratar provenientes de las nuevas conexiones de Eugenio Bustos y La Consulta; por otra parte, está previsto que la cantidad de conexiones se amplíen aumentando aún más las descargas al sistema. Esto hace prever un rápido deterioro de la calidad de los líquidos tratados.

III.2.5. **Implicancias asociadas:**

Aquí deben destacarse dos aspectos distintos: por un lado están los establecimientos que no alcanzaron la meta de tratamiento secundario como el caso de San Rafael y General Alvear, que deberían haberlo hecho como máximo hacia el año 2005, según estaba establecido, en el Anexo III del POE; por el otro están los establecimientos que teniendo un tratamiento secundario, se encuentran hoy en estado crítico de mantenimiento y operatividad, o incluso superados en su capacidad teórica por falta de ampliación, y que en general no cumplen la meta de abatimiento bacteriológico, aún con post-tratamiento forzado por cloración, el cual además no es racionalmente aplicado en la mayoría de los casos e incluso implica el riesgo de impacto ambiental por contaminación con compuestos órgano-clorados, todo lo cual viola flagrantemente lo establecido por el Anexo I del CC^(*). No debe perderse de vista que la Empresa fue sancionada por el EPAS por este mismo motivo, aplicándose multas por un total de \$ 950.000 dentro de las de máxima gravedad que establece el Contrato de Concesión (Actuaciones Administrativas EPAS N° 638/08, caratulado: “Cumplimiento de Metas PTLC - Año 2007” y N° 337/09); es también una de las imputaciones que derivan en el Decreto 1690 /90 de Intervención.

El argumento de desacomodamiento tarifario por el impacto de la crisis económica, no puede sostenerse, no sólo por aquello que en todos estos incumplimientos, debe estarse a que el Concesionario *asumió el servicio a su propio riesgo y resulta responsable por las obligaciones asumidas y requisitos para prestar el servicio* – art. 12.1.1 Contrato de Concesión- y que por ello se encuentra obligado al cumplimiento de lo estipulado en su

Capítulo 3 y de las metas establecidas en los Anexos I y III, y que además resulta responsable “...frente al Concedente, el Ente Regulador y los terceros, por las obligaciones que asume o deba asumir en virtud de este Contrato”(Art. 12.1.2 CC), sino también porque dicho argumento se deshace frente al resultado de la gestión operativa de su propio contratista en la administración del Establecimiento de Campo Espejo, aquel a quien se le han impuesto los mismos condicionamientos por el cual el propio Concesionario reclama. La UTE Campo Espejo, gestora del primer establecimiento de la Provincia en cuanto a volumen tratado, ha sufrido y seguramente sufre las limitaciones económicas de la época, pero ello no ha impedido que su gestión haya sido correcta a través de los años superando diversas dificultades y controles, los gubernamentales y aún los de la propia contratista; en este sentido es el propio Gerente de Ingeniería de OSM SA quien ha dicho: “El Establecimiento depurador Campo Espejo cumple con los requerimientos establecidos en “Contrato de Concesión, Tratamiento Secundario, Categoría B Anexo 1.10” ...agregando además que “(éste) establecimiento depurador presenta actualmente un riesgo técnico derivado del colapso de un talud entre dos lagunas, que si bien no afecta la calidad del líquido a la salida, se considera necesaria su pronta reparación por parte del concesionario del tratamiento” Es cierto que el Establecimiento Campo Espejo cumple con los requisitos, y que hay que reclamar que el subconcesionario repare el talud. De la misma forma debería reclamársele a OSM SA por los estados operativos y de mantenimiento de todas sus plantas a lo largo de los años, y por la mora en construir, ampliar y acondicionar aquellas que se encuentran obsoletas o superadas, y que limitan severamente el ordenamiento urbano y la calidad de vida de sus ciudadanos. Corresponde pues aplicar sin otra consideración el art. 13.3.2 de CC: “ Atrasos reiterados e injustificados en el cumplimiento de las inversiones anuales o las metas convenidas en el POE” por el cual corresponde *Rescisión por culpa del Concesionario*.

(*) Nota de la Intervención: Debe resaltarse suficientemente el hecho que para alcanzar las especificaciones microbiológicas de los líquidos tratados haya que recurrir a la cloración, en lugar de obtener el abatimiento mediante el tiempo de residencia mínimo necesario en las respectivas lagunas de estabilización. Esta práctica tiene como consecuencia la formación de compuestos orgánicos clorados, en particular cloraminas, de elevada toxicidad.

III.3 INCUMPLIMIENTOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CLOACAS

Incumplimiento de Pautas de Monitoreo en el ingreso al sistema de distribución desde las Plantas Potabilizadoras Grandes- Incumplimiento en el registro de muestras sobrepasadas (desvíos)- Falta de transparencia en la Información al Ente Regulador- Ineficacia de los Controles de Calidad del Servicio- Evidencias significativas de deterioro creciente en la provisión del servicio con aumento de los desvíos de los parámetros de calidad - Episodios graves de contaminación del agua potable por Manganeso

III.3.2 Documentos de Referencia:

AG-SER 4 – N101 al N106; AG-SER 4 N201

III.3.2.2 Descripción:

Comprende el Seguimiento de Calidad del Servicio, incluyendo la revisión de las normas establecidas por el capítulo 3 del Contrato de Concesión y su Anexo III (POE), las normas internas de la Empresa y la determinación de niveles de calidad a través de los servicios de monitoreo y/o muestreo y análisis propios o contratados. También comprende el análisis de los registros e informes de calidad en cumplimiento del art. 5.6 del Contrato de Concesión, las contrastaciones externas y las inspecciones, contrastaciones y observaciones del Ente Regulador, así como la propia evolución de los parámetros de calidad durante la concesión.

Se ha evaluado el alcance y eficacia y credibilidad con que se realizan las tareas del Laboratorio, tanto las propias como las contratadas, y si las tareas ejecutadas por el personal de OSMSA son adecuadas en términos de su planificación y alcance así como si cumplen con las reglas del arte y los requerimientos del Contrato de Concesión, resultando todos ellos apropiados a la misión asignada. No obstante, una importante objeción a la metodología y tarea desarrollada, es el procedimiento de generación de alarmas por incumplimiento de una cierta variable monitoreada, las cuales se activan al llegar al valor máximo admisible establecido por el CC; ello imposibilita la prevención y corrección de las causas del incumplimiento con la suficiente antelación, especialmente en aquellos casos en los que la corrección requiere medidas no previstas por el tratamiento aplicable al momento de la evaluación.

Dentro de las tareas contratadas a terceros se encuentra la extracción de muestras de campo, las cuales fueron encargadas inicialmente a personal que revistaba en OSM SA, previo a la transferencia de la empresa a manos de los adjudicatarios, ello en virtud de del artículo 57 inciso f) de la Ley 6044 que establece *“El personal podrá también integrar entidades..., para que se hagan cargo de la prestación de los servicios accesorios al principal.... La incorporación del personal a estas sociedades estará condicionada a la renuncia al empleo. El contrato de concesión que se celebre en la primera oportunidad se otorgará en forma directa y no podrá ser inferior a cinco (5) años y superior a ocho (8) años...”* Hasta junio de 2001, el servicio de extracción de muestras fue realizado por dicho emprendimiento bajo la razón social CyMA SRL (Control y Muestras Ambientales) cambiando posteriormente a la razón social C&M SA. La misma prestó servicios hasta agosto de 2002. El Contrato fue terminado por OSM SA, y luego de una evaluación de antecedentes y costos fue adjudicado a Polyequipos SRL en septiembre de 2002, extendiéndose la prestación hasta la fecha; cuenta con certificación ISO 9001:2000, la cual fue requerida contractualmente por OSM SA y ha sido sometido a diversas auditorías de calidad, con resultados satisfactorios.

Con referencia al cumplimiento de requerimientos de calidad referidos a los instrumentos utilizados en el Laboratorio, se ha constatado que los equipos son adecuados a su función y cuentan con su ficha de vida en las que se asientan los distintos procedimientos de calibración. Se han adjuntado todos los certificados de calibración y se considera correcta la metodología seguida y los referentes de calibración.

Respecto de la información generada, la selección de los parámetros monitoreados, de los puntos de muestreo, su representatividad, frecuencia y contenido de los análisis, se concluye que los mismos cumplen en exceso la normativa establecida por el Contrato de Concesión, y la requerida a los efectos de producir el Informe Periódicos de Calidad al Ente Regulador. Sin perjuicio de lo anterior, hay que mencionar que el plan del monitoreo adolece en el sentido que no tiene puntos móviles de control, es decir todas las muestras se sacan siempre sobre los mismos puntos preestablecidos; por otra parte, *el número de muestras obtenidas y analizadas ha sufrido variación a lo largo de la concesión, en algunos casos notable, como*

por ejemplo las muestras de turbidez del agua en el nivel provincial, que sufrieron una abrupta reducción desde un orden de 7500 muestras anuales en el período comprendido entre 1998 hasta 2001, hasta unas 2000 muestras anuales en los años 2003 y 2004, incrementándose nuevamente a un orden de 4500 muestras en el año 2005 y luego reduciéndose paulatinamente hasta llegar a algo más de 3500 muestras en 2008. *Tal práctica resulta al menos llamativa, cuando no objetable técnicamente.*

La trazabilidad histórica de la información viene dada principalmente por la numeración anual correlativa de las muestras y por el archivo de datos correspondiente, aunque hay que indicar que hasta fines del año 2007 éstas se guardaban en un sistema informático independiente en el Laboratorio, y sólo a partir de dicho año son incorporadas al sistema de información y gestión integral de la Empresa bajo el subsistema Acuario. No obstante ello se accedió al archivo informático histórico de Laboratorio para el análisis de la información contenida, a fin de revisar los desvíos o base de novedades y evaluar la efectividad de las comunicaciones.

III.3.3 Normas aplicables:

Cap. 3, Anexo I, Anexo III, art. 5.5 y 5.6, del Contrato de Concesión

III.3.4 Observaciones:

III.3.4.1- Monitoreo de Plantas: *Incumplimiento de Pautas de Monitoreo en el ingreso al sistema de distribución desde las Plantas Potabilizadoras Grandes*

No se cumple con el monitoreo de los parámetros básicos del agua que ingresa al Sistema de Distribución desde las Plantas Potabilizadoras, de acuerdo a lo requerido en Anexo I-3 del Contrato de Concesión, Tipo de Planta Grande (caudal producido mayor a 0,75 m³/seg). Este muestreo abarca el monitoreo continuo de los parámetros referidos a Turbiedad, pH y Cloro Residual y debería aplicarse sobre los establecimientos potabilizadores Luján I, Potrerillos y Alto Godoy. En cambio, de acuerdo al mismo Anexo I-3, a los establecimientos de Luján II, Benegas y Ballofet, le correspondería una medición por guardia (Planta Intermedia: caudal entre 0,20m³/seg y 0,75m³/seg) y al resto de los establecimientos potabilizadores una medición diaria (Planta Pequeña: caudal menor a 0,20 m³/seg). Aunque no lo establece específicamente, un registro continuo de variables implica un equipo automático de medición de parámetros físico-químicos; si por cualquier razón ello no fuera posible, en sustitución debería ejecutarse por lo menos un registro de variables con una frecuencia suficientemente alta (cada una hora o menos todos los días). No se cumple ni lo primero, ni lo segundo. *Esto es una falta grave e implica un incumplimiento de lo expresamente requerido por el Contrato de Concesión como salvaguarda de la calidad del servicio prestado y protección de la salud de la población servida.* Además debe destacarse que el sistema de monitoreo y macro medición que existía en la planta Luján I, que había sido inaugurado en 1997 con la mejor tecnología disponible en la época, *fue desactivado y prácticamente desmantelado en el año 2000.* Este sistema monitoreaba el proceso de Producción las Plantas Potabilizadoras y Reservas de Agua Potable de Obras Sanitarias de Mendoza. El dispositivo estaba integrado por unidades de monitoreo en tiempo real de las variables de proceso de producción e incluía, fundamentalmente, la medición de caudales, turbiedad y cloro residual en distintos puntos de los establecimientos y en las salidas desde las reservas a los acueductos y a la red distribuidora, además contaba con un enlace computarizado entre los establecimientos Luján I, Luján II y Alto Godoy, *el que también fue desactivado.*

III.3.4.2 Registro de desvíos: *Incumplimiento en el registro muestras sobrepasadas (desvíos)*
Según el procedimiento informado por la Empresa, si bien las muestras sobrepasadas se encuentran registradas en la base de datos de laboratorio y en principio eran comunicadas al sector de explotación del servicio a los efectos de su corrección, no eran asentadas en un registro de incumplimientos. Además no existe una base de datos específica en el sistema central de información sino hasta el año el 2008, año a partir del cual se registran en el subsistema Acuario, aumentando así la seguridad de la información en cuanto a su trazabilidad y su disponibilidad a todos los sectores de la Empresa. De una revisión general de los valores de calidad monitoreados surge un número importante de desvíos tanto referidos al agua como a los efluentes cloacales. En este sentido se han detectado a través de la Auditoría al menos 2934 desvíos en la matriz agua y 463 en la matriz efluentes, entre el año 2000 al 2009, muchas de los cuales seguramente debieron haberse registrado como *incumplimientos de las normas de calidad aplicables*, ya sea con responsabilidad directa del Concesionario o debido a motivos externos al mismo; es decir no necesariamente implicando incumplimientos sancionables sea por su tipo, frecuencia de ocurrencia, origen o porcentaje de desviación. En particular, se destacan aquí los 463 desvíos en la matriz efluentes *que corresponden a establecimientos depuradores de líquidos cloacales, que sí son responsabilidad directa del Concesionario, y que además muestran superaciones sistemáticas de las normas de calidad* a lo largo del período de concesión; y ello sin considerar que en muchos casos los efluentes son clorados, como post-tratamiento forzado destinado a corregir las deficiencias de funcionamiento de las plantas, o dispuestos finalmente bajo normas menos exigentes, de modo que los resultados analíticos reflejen pálidamente el verdadero estado operativo.

III.3.4.3 Información: *Falta de transparencia en la Información al Ente Regulador*

Aunque se ha verificado que los parámetros monitoreados y las frecuencias de muestreo, tanto en la matriz agua como en la matriz efluentes, son los requeridos en el Anexo I-3 del Contrato de Concesión, y éstos son los que integran los Informes de Calidad, hay que puntualizar que no se remiten al EPAS la totalidad de los datos e informes generados lo que provoca al menos riesgo de falta de transparencia de la información. Baste indicar aquí dos aristas significativas en este aspecto:

- 1) En el episodio del mercurio en partidas de hipoclorito de sodio que se cita en el Decreto 1690 (compradas a la empresa Keghart S.A y que superaban el límite máximo de 1 mg/l de Hg que establece la Norma IRAM 41.171-96), la consideración relevante al punto que se trata es que el EPAS *actúa de oficio y detecta por cuenta propia* el exceso de mercurio en las partidas mencionadas durante el transcurso del año 2008 (instruyendo a OSM SA su retiro de los establecimientos potabilizadores), pero *la Empresa ya tenía conocimiento de este exceso al menos desde enero del 2008*, omitiendo informar al respecto, ello cuando había riesgo de contaminación del agua potable tratada con dicho insumo.
- 2) No sólo es llamativa la variación de la cantidad de muestras a lo largo del período auditado, ya indicada en la descripción anterior, *sino también lo es la variación de la proporción entre el número de muestras programadas y no programadas*. Por ejemplo, en el período comprendido entre el 2003 al 2008, la tasa de muestras no programadas a las muestras totales en la matriz agua, creció desde un orden del 2 % hasta uno del 29 %, a la vez que las muestras programadas descendían desde 4300 a 3500 muestras (un 19 %); esto está implicando una necesidad creciente de

seguimiento de variables críticas debido a un empeoramiento notable de la calidad, es decir producto del aumento del número de desvíos; el aumento de muestras en estas circunstancias no es cuestionable sino natural y aconsejable. Lo notable es, que contrariamente a lo que se esperaría, que es una relación aproximadamente constante entre ambas, la tasa entre desvíos y muestras no programadas ha caído en dicho período desde un 220 % (una muestra cada 2,2 desvíos) hasta valores inferiores a un 35 % (2,85 muestras por desvío).

Una información transparente requiere plena accesibilidad a la totalidad de la información, no solo a datos referidos a la determinación de variables, sino también a la información de seguimiento de desvíos y sus comunicaciones y resultados, es decir al proceso resultante. Esto abarca también, y muy particularmente, al propio programa de monitoreo y su previsibilidad y control.

III.3.4.4 Controles de Calidad internos: *Ineficacia de los Controles de Calidad del Servicio*

Respecto del problema del mercurio en el hipoclorito de sodio, no cabe duda que hubo circunstancias ajenas a la empresa que complicaron el normal abastecimiento, pero esto no justifica haber aceptado productos que no cumplan con la norma aplicable; en todo caso las mayores exigencias de calidad son un signo de cuál debe ser la política en cuanto a la aceptación o no de partidas, independientemente del estado circunstancial del mercado abastecedor. Es responsabilidad del Concesionario prever tales situaciones y garantizar que se compren y se reciban productos de adecuado nivel. Este es un caso en el que el sistema interno de control de calidad funcionó adecuadamente identificando oportunamente el desvío, pero que no produjo el resultado debido, cual era el rechazo de tales partidas.

Algo similar ocurre con respecto con la contaminación por Manganeso y otros metales en las fuentes de agua superficial. Aunque no hay constancias formales de episodios donde se detectaran impactos por manganeso en el sistema de agua potable del Gran Mendoza previo al ocurrido entre los años 2008 y 2009, sí habían indicios anticipatorios, que no fueron debidamente atendidos, como por ejemplo el manifestado por la Gerencia de Explotación y Obras en el sentido que durante los trabajos sobre el Acueducto (2004/2007) se observaron precipitados de óxido de manganeso en los caños; pero si esto no era suficiente para considerar el problema más seriamente, estaban también las constancias formales en los análisis de control de fuentes y de agua potabilizada entre el año 2002 y el 2008, *que ya detectaban en el sistema manganeso y otros metales* -que se presentan juntos en la naturaleza- con concentraciones variables según la fuente y el año, pero aún sin impacto, por su estado de oxidación o concentración. Estos problemas evidencian *una ineficacia de los Controles de Calidad del Servicio que trajeron o podrían traer consecuencias aún más graves*.

III.3.4.5 Evidencias de deterioro: *Evidencias significativas de deterioro creciente en la provisión del servicio con aumento de los desvíos de los parámetros de calidad*

La cantidad de muestras para análisis químicos integrados (sumarios y completos), viene en disminución con un incremento de análisis no programados a partir del 2.007 como ya se ha apuntado; este indicador, refleja un significativo deterioro del servicio pues dichos análisis en principio se realizan cuando se sobrepasa una variable de calidad, la que requiere un seguimiento especial para la identificación del fenómeno, control y/o corrección. Este deterioro pronunciado también se visualiza en el incremento de muestras de agua potable con turbiedad mayor que 1 NTU (Unidades Nefelométricas de Turbidez) (valor recomendado por las normas) y mayor que el 2 NTU (valor máximo tolerado por las normas), lo que afecta

la eficacia de los procesos de tratamiento del agua potable. Respecto del agua se han incrementado los análisis con desvíos en el último trienio de la concesión. Tras un período con un número más o menos constante de desvíos del orden de 250 (aunque no de muestras relevadas como se ha indicado), se produce un incremento abrupto hacia el año 2008 hasta el orden de 580 muestras.

III.3.4.6 Manganeso: *Episodios graves de contaminación del agua potable por Manganeso*

Estos episodios que ya se han citado, dieron como resultado la afectación de un importante área poblacional en el suroeste del Gran Mendoza, siendo consecuencia del desprendimiento de material particulado de óxido de manganeso acumulado en las paredes del acueducto de Potrerillos; posteriores investigaciones determinaron que dicho material particulado resultaba del manganeso aportado, entre otros metales, a través del Río Blanco, por el Arroyo La Angostura. El manganeso ingresa como molécula soluble en agua, y debido a deficiencias en la etapa de tratamiento de floculación y precipitación, tiende a atravesar los decantadores y filtros y resulta oxidado en planta como consecuencia de la etapa de cloración del agua. Estos episodios conforman parte de las imputaciones realizadas por el Decreto 1690/09 que dicta la Intervención de OSM SA. Se confirman aquí los elementos contemplados en las actuaciones del Ente Regulador y *la imputación de contaminación de agua potable debido a falta de previsión en la operación técnica de la Planta de Potrerillos, en el sentido que tal acumulación no se trató en debida forma en planta*. Debe destacarse que el Concesionario está obligado a tomar todas las medidas necesarias a los efectos de propender a la aptitud para el tratamiento, tanto de las Fuentes de Agua que utilice como del Agua Cruda que ingrese a las plantas de tratamiento o que bombee desde perforaciones subterráneas. Además en caso que ocurriera un accidente de contaminación que afecte la calidad del agua a abastecer, *el Concesionario deberá tomar a su costo todas las medidas necesarias para detectar su origen e impedir que la contaminación afecte a las plantas de tratamiento, al sistema de distribución o a los Usuarios según corresponda, informando permanentemente al Ente Regulador*. En todos los casos, el incumplimiento de los requerimientos técnicos de calidad para Agua Potable es considerado *un peligro potencial para la salud de la población*.

III.3.5 Implicancias asociadas:

El incumplimiento destacado en 3.4.1 relativo a las Pautas de Monitoreo en Plantas Grandes constituye una falta grave a lo establecido en el Anexo I del Contrato de Concesión, por cuanto se encuentra en juego la vigilancia preventiva sobre la salud de la Población. Pero esta *adquiere peores dimensiones cuando resulta de haber dejado caer sistemas de alta tecnología previamente instalados, a tan sólo tres años de su inauguración y dentro del período de vida útil esperada, y que a la administración del Estado y habitantes le costó mucho adquirir e implementar*. No se conocen con precisión las verdaderas causas de tal desatino, ni tampoco dónde se encuentran los equipos desmantelados, aspectos éstos que exceden el marco razonable de las tareas de investigación encomendadas a esta Auditoría General; ciertamente deberá realizarse una investigación especial que determine los alcances de tal hecho. Lo que sí debe considerarse, es que todo ello culmina en una *violación gravísima*, cuando además de todo lo anterior se considera que los sistemas previamente instalados *no fueron sustituidos en tiempo y forma por aparatos equivalentes de nueva generación*; consideramos aquí la circunstancia en que se transitaba el año 2000, cuando todavía no existían impedimentos económicos de ningún tipo y a un año y medio de haber introducido en la empresa un aporte de capital sustancial por efecto de la adjudicación de la Licitación de las acciones clase C. ¿Cómo puede justificarse que el Operador Técnico de la

Empresa, a quien se había preclasificado por sus antecedentes técnicos, y de quien se esperaba produjera transferencia de tecnología y aportes de conocimientos -como efectivamente está contemplado en el Contrato de Operación Técnica- no sólo no contribuyera a la capitalización técnica de la Empresa, *sino que lo hiciera inversamente a su descapitalización*, condenando así al bien social entregado en custodia a retroceder al subdesarrollo del que se estaba emergiendo? La magnitud de la defraudación a la Provincia y sus ciudadanos está en relación directa con las expectativas que forjaron la transformación del Sector en la ley 6044. El incumplimiento en el registro de muestras sobrepasadas (desvíos), la falta de transparencia en la información al Ente Regulador, la ineficacia de los controles internos de calidad del Servicio, las evidencias significativas de deterioro creciente en la provisión del servicio con aumento de los desvíos de los parámetros de calidad, y que culminan en episodios graves de contaminación del agua potable por Manganeso afectando a una parte considerable de la población del Gran Mendoza, sólo pueden significar a la luz de lo primero *una actitud violatoria por principio, reticente y contumaz, que deviene en irresponsabilidad manifiesta con la salvaguarda de la salud de la población*. Corresponde por ello la rescisión contractual por culpa del Concesionario, fundada en los art. 13.3.1, 13.3.2 y 13.3.7. del CC.

III.4. INCUMPLIMIENTOS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO

Incremento notable de Reclamos Comerciales durante 2006 y 2007- Incremento notable del tiempo de resolución de Reclamos Técnicos con incumplimientos de metas contractuales- Impacto alto de discontinuidades e incumplimientos del servicio por mala prestación- Encuestas de calidad a usuarios representativas de deterioro grave de calidad- Gestión incompleta de los Libros de Quejas

III.4.1 Documentos de Referencia:

AG-SER 5 N101 al N104; AG-SER 5 N201; AG SER 6 N101/101-A1 y AG SER 6 N201

III.4.2 Descripción

Comprende la evaluación de la organización del Servicio de Atención al Cliente, sus normas internas y el estado del registro obligatorio de reclamos de usuarios; en particular abarca el estudio de la evolución de reclamos comerciales y técnicos y su gravedad, incluyendo la respuesta, grado de cumplimiento, celeridad y/o satisfacción alcanzada. Se trata también el estado del registro obligatorio de discontinuidad del servicio e incumplimientos, y la evolución de discontinuidades e incumplimientos y su gravedad. Finalmente se evalúan las encuestas de satisfacción del usuario.

El Contrato de Concesión establece metas y mecanismos de autocontrol referidas a éstos aspectos. El Anexo III - Plan de Operación y Expansión- establece entre los Principios y Políticas aplicables (Parte I- objetivo 1) que la Compañía deberá adecuarse “...*con la mejor estructura, que permita brindar un alto nivel de servicios a los clientes, de la manera más efectiva y práctica posible, y responder en forma eficiente a sus consultas y necesidades*”, así como también deberá “ *Estructurar aquellas áreas que no estén directamente relacionadas con los clientes de forma tal que puedan brindar efectivo apoyo a las áreas de servicios al cliente, o para beneficiar a terceros interesados*”. Entre las metas directamente relacionadas

que se establecen en su Parte II figuran (1.1) *Presión del servicio* (10 m a partir del año 2000), (1.2) *Continuidad del servicio* (a partir del año 2000 el 75 % de los reclamos por falta de agua o presión debe ser atendido en menos de 24 horas y el 100% en menos de 48 horas) (5.1), *Facturas con errores* (2% a partir del año 2000) y (5.2) *Información al cliente* (2 comunicaciones por año en boletines escritos y medios de comunicación). Los mecanismos de auto control principales establecidos por el CC son los comprendidos por los art. 3.4 y 5.2.d Registro de Incumplimientos del Servicio, y por el art. 5.2.e. Registro de Reclamos y Solicitudes de Usuarios. Entre las normas de atención al usuario se destacan el art. 3.8 de CC y el Reglamento del Usuario, el que establece entre otras cosas la obligatoriedad de llevar libros de quejas de usuarios en todas las oficinas de atención (Libros de Quejas obligatorios artículo 4.2.3).

III.4.3 Normas aplicables

Art. 3.3.3 y 3.3.4, art. 3.4 y art. 5.2.d del CC; art 5.2.e del CC; art. 3.8 CC; Reglamento del Usuario (Res. EPAS 115/1999 y mod. Res. EPAS 119/2000); Anexo III CC

III.4.4 Observaciones

Obras Sanitarias SA atiende alrededor de 350.000 cuentas que se pueden asimilar al concepto de “clientes”. La atención al cliente tanto desde el punto de vista técnico como comercial, ha evolucionado de diversas formas a lo largo de la concesión. La atención comercial sufrió un importante incremento de reclamos durante 2.006 y 2.007. La atención técnica ha disminuido notablemente en calidad y se refleja en un incremento de los tiempos para la resolución de los problemas, deterioro que las encuestas de satisfacción ya habían identificado en el 2.006, así como también la extensión y duración de las discontinuidades del Servicio. En este sentido, entre los elementos de control interno de éstos aspectos de la gestión del servicio, desempeñan un rol sustancial el Registro Obligatorio de Incumplimientos y la evaluación de la opinión y quejas de los usuarios. De la información relevada respecto a las discontinuidades e incumplimientos del servicio debe destacarse primeramente el incumplimiento liso y llano del art. 5.2.d del Contrato de Concesión, cuestión ya abordada en los anteriores tópicos; solamente se tiene un registro imperfecto de las sanciones y observaciones del EPAS, en las que no puede realizarse un seguimiento de las acciones tomadas y que muestran que las imputaciones y costos de las mismas no gravitaban suficientemente en la política de la Compañía respecto de sus planes de gestión e inversión. No se realizaron encuestas todos los años de la concesión -solamente entre 2.003 y 2.006 se tuvieron encuestas comparables- y a partir del 2.007 no se realizaron más encuestas. De las realizadas surge que la calificación de la empresa respecto de otras de similares prestaciones fue intermedia. Los libros de quejas no estaban disponibles en todas las oficinas de atención al público y el relevamiento y seguimiento de las mismas, no ha tenido una continuidad ni una implementación que permita saber cómo se atendió y si se solucionó o no el reclamo.

III.4.4.1 Reclamos Comerciales: *Incremento notable de Reclamos Comerciales durante 2006 y 2007*

No existen datos informáticos previos al año 2001. En el período comprendido entre 2001 y 2009 OSM SA resolvió 126.500 reclamos comerciales a razón de unos 14.000 por año lo que implica un orden de 2350 reclamos bimestrales, es decir afectando algo menos del 1 % de los clientes, con tiempos de resolución de menos de un día en el 52 % de los casos, y 75% en

menos de tres días, lo que asegura que el cumplimiento de la gestión comercial en el área de reclamos se encuentra dentro de la meta establecida por el Contrato de Concesión. Una muestra de ello es que la cantidad de reclamos que resolvió el EPAS es del orden de 770 en 2.004, descendiendo hasta 450 en el año 2.009, es decir entre el 3 al 6 % de los reclamos totales. En una tipificación general dividida en cinco clases la causa más frecuente es por facturación y recaudación (98 %), incluyendo esto problemas de distribución de la factura (según la clasificación de la empresa esta causa implica un 73 %).

No obstante estos números, que en general son aceptables, se ha registrado un pico del orden 20.000 reclamos en el año 2006, que representa un incremento del 54 % sobre el promedio de los años restantes (aprox. 13.000 reclamos) con una “cola” que se arrastra hasta 2007 del orden de 16.000 reclamos (un 22% más). A pesar que la clasificación de la empresa le atribuye el 78 % de los casos registrados en 2006 a problemas de distribución de correo, y asimismo que en el EPAS el número de casos resueltos durante ambos años no registran tal incremento, el hecho que dicho aumento se “propague” en alguna medida al año siguiente genera un interrogante sobre cuales son los verdaderos motivos, sobre todo cuando se considera que las emisiones de facturas no son simultáneas sino que se distribuyen uniformemente a lo largo del bimestre. En el último trienio esta causa registra sucesivamente 11.787, 11.181, y 9.486 casos, lo que demuestra un problema recurrente aún sin solución.

III.4.4.2 Reclamos Técnicos: *Incremento notable del tiempo de resolución de Reclamos Técnicos con incumplimientos de metas contractuales*

En el período comprendido entre 2001 al 2008 el número total de reclamos técnicos en agua se ha mantenido mayormente en el orden de 22.000 reclamos anuales (aproximadamente un 1,2 % de los clientes), mientras que en cloacas se ha mantenido mayormente en el orden de unos 20.500 reclamos anuales (del orden 1,1 % de los clientes). El número total de reclamos fluctúa a lo largo de los años aunque no registra significativas variantes, excepto por los últimos tres años donde se registra un aumento por arriba de la media. Debe indicarse no obstante, que el número de reclamos por suministro de agua viene con tendencia de constante aumento desde el orden de 8000 reclamos anuales en 2002 hasta el orden unos 12000 reclamos en el 2008.

En este contexto se puede observar un incremento notable a través de los años del tiempo de respuesta en la resolución. Tras valles que se registraron entre los años 2002 al 2004, se viene produciendo en general un aumento notable en los tiempos de respuesta.

En el caso de suministro de agua se registra una tendencia creciente que va desde los 2 días (2002) hasta los 3 días de solución (2008), siguiendo una evolución real que va desde un mínimo de 1,29 días en el año 2002 hasta un máximo de 5,19 días en el 2007 y 2,69 días en el 2008. El tiempo de respuesta en mantenimiento de redes (que incluye las pérdidas visibles) sufre, en el mismo período, un aumento de tipo exponencial pasando de un mínimo de 1,29 días (2002) hasta un orden de 14 días (2008) y creciendo a 20 días en el 2009 (1° semestre). En particular, y considerando sus dispersiones, los tiempos de respuesta por pérdidas de presión en suministro y falta de agua en Gran Mendoza sólo se han acercado a lo estipulado en el contrato (75 % de los reclamos en menos de 24 hs) en los años 2002 al 2004, mientras que superan ampliamente lo estipulado en los años 2005 a 2009 (100% de los reclamos en menos de 48 hs)

De la misma forma ocurre para los tiempos de respuesta por reclamos por cloaca y colector tapados, los que registran un incremento de tipo exponencial desde menos de un día en 2002 hasta 2,56 y 2,85 días respectivamente (1° Semestre 2009).

Asimismo, debe destacarse un gran número de reclamos sin resolver, incluso algunos con una antigüedad significativa, por situaciones tales como pérdidas visibles y redes colectoras, y cuya solución la Intervención debió encarar, como uno de los tantos problemas operativos encontrados. Se encontraron alrededor de 11.000 reclamos sin solución, la mayor parte de los cuales eran de carácter técnico.

Además del *incumplimiento contractual específico y del deterioro en la calidad de atención* al cliente en sus reclamos técnicos, hay dos posibles lecturas adicionales que realizar, no necesariamente contrapuestas entre sí.

Por un lado se refleja con esto el déficit de equipos y personal para atender los reclamos, y aunque no hay información suficiente para inferir directamente un deterioro notorio de las instalaciones, sí *puede decirse que los episodios de cortes y suministros irregulares son cada vez más largos en su resolución y afectan a mayor cantidad de gente.*

Una segunda lectura tiene que ver con cómo se han estado registrando los reclamos y cómo se miden los verdaderos tiempos de resolución; las tendencias exponenciales como las que se registran aquí se dan en fenómenos acumulativos, lo que se evidencia por ejemplo en la tendencia creciente de reclamos por suministro de agua, y además en la gran cantidad de reclamos atrasados al tiempo de la intervención. Según las estadísticas presentadas, en el promedio los reclamos comerciales tienen menos de 1 día de solución mientras que los técnicos han crecido de 2 a 5 días de solución. Si el promedio anual total de reclamos es del orden de 56.500 reclamos (de los cuales 42.500 son técnicos), la cantidad promedio de reclamos diarios sería de 157 reclamos, con lo que *una acumulación de 11000 reclamos implicaría 70 días de atraso en la resolución.* Descartando que tal atraso se deba a los reclamos comerciales, resulta que el tiempo de respuesta de los reclamos técnicos debe haber superado largamente aún los 5 días promedio actuales desde mucho tiempo antes. En este sentido, el aumento del número de reclamos por suministro de agua puede estar implicando también *un cierto número de casos no determinado con más de un registro, debido a la reiteración del mismo.*

III.4.4.3 Discontinuidades e Incumplimientos: *Impacto alto de discontinuidades e incumplimientos del servicio por mala prestación*

Cuando se le requirió a la Gerencia de Explotación y Obras informara respecto de los eventos de discontinuidad e incumplimientos del servicio de agua y cloacas acaecidos durante el período 1998/2008, indicando además los tiempos, habitantes afectados y las acciones correctivas con sus costos, se respondió sólo con un registro imperfecto, que contabilizaba sólo las imputaciones del EPAS con sanción, las cuales resultaban del seguimiento de los expedientes correspondientes por parte de la Gerencia Legal; en pocas palabras la Gerencia responsable de la operación cotidiana, no sólo no llevaba un registro de tales eventos, sino que tampoco podía determinarlo de los datos almacenados en el sistema de información de la empresa. Tal hecho resulta en sí mismo una falta grave al seguimiento y cuidado de la operación del servicio, y se encuentra relacionada con la omisión deliberada de no crear y llevar actualizado el Registro Obligatorio de Incumplimientos, como ya se ha indicado. La información resultante es en consecuencia muy limitada.

No obstante, surgen datos relevantes que deben ponerse a consideración. Entre 1999 y 2009 hubo 223 imputaciones con sanción de las cuales 200 están referidas al servicio de agua potable. Descartando de ellas las asociadas con la calidad del agua, resultan 186 eventos, entre las que se cuentan 74 por intervenciones imprevistas, 67 por falta de presión y 37 por cortes imprevistos de agua y cloaca, con afectaciones medias del orden de 3000 habitantes por evento.

Una medida de la importancia de la afectación del servicio puede obtenerse directamente a partir del monto total de multas aplicadas, y otra de la media de habitantes afectados por evento y el tiempo medio de solución que surge de las imputaciones.

Con respecto al primer indicador las 200 imputaciones resultaron en un total de multas por \$ 1.760.000. Con respecto al segundo, *resultaron en 496.864 habitantes afectados, cada uno de los cuales sufrió en promedio un total de 2835 horas de servicio irregular o interrumpido*; es decir la afectación anual media resultante lo es a razón de 50.000 habitantes con 283 horas de incumplimiento. Si bien el porcentaje de continuidad del servicio para el promedio de los habitantes resultaría, calculado desde aquí, en del orden de 98,5 %, debe considerarse que sólo se computan las discontinuidades con sanción, es decir no están consideradas las horas sin servicio o con servicio irregular no sancionadas. Por el contrario, los tres tipos de incumplimientos de agua potable considerados, representan por sí el 88% de las causales, y los tiempos de resolución, específicamente los de baja presión *son excesivamente altos*, los que hablan de una muy pobre gestión técnica, y de la incapacidad y/o reticencia para resolver los problemas estructurales de la prestación de los servicios.

III.4.4.3 Encuestas: *Encuestas de calidad a usuarios representativas de deterioro grave de calidad*

Entre 2003 y 2006 OSM SA encargó encuestas de satisfacción a usuarios a la consultora “Ipsos Mora y Araujo” entre octubre y noviembre de cada año, con las siguientes conclusiones:

- a) Encuesta 2003: El indicador de Satisfacción que poseía OSM SA (71,34) era bajo con respecto al estándar de excelencia de Ipsos (85,5) y con respecto a la media de Argentina (79,0), aunque se encontraba en línea con los servicios de agua potable de Argentina (que en 2001 era de 69,5). El 18% de insatisfechos *se centran en relación al Servicio Básico*, con la siguiente participación relativa: *Falta de agua/ poca presión de agua* (29%), *Agua de mala calidad/ turbia/ amarilla* (16%), *Escasez de agua en verano* (13%). Entre los atributos peor posicionados con posibilidades de mejorar se encontraban *la presencia de cloro y la presión de agua*
- b) Encuesta 2004: El indicador de Satisfacción que poseía OSM SA era 72.55. Un 19% de los clientes menciona que se encuentra insatisfecho con el servicio. Las principales causas de insatisfacción seguían asociadas al servicio básico: *falta de agua, poca presión de agua, agua de mala calidad, turbia*. Se observaba un mejor desempeño de imagen aumentando en un 20% con respecto al año anterior.
- c) Encuesta 2005: El indicador de Satisfacción que poseía OSM SA (72.7) mostraba una leve mejoría con respecto al año anterior, aunque también había crecido el porcentaje de insatisfacción (20%) con una participación del 47 % por baja presión, un 9% por cloacas y 8% por mala calidad del agua (turbia)
- d) Encuesta del 2006: El indicador de Satisfacción que poseía OSM SA (70.6) mostraba un descenso significativo, con un aumento del porcentaje de insatisfacción al 24 %, impulsado por el aumento de la participación por suministro de agua (falta de agua y baja presión) al 53 %.

A partir del 2007 no se hicieron más encuestas. Estas encuestas muestran acabadamente que una de las principales debilidades de la empresa era la falta de suministro de agua, *incluyendo esto la falta de agua y poca presión*, con incidencias porcentuales dentro del conjunto insatisfecho, que fueron creciendo desde 2003 al 2006 desde el 42 % hasta el 53%, *es decir*

denotando un agravamiento considerable en las condiciones de prestación del servicio. Este último porcentaje, considerando que la muestra es suficientemente representativa del universo total de usuarios, equivale a un 12,7 % de los clientes, lo que aplicado al conjunto de usuarios del Gran Mendoza (alrededor de 753000 servidos en 2006), es el equivalente a 95600 habitantes insatisfechos con relación a la falta de suministro regular de agua, un aspecto que no tiene que ver con sensaciones o percepción de imagen de la compañía, sino con un hecho objetivo cual es la provisión regular del servicio. Esta cifra no sólo confirma las indicadas en el acápite anterior, sino también da verdadera dimensión al impacto de los incumplimientos.

III.4.4.4 Libro de Quejas: *Gestión incompleta de los Libros de Quejas*

Se auditó la existencia y contenido de los libros de quejas de usuarios, comprobándose que los libros se encontraban auditados y por lo tanto validados por el EPAS. En primera instancia y con excepción de algunos pocos casos, no se encontró evidencia de seguimiento continuo por parte de responsables de atención al cliente, mediante algún tipo de asentamiento fehaciente regular de su intervención o resolución en dicho registro. Hay que tener en cuenta, no obstante, que la queja no necesariamente genera un reclamo que deba ser resuelto para algún usuario en concreto; de su lectura tiende más bien a surgir tanto el mal humor de los clientes frente a aspectos del cobro de las facturas como también en relación a la forma de la atención; por otro lado también deja traslucir clientes satisfechos. Por tal motivo se evaluaron aleatoriamente cerca un 10 % de las hojas de los libros de todas las sucursales, tratando de identificar si a partir de alguno de los datos incluidos, se identificaban quejas que figuraran como reclamos o si éstas se correlacionaban con reclamos comerciales, y en su caso si los mismos habían sido solucionados. Pero de ello tampoco surge evidencia, ya que no se pudo relacionar el registro informático de reclamos comerciales con el de los libros de quejas relevados, debido a la ausencia de campos comunes de identificación. Por estas razones no puede establecerse si existía un control regular de los libros a los efectos de analizar y/o responder quejas y cuál era la eficacia que tenía su asentamiento en los libros. *Debe por lo tanto observarse el procedimiento de la gestión de libros de Quejas de Usuarios como incompleta.*

III.4.5 **Implicancias asociadas:**

Queda suficientemente sustanciado a partir de la descripción realizada, que el servicio se prestó para una considerable porción de los usuarios servidos en condiciones irregulares y deficientemente, en forma sostenida a lo largo de los años, en violación de lo determinado en los artículos 3.3.3 y 3.3.4 del CC y que *ni las abundantes sanciones del Ente Regulador ni los mecanismos de autocontrol*, como el seguimiento de los incumplimientos o las encuestas de calidad de Usuarios, sirvieron para modificar el comportamiento del Concesionario, resultando así lesionados en *forma agravada y reiterada* los derechos de los usuarios a *la continuidad, regularidad y calidad del servicio* que se les suministra - art. 15 Ley N° 6.044.

También resulta de dicha descripción que el servicio ha venido deteriorándose en forma sostenida, hasta alcanzar los niveles críticos actuales que dieron como consecuencia la Intervención, entre otras cosas *implicando una deficiente atención de los reclamos técnicos de los usuarios y un considerable atraso en su solución, con un incumplimiento grave de las metas del Anexo III del Contrato de Concesión en cuanto a los tiempos de respuesta.*

Finalmente, queda también establecido en forma indubitable que *los mecanismos de autocontrol eran atendidos indolentemente, en forma incompleta o directamente no implementados, violando así los Principios y Políticas del Servicio* - Anexo III del CC- en

forma sistemática y llevando a grave estado la operatividad del sistema, todo lo cual configura un *estado de virtual abandono de sus responsabilidades como Concesionario*.

Corresponde consecuentemente, imputar la culpa del Concesionario y proceder a la rescisión contractual, en atención de lo establecido en los art. 13.3.1, 13.3.2 y 13.3.3 del CC.

IV Área Técnico-Operativa

IV.1 EVOLUCION Y ESTADO ACTUAL DE LOS BIENES AFECTADOS AL SERVICIO

Deficiencias muy graves en el conocimiento de los bienes afectados al servicio con inexistencia de registros formales de estado de instalaciones y equipamiento; Insuficiente evolución de bienes con aumento de la obsolescencia en equipamiento; Estado actual crítico de los bienes afectados al servicio

IV.1.1 Documentos de Referencia:

AG-TOP 1 N101; AG-TOP 1 N101/A1; AG-TOP 1 N101/A2; AG-TOP 1 N101/A3; AG-TOP 2 N201;

IV.1.2 Descripción

Comprende el relevamiento de la existencia y evaluación de contenido del Inventario de Bienes y Evaluación de su Estado y Funcionamiento, realizado al inicio de la concesión y sus actualizaciones anuales. Se evalúa también el estado actual de los Bienes afectados al Servicio, discriminando aquellos originalmente concedidos de los incorporados con posterioridad. La evaluación incluye la revisión de la especificación técnica, antigüedad, estado de conservación, operatividad, mantenimientos realizados y programados y vida útil, clasificados según los grandes grupos operativos.

Se analiza primeramente el marco que le fija el Contrato de Concesión a esta documentación y aquello que debe incluir, para posteriormente tratar de identificar la evolución del Inventario. La primera observación que surge es que la Empresa, nunca realizó el relevamiento inicial y en consecuencia tampoco su evaluación ni estado de funcionamiento de la manera integral que indica el Contrato de Concesión en su art. 5.4.1, cuestión ya ha sido apuntada anteriormente. De este modo sólo se puede evaluar en cuanto a la evolución de los cambios que ha sufrido el Inventario de acuerdo a los Informes Anuales girados al Ente Regulador. De ello también resulta que la Empresa, no tiene un adecuado relevamiento según los grandes grupos operativos dados en el Art. 6.1 del Contrato de Concesión y en consecuencia tampoco una evaluación integral y completa de su estado actual de funcionamiento. Sólo se dispone de un inventario contable de los bienes del que no es posible deducir su estado actual y mantenimientos. La evaluación, ante éstas graves limitaciones, se ha reducido a inspeccionar, revisar y describir sintéticamente los bienes principales a la vista, sobre la base de análisis de la información existente y visitas de campo y comprobaciones in-situ.

IV.1.3 Normas aplicables:

Art. 5.2.a y 5.4.1 del CC; Art. art. 6.1 y Anexo V del CC , art. 6.1.1, art. 6.5, y 6.9 del CC

IV.1.4 Observaciones

IV.1.4.1 Conocimiento de Bienes: *Deficiencias muy graves en el conocimiento de los bienes afectados al servicio con inexistencia de registros formales de estado de instalaciones y equipamiento*

Tanto la Gerencia de Ingeniería como la Gerencia de Explotación y Obras no pudieron aportar información registral respecto de los bienes afectados al servicio, más que los resultantes del inventario de los bienes de uso a su cargo. La Gerencia de Ingeniería, indicó además como responsable del tema a la de G. Administración y Finanzas.

A su vez la Gerencia de Administración y Finanzas no tiene información disponible previa al año 2001 por razones de sistema, y sólo pudo aportar el inventario que surge del Registro Contable de Bienes, el que difiere sustancialmente de un inventario físico en el sentido que no describe el detalle técnico del bien (especificaciones, planos, recomendaciones, etc.), su estado actual, plan de mantenimiento y registro de intervenciones. Con excepción de los Instrumentos de Laboratorio que forman parte del Inventario de la Gerencia de Ingeniería, los cuales cuentan con su ficha de detalles e historial, *el resto de los bienes carece de un registro formal mínimo de estado.*

La información disponible en la empresa sobre este punto se circunscribe a la contenida en los anexos específicos del Contrato de Concesión, es decir el Anexo V (Listado de Bienes Transferidos a la Sociedad Anónima) y el Anexo IX: (Listado de de Bienes Inmuebles a Transferir a la Provincia y dar en Concesión a la Sociedad Anónima). Para estos dos puntos se proveyó archivo informático “*Activos Fijos por año 2001-2008*” donde, partiendo del stock de bienes existentes al 31-12-2001 afectados al servicio e incorporados al patrimonio de la sociedad anónima, se detallan las altas y bajas de bienes desde dicha fecha hasta el 31-12-2008 explicitando la siguiente información: *Nº de Activo; Descripción; Costo Inicial; Altas; Bajas; Costo Final; Depreciación Acumulada; Valor Neto. Incluyendo conciliación con Anexo I y II históricos.* La misma información para el período comprendido entre el 12-06-1998 al 31-10-2001 no se pudo elaborar porque el sistema que se utilizaba (Bejerman) no está accesible a la fecha y se deben adquirir nuevamente las licencias, ya vencidas. Hay que destacar que la información almacenada en dicho sistema es sólo un archivo contable.

La Gerencia de Administración y Finanzas admite la deficiencia de la información y acotó que: “*...se sugirió en diversas oportunidades a la Gerencia General... la necesidad de un inventario y valuación hecha por un tercero independiente que no solo valide la existencia sino la conservación y valor estimado a la fecha del mismo. OSM recibió ofertas de organizaciones que tienen vasta experiencia en el tema pero nunca fue aprobado este pedido de GAF por los diferentes Gerentes Generales*”

Debe destacarse aquí que ni el contenido ni el espíritu del Contrato de Concesión se satisfacen con el Inventario Contable como se sugiere en Nota Nº 621-05 de OSMSA en respuesta a las observaciones del EPAS en el mismo sentido: *faltan elementos esenciales a la prestación del servicio como son los Establecimientos Potabilizadores y los Establecimientos Depuradores con todas sus instalaciones de obras civiles, electromecánicas e hidráulicas sanitarias con su descripción, ubicación y caracterización, las conducciones de transporte con sus accesorios, tanto de agua potable como de desagües cloacales. El registro debería contener las características físicas de los bienes afectados al Servicio e indicará su estado y funcionamiento “como el caso del Tanque Elevado de Bermejo” (Notas 378/05 y 1021/05 EPAS).* Por otra parte “*...cada inventario deberá contener una evaluación del estado y funcionamiento de los bienes o grupos de bienes comprendidos en él; Se deberán identificar en los casos que correspondan, aquellas deficiencias que requieran trabajos de corrección*” (art. 5.4.1 CC).

Además el registro de activos suministrado no permite identificar que ocurrió con piezas de importancia operativa que están erradicadas del servicio activo. Un ejemplo típico de esta imposibilidad es el ítem 3110 EQU.PERF.IGARRETA S/CAMION F con fecha de adquisición 1/1/1996, y costo inicial de \$ 60.000 el cual no tiene altas ni bajas y se termina de amortizar en el 2005. Presumiblemente se trata de un camión completamente equipado para la ejecución de perforaciones para agua subterránea que se utilizaba al tiempo de la transferencia del servicio y del cual no se tiene ninguna referencia sobre si esta operable, se usa, o el que destino ha tenido. De igual forma ocurre con los equipos de monitoreo desmantelados, aludidos en el capítulo anterior.

Estos aspectos ponen en evidencia no sólo una falta grave con relación al conocimiento de los bienes y su estado, lo que tiene gravedad también desde el punto de vista operativo, sino además fallas, inconsistencias o desactualizaciones en la registración de los mismos, que podrían tener consecuencias patrimoniales, y que deben ser investigadas en particular.

IV.1.4.2 Obsolescencia: *Insuficiente evolución de bienes con aumento de la obsolescencia en equipamiento*

La evaluación debió limitarse a observar la evolución de equipamiento en áreas críticas de la empresa, debido a los problemas apuntados. Una muestra puede observarse sobre el equipamiento informado por la Gerencia de Explotación y Obras. Durante el transcurso del período de operación del Concesionario se adquirieron sólo 39 equipos, de los cuales 28 son vehículos de usos generales, y el resto vehículos especiales, entre los que se pueden citar dos camiones de inspección por TV; gran parte de éstos fueron adquiridos entre 1999 y 2001. Los equipos actualmente en uso incluyen 12 equipos móviles adicionales (entre ellos un camión de inspección por TV) que fueron adquiridos antes de la transferencia del servicio. También se adquirieron durante dicho período 36 medidores de caudal de los cuales sólo 6 están operativos. Otra muestra de la evolución de los bienes visibles afectados al Servicio, en este caso con respecto a equipos especializados de medición, se puede observar en el inventario de laboratorio. En este sentido, se adquirieron entre otros, recién entre 2006 y 2007, 4 instrumentos de precisión de alta tecnología, consistentes en 2 espectrofotómetros de UV/V, 1 espectrómetro de absorción atómica y un cromatógrafo de gases, contándose en la actualidad con 61 equipos de laboratorio de distinto tipo, 21 de los cuales son anteriores a 1999. En cuanto al equipamiento informático general, éste está constituido por alrededor de 350 puestos de trabajo con sus servidores, gran parte de los cuales han sido adquiridos al inicio del período y no han sido renovados. Se puede apreciar así un grado importante de obsolescencia e insuficiencia, principalmente en el área operativa, donde el parque automotor está al término de su vida útil (se han adquirido algunos vehículos durante la intervención); los equipos de apoyo técnico como inspección por TV o búsqueda de fugas han cumplido largamente su vida útil, de los equipos de medición de caudal hay solamente 6 en uso, y por último de los camiones desobstructores para redes cloacales el más nuevo tiene 8 años. En tanto que en Laboratorio, si bien ha habido una renovación reciente (2006/2007) aún hay una proporción importante de instrumentos anteriores a la concesión que debieran renovarse para conservar el grado de precisión instrumental. El equipamiento informático, en cambio, se encuentra mayormente obsoleto y debe entrar en una pronta etapa de renovación.

IV.1.4.3 Estado Actual. *Estado actual crítico de los bienes afectados al servicio*

La información obtenida a expensas de múltiples requerimientos, fue generada por las Gerencia de Explotación y Obras a partir de la reunión de información y datos provenientes de diversas fuentes internas, lo que produjo como consecuencia un informe que si bien cubre

todos los rubros exigidos en el Contrato de Concesión (art. 6.1.1 Bienes afectados al Servicio), posee inconsistencias y carece de la calidad suficiente en los aspectos requeridos, impidiendo su utilización como referencia actual de evaluación; no obstante por efectos de esta Auditoria se ha generado una base que puede ser útil para el desarrollo del registro de bienes definitivo; de haberse actuado así desde el inicio de la concesión, actualizando y corrigiendo gradualmente la base de datos inicial, hoy se tendría un registro confiable. Las principales deficiencias de dicho informe son las siguientes: *La información referente al mantenimiento es inconsistente, y se confunde con la de operación de los sistemas, falta la información gráfica esquemática de referencia tanto de los establecimientos, como de las redes e instalaciones electromecánicas; no hay información de capacidad de los procesos de tratamiento; no hay información sistematizada de las redes distribuidoras o colectoras; es inconsistente la documentación de la edad y vida útil de cañerías; la información de perforaciones no es concordante con la de Laboratorio, falta total de información del Establecimiento Depurador Campo Espejo.*

El informe base de los bienes visibles se ha realizado sobre inspecciones in-situ y datos técnicos relevados de la operación; abarcando las visitas a los diversos establecimientos Potabilizadores y Depuradores. No se han podido evaluar las instalaciones enterradas, pero se ha supuesto el estado de las mismas en función de diversos indicadores de operación, edad y vida útil estimada. A continuación se reporta sintéticamente el estado de situación:

IV.1.4.3.1- Establecimientos potabilizadores: Se visitaron 11 plantas, evaluando 13 aspectos operativos de las instalaciones de tratamiento y de las auxiliares. Sólo 2 plantas superaron apenas el 70 % de los aspectos sin observaciones (Luján I y Alto Godoy), 7 plantas sólo superaron entre el 50 y 70 % de los aspectos sin observaciones, y dos plantas (General Alvear y La Remonta) superaron menos del 50 % de los aspectos sin observaciones. Los aspectos menos comprometidos fueron los relativos a Obras de Toma/Conducción de Alimentación y Desarenado o Presedimentación, mientras que los más comprometidos fueron los referidos a la Operatividad de Equipos de Medición y Programa de Mantenimiento (que no fue superado por ningún establecimiento) y los referidos a la etapa de Filtración. El detalle es el siguiente

1. *Establecimientos relevados*: Alto Godoy (10/13), Benegas (8/13), Luján I (8/13), Anexo Luján I (5/8), Luján II (10/13), Potrerillos(8/13), La Remonta (2/10), Ballofet (7/12), 25 De Mayo (5/10), General Alvear (5/13), Malargüe (6/12)
2. *Instalaciones de tratamiento*: Obras de Toma y Conducción de Alimentación (9/11) Desarenado o Presedimentación (9/11); Dosificación Productos Químicos (8/11) Floculación (6/10); Decantación (7/11); Filtración (1/11); Cloración: (8/10); Reservas de Agua potable: (7/10).
3. *Instalaciones Auxiliares*: Depósito Productos Químicos (5/10); Talleres y Herrería: (3/6); Grupo Electrógeno (8/11); Equipos de Medición (8/11); Operatividad de Equipos de Medición (0/8); Programa de Mantenimiento (0/11)

IV.1.4.3.2- Establecimientos Depuradores: Ya se ha hecho una descripción detallada del funcionamiento de las plantas principales desde el punto de vista del servicio que prestan. Una síntesis en cuanto a su calificación como bienes de la concesión, evaluados el estado de las instalaciones auxiliares, el estado de mantenimiento general del predio, y su capacidad operativa de acuerdo al nivel de tratamiento, se refleja en la siguiente síntesis:

Establecimientos Depuradores: Hay veintidós (22) plantas en servicio de diversos tamaños: Campo Espejo, El Paramillo (Campo Norte), El Paramillo (Campo Este), General Alvear, San Rafael (Dos Álamos) , San Rafael (Cuadro Nacional); Tunuyán, Rivadavia, San Martín, Palmira, San Carlos, Junín, Villa Tulumaya , Costa De Araujo, La Paz, Colonia Las Rosas, Uspallata, Polvaredas Punta De Vacas, Puente Del Inca, Penitentes, y Las Cuevas.

Estado de las Instalaciones Auxiliares: la mayoría de las plantas poseen instalaciones auxiliares aptas para operar y en funcionamiento, aunque con signos de deterioro de diverso grado. Entre las que se observan en peor estado figuran las plantas de Paramillo (Campo Norte) y Palmira

Estado de mantenimiento general del predio: Puede considerarse en promedio regular o malo, destacándose en el extremo superior Campo Espejo (estado bueno) aunque con riesgo de colapso en uno de los taludes divisorios entre lagunas. Siete (7) plantas califican con mantenimiento *bueno* (en general las más pequeñas), trece (13) con mantenimiento *regular o malo* (las más grandes) y una (1) como *suficiente* (adecuado) (San Rafael Cuadro Nacional)

Estado Operativo: Seis (6) plantas (pequeñas) califican como *bueno*, entre las cuales está Colonia Las Rosas, cuatro (4) con *suficiente* (adecuado) entre las cuales está Campo Espejo, once (11) como excedidas y una como *obsoleta* (Villa Tulumaya)

IV.1.4.3.2- Redes: Las principales observaciones al estado de las redes son las siguientes

Falta de macromedición y pitometría: No existe un programa de relevamiento sistemático de presiones y caudales en las redes en puntos fijos y móviles, que permitan mantener modelos hidráulicos actualizados. Debe encararse prioritariamente.

Altos índices de fugas en las redes de agua potable: El incremento de los tiempos de atención de los reclamos técnicos del sector de agua potable, reflejan un deterioro creciente en las instalaciones, implicando mayores índices de fugas por unidad de longitud

Volúmenes importantes de agua no contabilizada: Los balances hidráulicos, a pesar de la incertidumbre de los datos por falta de medición, indican claramente que los valores de fugas y agua no contabilizada están superando holgadamente las metas previstas del Contrato de Concesión.

Obstrucción por desmoronamiento interno de colectores cloacales La no renovación de conducciones cloacales, básicamente las de hormigón tanto simple como armado, con una vida útil ya cumplida (más de 25 años), implica seguramente grandes deterioros en dichas conducciones, lo que se confirma por los reiterados episodios de obstrucción por desmoronamiento interno.

Altos caudales de ingreso a plantas depuradoras Los importantes caudales que ingresan a las plantas depuradoras, que superan los valores teóricos máximos, pueden estar implicando un significativo ingreso de caudales no originados en efluentes domiciliarios.

IV.1.4.3.2- Riesgos técnicos asociados: Al estado general anterior debe agregársele la necesidad de atención urgente de riesgos técnicos graves que se listan brevemente a continuación: a) acumulación de óxido de Manganeseo en *Acueducto Potrerillos*; b) estado crítico de la *Cámara Mezcladora de la Puntilla*; c) inminente colapso de la *Colectora Cloacal Máxima en Calle Moyano*; d) vulnerabilidad debido a sismos de la *estructura civil de los Establecimientos Potabilizadores*; e) eventual colapso de *taludes en los*

establecimientos depuradores Campo Espejo, El Paramillo, y Uspallata, e) salida de servicio de la Estación Elevadora de ingreso al Establecimiento Depurador San Martín.

IV.1.5. Implicancias asociadas:

El Concesionario resulta responsable por la conservación de los bienes: *“Todos los bienes afectados al Servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, para lo cual deberán realizarse las renovaciones periódicas, disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de bien y las necesidades del Servicio”* (art. 6.5 CC) y por la *“...correcta administración y disposición de todos los bienes afectados al Servicio, así como por todos los riesgos inherentes a su prestación y por el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales y extracontractuales inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición, construcción, rehabilitación y remodelación”* (art. 6.9 CC). Además tiene el deber de mantener adecuadamente conformado el Registro de Bienes (art. 5.2.a CC) y realizar la *“...evaluación del estado y funcionamiento de los bienes...”* a fin de *“...implementar las soluciones requeridas y para remediar las deficiencias encontradas”* (art. 5.4.1CC), extremos todos ellos que no se han cumplimentado.

IV.2 INCUMPLIMIENTOS EN EL PLAN DE OPERACIONES Y EXPANSION

Incumplimiento de las Políticas y Objetivos; Incumplimiento en los Parámetros y Metas de Eficiencia y Cobertura; Desvíos sustanciales de las inversiones ejecutadas con respecto al Plan de Inversiones

IV.2.1 Documentos de Referencia:

AG-TOP 4 N101; AG-TOP 4 N201;

IV.2.2 Descripción:

Comprende el análisis de la evolución del Plan de Operación y Expansión (POE), incluyendo la revisión de los Informes Anuales, sus observaciones y evaluaciones externas, y las modificaciones acordadas por las Cartas de Entendimiento. Se realiza sobre esta base y la información aportada por OSM SA una evaluación del estado actual de POE, calificando el accionar de la empresa en forma cualitativa y cuantitativa. Dicha evaluación comprende las tres partes en la que se divide el Anexo III del Contrato, las cuales son: *“Políticas y objetivos”*, *“Parámetros y Metas de Eficiencia y Cobertura para la Operación y Expansión del Servicio”* y *“Plan de Obras e Inversiones en Infraestructura”*. Las *Políticas y Objetivos* (parte I- Anexo III) establecen las directrices generales y particulares para la gestión operativa tendientes a satisfacer los múltiples objetivos en juego: los de los clientes, los de los empleados, proveedores y contratistas, los del Ente Regulador y el Estado, y los de los propios accionistas (punto 1 parte I Anexo III). Los *Parámetros y Metas de Eficiencia y Cobertura para la Operación y Expansión del Servicio* (parte II- Anexo III), se refieren a indicadores de desarrollo y metas cuantitativas de la operación que deben satisfacerse en determinado nivel según transcurren los años (1996-2010). Finalmente el *Plan de Obras e Inversiones en Infraestructura* establece la guía para evaluar la administración de activos de la Empresa (1996-2010) en función de los objetivos y metas anteriores; sobre la base del plan discriminado de obras y su impacto económico (a valores de 1996), contenidos en esta parte,

se realizó la evaluación de la Empresa, previo a su transferencia a manos de los actuales accionistas.

IV.2.3 Normas Aplicables:

Art. 1.2 (Definiciones) y art. 1.7 CC: art. 2.6.1 y art. 2.9 CC ; art 3.2.9 y 3.6 CC, art. 4.2.4 CC; art. 5.4.2, art. 5.5.1, art. 5.5.2, art. 5.5.3 y art. 5.7 del CC; art. 6.2, art. 6.7 y 6.11 de CC; art. 11.4.1.2, art. 11.4.3 y art. 11.5.1 del CC; art. 12.1.4, art. 12.2.4.2.6 y art. 12.3 CC; art. 13.3.2 CC- Anexo III del CC

IV.2.4 Observaciones:

Para calificar el desempeño de Políticas y Objetivos, se evaluó sobre un puntaje máximo de 305 puntos, resultando que la gestión técnica del concesionario alcanzó sólo 127 puntos, lo que indica a las claras la deficiente calidad de gestión llevada adelante, principalmente en los aspectos técnicos y ambientales.

Sobre el cumplimiento de indicadores de desarrollo y metas, se analizaron 32 metas de las cuales solo se han cumplimentado a lo largo de la gestión 16, de la otra mitad, los indicadores de desarrollo del servicio no se alcanzan en ninguno de los casos, particularmente los de tratamiento secundario de efluentes en donde las deficiencias se enmascaran con los promedios provinciales.

Con respecto a la diferencia entre la evaluación de las inversiones, comparando sólo los rubros obligatorios del N° 1 al N° 16, planificadas en el POE cuyo valor actualizado asciende a \$ 248.148.139 frente a las efectivamente realizadas para el mismo periodo y declaradas por la Empresa cuyo valor asciende a \$ 41.537.729, se pone claramente de manifiesto la desinversión a la cual fue sometida la empresa, mas allá de cualquier obligatoriedad de obras identificadas o monto de inversiones.

IV.2.4.1 Parte I POE: Incumplimiento de las Políticas y Objetivos

La calificación cuantitativa se ha realizado sobre 64 parámetros, con un puntaje de 0 a 5 puntos por ítem, en función del grado de cumplimiento del objetivo, los más importantes se califican con 0 a 10, los que a juicio de la Auditoría que son los detallados a continuación:

Introducir la tecnología necesaria que permita determinar calidad, caudal, presiones, pérdidas y otros aspectos del servicio. Monitorear y registrar el efectivo uso de los mismos.

Incrementar la automatización y control, con el objeto de aumentar la seguridad de los clientes, a través del monitoreo de: Posibles contaminaciones, cuando éstas pudieran acarrear consecuencias en la salud de la población.; Los parámetros claves de la calidad de agua tratada; Los peligros de desbordes en bocas de registro, estaciones de bombeo y en plantas de tratamiento de líquidos cloacales,

Reducir al mínimo viable las posibles consecuencias negativas que pudiere comportar cualquier emergencia en todo el ámbito de la Concesión, velando por: Planificar con antelación las acciones a desarrollar cuando se presente la emergencia, Prever el sistema de dirección y liderazgo de las operaciones a desarrollar, estableciendo claramente y a priori el reparto de responsabilidades; Definir los mecanismos de coordinación entre los diferentes agentes implicados en la resolución del problema, tanto internos a la propia organización de O.S.M. S.A., como en lo que se refiere a la interacción con otros organismos externos

(Defensa Civil, Policía, otras compañías de servicios, etc.); Disponer de los medios técnicos razonablemente necesarios para enfrentar con éxito la situación de emergencia.

Incrementar la automatización y control, con el objeto de aumentar la seguridad de los clientes, a través del monitoreo de: Posibles contaminaciones, cuando éstas pudieran acarrear consecuencias en la salud de la población; Los parámetros claves de la calidad de agua tratada; Los peligros de desbordes en bocas de registro, estaciones de bombeo y en plantas de tratamiento de líquidos cloacales.

Alcanzar la excelencia en la calidad del agua y cuidado del medio ambiente.

Introducir el concepto de Calidad Total en materia de administración científica y calidad del servicio.

El puntaje total obtenido es de 127 sobre 305 puntos posibles, con el siguiente detalle en cuanto a objetivos

| | |
|--|---------|
| Adecuación de la Compañía a las nuevas herramientas. | 17 / 50 |
| Sobre los estudios, tareas e investigaciones iniciales a encarar | 10 / 15 |
| Sobre los estudios, tareas regulares para evaluar los bienes | 8 / 35 |
| Sobre los sistemas y procedimientos de automatización y control | 0 / 10 |
| Sobre las situaciones de emergencia | 10 / 10 |
| Sobre la intervención en redes | 12 / 25 |
| Sobre los equipos a incorporar para prestar y/o administrar el servicio | 7 / 15 |
| Sobre los sistemas y procesos para el control de aguas | 9 / 25 |
| Sobre la seguridad de las personas | 10 / 10 |
| Sobre la higiene y seguridad laboral | 20 / 20 |
| Sobre los programas y acciones especiales relativas a detección de fugas | 0 / 35 |
| Sobre los programas y acciones de renovación y/o reparación de válvulas | 13 / 20 |
| Sobre la confección del inventario de bienes y su actualización | 3 / 15 |
| Sobre los programas especiales de minimización del impacto ambiental | 8 / 20 |

IV.2.4.2 Parte II POE : *Incumplimiento en los Parámetros y Metas de Eficiencia y Cobertura*

Las falencias de equipamiento, métodos y sistemas de generación de información dificultan mucho las tareas de evaluación, pues no se cuenta con los datos primarios resguardados; por ejemplo, en una planta potabilizadora es difícil calcular el consumo de agua para producción y el caudal a tratar, si no hay medidores de caudal instalados. Es decir toda la información sobre producción, productividad y calidad es finalmente producto de estimaciones con un margen de error no determinable.

Ello cuestiona en método y sustancia la información generada por la empresa e informada al Ente Regulador.

Ocurre lo mismo con respecto de las metas de pérdidas o fugas, si no se conoce el caudal producido, ni se aforaron distritos pitométricos, ni hay macromedición, ni micromedición, ni tampoco estudios de demandas actualizados, ¿cómo se conocen las pérdidas en las redes?; además los equipos de detección se utilizan solamente para ubicar fugas no encontradas por los operarios ante una denuncia por falta de presión o caudal; luego no hay balances de agua que permitan cuantificar las fugas y agua no contabilizada.

Respecto de la cobertura, cabe la siguiente reflexión: si ninguna Gerencia de la Empresa sabe con certeza cuántas conexiones (no cuentas) hay en el servicio ¿que certeza se tiene de la cobertura expresada en % conexiones? Al respecto, ya se ha presentado una evaluación independiente.

Las mismas consideraciones se pueden formular respecto de las metas operativas del servicio de desagües cloacales, con la salvedad de que hay disponibilidad de mejores herramientas

tecnológicas, como cámaras de rastreo y equipos hidráulicos de desobstrucción, pero sin embargo están generalmente abocadas a la coyuntura de la atención de reclamos y mantenimiento correctivo.

IV.2.4.2.1 Metas Desarrollo del Servicio : Excluyendo las metas 1.1 y 2.1 del grado de cobertura alcanzado y la meta 3.1 de tratamiento secundario de efluentes, la cuales han sido tratadas con profundidad en el capítulo de Servicios, deben considerarse aquí las metas 4.1 y 5.1 *Renovación de redes distribuidoras de agua y colectoras cloacales*, que se refieren a la renovación de las instalaciones de los sistemas de distribución y de recolección. *Hay que destacar que la Empresa no tenía un programa sistemático de renovación de cañerías*, el que fuera ejecutado lo largo del periodo de concesión; se planteaban obras puntuales que atendían a demandas de operación. La metodología de información utilizada ponderaba una longitud equivalente y la comparaba con la longitud de cañerías al inicio de la concesión. Para poder evaluar más adecuadamente la misma se han comparado las erogaciones efectuadas por OSM con el plan de inversiones del POE en los ítems que corresponden a los Rubros 10,11 y 12 para agua y 19,20 y 21 para desagües cloacales, actualizadas con el *índice precio de la construcción* de la Provincia de Mendoza. Como resulta del resumen de inversiones previstas en el programa POE base versus las obras ejecutadas informadas por OSM (parágrafo 2.4.3), el POE preveía un monto de \$ 42.027.276, mientras que la ejecución de OSM sólo alcanzó \$ 20.540.504; la diferencia (\$ 21.486.772) es mayor que lo ejecutado, por lo que las metas deben darse por incumplidas

IV.2.4.2.2 Metas de Operación del Servicio: La evaluación, basada sobre la información suministrada por OSM, arroja, sobre un total de treinta (30) indicadores, sólo dieciséis (16) metas cumplidas; de las catorce (14) restantes hay cinco (5) casos con incumplimientos seguros y nueve (9) casos dudosos. Estos casos dudosos deben referirse a la evaluación particular que se hace en otros apartados de este informe a partir de la información adicional obtenida por la Auditoría. Por ejemplo, figuran como dudosos las metas correspondientes a la presión de suministro de agua, la continuidad del Servicio y los tiempos de respuesta de reparación, lo cuales han sido discutidos en el Capítulo Anterior, y que surgen como incumplimientos.

| | | |
|------------|--|--|
| 1 | PROVISIÓN DE AGUA POTABLE | |
| 1.1 | Presión de Servicio | <u>dudoso (no hay mediciones confiables)</u> |
| 1.2 | Continuidad en el Servicio | <u>dudoso. (no hay registro)</u> |
| 1.3 | Intervención en Redes | Cumplimiento razonable |
| 1.4 | Calidad del Agua Potable en la Red (calidad bacteriológica) | Cumplimiento razonable |
| 2 | MANTENIMIENTOS DE REDES DISTRIBUIDORAS | |
| 2.1 | Búsqueda de Fugas | <u>dudoso. (no hay programa)</u> |
| 2.2 | Reparación de Fugas detectadas según 2.1 | Cumplimiento razonable |
| 2.3 | Búsqueda, reparación y reposición de válvulas y/o hidrantes- | <u>dudoso. (no se renuevan válvulas > 250 mm)</u> |
| 2.4 | TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA POR REPARACIÓN DE REDES DISTRIBUIDORAS | |
| 2.4.1 | Red Distribuidora ó Maestra | <u>dudoso</u> |
| 2.4.2 | Conexión domiciliaria | <u>dudoso</u> |

| | | |
|----------|--|-----------------------------------|
| 3 | <i>MANTENIMIENTO DE REDES COLECTORAS</i> | |
| 3.1 | Rastreo y limpieza de colectores, colectoras cloacales y bocas de registro | Cumplimiento razonable |
| 3.2 | Inspección de Colectores y Colectoras por TV- | Cumplimiento razonable |
| 3.3 | Búsqueda, reparación y/o renovación de marcos y tapas de bocas de registro | Cumplimiento razonable |
| 4 | <i>PROTECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO</i> | |
| 4.1 | Eficiencia en la Producción de Agua Potable Superficial | <u>Incumplimiento</u> |
| 4.2 | Eficiencia en la Conducción (anual) | <u>Incumplimiento</u> |
| 4.3 | Eficiencia en la Distribución (anual) | <u>Incumplimiento</u> |
| 4.4 | Control de calidad de Fuentes Superficiales y Subterráneas u- | Cumplimiento razonable |
| 4.5 | Control de derroche | Cumplimiento razonable |
| 4.6 | Calidad del vuelco de efluentes | <u>dudoso</u> |
| 4.7 | Indicador de Educación por uso racional del agua | Cumplimiento razonable |
| 5 | <i>ATENCIÓN AL CLIENTE</i> | |
| 5.1 | Facturas con errores | Cumplimiento razonable |
| 5.2 | Información al Cliente | Cumplimiento razonable |
| 6 | <i>PREPARACIÓN DE LA EMERGENCIA</i> | |
| 6.1 | Planes de Emergencia por Contaminación Sísmos o Aluviones | Cumplimiento razonable |
| 7 | <i>MICROMEDICIÓN (% de CONEXIONES CON MEDIDOR)</i> | |
| 7.1 | No considerada | |
| 7.2 | Funcionamiento de medidores domiciliarios | Cumplimiento razonable |
| 8 | <i>ASPECTOS LABORALES</i> | |
| 8.1 | Capacitación | Cumplimiento razonable |
| 8.2 | Seguridad e Higiene Laboral | <u>Incumplimiento</u> en el 2.008 |
| 9 | <i>ASPECTOS FINANCIEROS - COMERCIALES</i> | |
| 9.1 | Endeudamiento | Cumplimiento razonable |
| 9.2 | Eficiencia Operativa | Cumplimiento razonable |
| 9.3 | Recaudación | <u>Incumplimiento</u> |

Con relación a la meta 6 *Preparación para la Emergencia*, se ha dado como cumplimentada en función de la cobertura alcanzada con relación a los aspectos considerados normalmente en éstos estudios; el EPAS, no obstante cuestiona, los estudios hechos por OSM SA por ser eminentemente teóricos, y no estar basados en una evaluación cierta de vulnerabilidad (Decreto 1690/09). Además, las metas 9.1 y 9.2 se evalúan sólo desde los números presentados por OSM en los registros contables, de modo que ello no implica una aprobación del endeudamiento o de la eficiencia operativa, lo que se juzga por separado.

IV.2.4.3 Inversiones: Desvíos sustanciales de las inversiones ejecutadas con respecto al Plan de Inversiones

Dado la abundante información de desvíos entre lo requerido en el Contrato de Concesión y lo acontecido y reconocido en los informes anuales y en la Información recopilada por la Auditoría General, la evaluación hecha aquí solo ratifica el pobre desempeño técnico y los reiterados incumplimientos del Concesionario de las obligaciones asumidas, los que se manifiestan también respecto de los objetivos más arriba evaluados. Pero es importante cuantificar estos desvíos aún desde otra óptica, que es la que ofrece la comparación de los montos erogados efectivamente por OSM SA, en el período en cuestión, con los que estaban originalmente previstos en el Plan de Operación y Expansión (Anexo III- parte III)

Las previsiones originales de inversiones del POE fueron actualizadas con el índice de precios de la construcción de la Provincia de Mendoza (promedios anuales). Hay que destacar que de las inversiones informadas por OSM SA los ítems “*Rubro N° 0: Obras Varias - Inversiones Diversas*”, y los ítems “*Inversiones Diversas Bienes De Uso- Bienes Intangibles y Acciones Varias*”, no están contemplados en el POE originalmente previsto, por lo cual no se han incluido en la comparación. Tampoco se han incluido las inversiones en *Obras por Cuenta de Terceros*.

| Rubro | TOTALES POR RUBRO POE | TOTALES POR RUBRO OSM | DIFERENCIA POE - OSM COMPARABLES |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| RUBRO N° 1: CAPTACIONES SUPERFICIALES - CONSTRUCCIONES NUEVAS | \$ - | \$ 4.957 | \$ -4.957 |
| RUBRO N° 2: CAPTACIONES SUPERFICIALES - RENOVACION EQUIPOS | \$ 45.436 | \$ 1 | \$ 45.435 |
| RUBRO N° 3: CAPTACIONES SUBTERRANEAS - CONSTRUCCIONES NUEVAS | \$ 5.156.387 | \$ 1.642.442 | \$ 3.513.946 |
| RUBRO N° 4: CAPTACIONES SUBTERRANEAS - RENOVACION EQUIPOS | \$ 1.246.311 | \$ 646.988 | \$ 599.324 |
| RUBRO N° 5: ACUEDUCTOS DE AGUA CRUDA. CONSTRUCCION | \$ - | \$ 191.974 | \$ -191.974 |
| RUBRO N° 6: ACUEDUCTOS DE AGUA TRATADA. CONSTRUCCION | \$ 48.731.749 | \$ 1.094.253 | \$ 47.637.495 |
| RUBRO N° 7: PLANTAS POTABILIZADORAS - Ampliación/Optimización | \$ 19.438.162 | \$ 5.141.168 | \$ 14.296.995 |
| RUBRO N° 8: PLANTAS POTABILIZADORAS - Construcciones nuevas | \$ - | \$ 159.815 | \$ -159.815 |
| RUBRO N° 9: PLANTAS POTABILIZADORAS - Reservas | \$ 536.181 | \$ 168.855 | \$ 367.327 |
| RUBRO N° 10: REDES DISTRIBUIDORAS - Renovación d < 150 | \$ 11.939.767 | \$ 8.879.549 | \$ 3.060.217 |
| RUBRO N° 11: REDES DISTRIBUIDORAS - Renovación 200 < d < 300 | \$ 8.590.369 | \$ 1.039.057 | \$ 7.551.313 |
| RUBRO N° 12: REDES DISTRIBUIDORAS - Renovación d > 300 | \$ 2.435.077 | \$ 610.790 | \$ 1.824.287 |
| RUBRO N° 13: REDES DISTRIBUIDORAS - Zonificación | \$ 5.247.869 | \$ 1.055.881 | \$ 4.191.988 |
| RUBRO N° 14: REDES DISTRIBUIDORAS - Expansión | \$ 29.533.455 | \$ 1.481.204 | \$ 28.052.251 |
| RUBRO N° 15: REDES DISTRIBUIDORAS - Refuerzos | \$ 10.245.772 | \$ 1.865.366 | \$ 8.380.406 |
| RUBRO N° 16: MICROMEDICION | \$ 13.166.686 | \$ 175.000 | \$ 12.991.686 |
| RUBRO N° 17: REDES COLECTORAS. Cloacas Máximas. Construcción | \$ 1.291.364 | \$ 1.343.361 | \$ -51.996 |
| RUBRO N° 18: REDES COLECTORAS. Cloacas Máximas. Rehabilitación | \$ 8.644.977 | \$ 311.379 | \$ 8.333.597 |
| RUBRO N° 19: REDES COLECTORAS. Renovación d < 200 | \$ 12.467.507 | \$ 6.284.368 | \$ 6.183.139 |
| RUBRO N° 20: REDES COLECTORAS. Renovación 250 < d < 500 | \$ 2.642.258 | \$ 2.424.112 | \$ 218.146 |
| RUBRO N° 21: REDES COLECTORAS. Renovación d > 600 | \$ 3.952.298 | \$ 1.302.628 | \$ 2.649.670 |
| RUBRO N° 22: REDES COLECTORAS. Expansión/Refuerzos | \$ 15.740.655 | \$ 2.054.168 | \$ 13.686.487 |
| RUBRO N° 23: PLANTAS DEPURADORAS - Ampliación/Optimización | \$ 4.463.472 | \$ 1.034.100 | \$ 3.429.373 |
| RUBRO N° 24: PLANTAS DEPURADORAS - Construcciones nuevas | \$ 36.030.609 | \$ 2.129.259 | \$ 33.901.350 |
| RUBRO N° 25: ESTACIONES CLOACALES DE BOMBEO. Construcción | \$ - | \$ 336.371 | \$ -336.371 |
| TOTAL GENERAL | \$ 248.148.139 | \$ 41.537.729 | \$ 206.610.410 |

De la comparación resulta un desvío del orden de 206 Millones de pesos a favor del POE; y si se descuenta el *rubro micromedición* (que estaba sujeto a la aprobación de una nueva ley tarifaria), el desvío de inversiones resulta en 194 Millones de pesos menos con respecto a lo previsto originalmente. De evaluaciones realizadas por la Intervención, en forma independiente, surge que la inversión requerida para la ejecución de obras prioritarias en el

corto plazo es de aproximadamente 175 millones de pesos, de modo que el monto aquí calculado es por lo menos representativo de las obras que urgentemente deben encararse para revertir la crisis operativa.

Hay que indicar también aquí que como resultado de la evaluación realizada en el año 2005, con motivo de la renegociación del contrato, la empresa ya reconoció un déficit de Inversiones del orden de 86 Millones de Pesos (Carta de Entendimiento II) y asumió un nuevo compromiso de recuperar las Inversiones no realizadas (no cumplido), y realizar nuevas que se reflejaban también en algunos ajustes en las metas del POE (tampoco cumplimentado).

IV.2.5 Implicancias asociadas:

La evaluación tratada en este punto refleja en forma sintética y clara los gruesos déficit que arrastra la gestión del servicio, y que se han manifestado en numerosos incumplimientos graves. También confirma que lo acontecido es producto de políticas que deliberadamente se apartaban de los principios y objetivos que guían esta concesión, como por ejemplo en los nulos aportes tecnológicos al monitoreo y control del sistema, o peor aún a su desmantelamiento, y del cual dependían críticamente todas las otras tareas de gestión. Éstos, como ya se ha indicado, no dependían de circunstancias económicas, sino simplemente de la voluntad de realizarlos. Corresponde sin dudas la aplicación del art. 13.3.2 “*Atrasos reiterados e injustificados en el cumplimiento de las inversiones anuales o las metas convenidas en el POE*”, que justifica la rescisión por culpa del Concesionario.

IV.3 INCUMPLIMIENTOS EN LA GESTIÓN TÉCNICO –OPERATIVA

Materias graves no informadas sin solución y con evaluaciones técnicas parciales; Insuficiente cantidad de proyectos técnicos de gabinete relacionados con criterios de renovación por obsolescencia, o sustitución por vulnerabilidad y riesgos; Negligencia en la gestión de operación del sistema de agua potable en la Planta Potrerillos; Inexistencia de Planes Generales de Mantenimiento Anuales; Insuficiente ejecución de obras de renovación y sustitución en los componentes mayores del Sistema; Creciente impacto de cortes imprevistos; Insuficiencia de medios aplicados a la gestión técnico-operativa;

Excesivo consumo de cloro por tratamiento ineficiente de efluentes con eventual daño al medio ambiente

IV.3.1 Documentos de Referencia:

AG-TOP 3 N101 a N104; AG-TOP 3 N201; AG-TOP 5 N101 y N101/A1, AG-TOP 5 N102 y N102/A1 , AG-TOP 5 N103, AG-TOP 5 N201; AG-TOP 6 N101 y N101/A1-A2 , AG-TOP 6 N102 y N102/A1, AG-TOP 6 N103 y N103/ A1, AG-TOP 6 N104 y N104/A1, AG TOP 6 N105 y AG-TOP 6 N201

IV.3.2 Descripción:

Comprende la evaluación general de la gestión técnico-operativa en sus distintas etapas. En la etapa de Estudios y Proyectos Técnicos, abarca el relevamiento y análisis de informes y estudios de obsolescencia tecnológica y vulnerabilidad técnica, su correspondencia en la programación del mantenimiento, renovación e incorporación tecnológica y planes y

proyectos de renovación y o sustitución de la infraestructura operativa; también abarca los informes y estudios de prevención de contingencias y atención de emergencias (en particular los previstos por el art. 5.4.3 del Contrato de Concesión). En la etapa de las Intervenciones Técnicas, la evaluación abarca el relevamiento y análisis de la ejecución de los planes de mantenimiento preventivos y de los proyectos de renovación y o sustitución existentes, así como de las intervenciones de mantenimiento imprevistas. Por último se evalúa la etapa de los Servicios Técnico-Operativos principales, incluyendo la composición, evolución y estado de la infraestructura de servicios de monitoreo y mantenimiento de redes, y servicio de laboratorios, y también de los Servicios Internos auxiliares y logísticos; incluyendo el sistema de información científica, técnica y gerencial; los servicios tercerizados, las incorporaciones tecnológicas y del grado de capacitación personal alcanzado y la evaluación de stock y políticas de adquisición de drogas y elementos críticos y su evolución.

Del análisis de la información correspondiente a la etapa de Proyectos Técnicos, surge como correcta la metodología de identificación de riesgos técnicos, pero esta metodología no tiene su correlato con las acciones de gestión, ya sea porque o se repiten sistemáticamente los diagnósticos o porque se plantean soluciones a plazos incompatibles con el riesgo detectado; es decir los riesgos se conocían pero no se solucionaban. Además no surge que se le haya comunicado fehacientemente al Ente Regulador los riesgos graves detectados no solucionados. De igual forma, con respecto a los planes de renovación y sustitución, no surge la existencia de proyectos de acuerdo a los riesgos detectados. Se ha comprobado, en cambio, la existencia de planes y estudios para la prevención de contingencias y la atención de emergencias, debidamente comunicados al EPAS, pero los cuales no fueron adecuadamente activados cuando se presentó la emergencia. En este contexto se ha evaluado también la participación que le cupo a la Empresa en la elaboración y ejecución del Proyecto Técnico de reemplazamiento del Acueducto Potrerillos y la relación de éste con la presencia de óxido de manganeso, cadmio y otros metales asociados como el Aluminio y Zinc, con énfasis en la solución y/o minimización de las contingencias asociadas y selección métodos de limpieza del acueducto. En todos ellos se evidencia la nula participación del Operador Técnico en la temática, acusando la falta de conocimiento y la minimización de los antecedentes respectivos.

En cuanto a la etapa de las Intervenciones Técnicas, se observa que la metodología de gestión no ha incorporado para ninguna de sus actividades las herramientas de programación aconsejables y su ejecución no sigue el camino crítico. Las Políticas de Mantenimiento se han fijado en función de los recursos disponibles para el año calendario, no como un sistema de gestión que debe tener un programa a desarrollar y metas a alcanzar, sino como consecuencia de las necesidades operativas cotidianas; en este sentido hay que destacar que falta el insumo más importante del programa, cual es el conocimiento y registro sistemático y ordenado de los bienes a mantener y sus estudios e intervenciones. Esto explicaría la gran cantidad de obras menores sin comunicación al Ente Regulador y el bajo monto promedio de las obras declaradas. Con respecto a las interrupciones del Servicio, puede concluirse que las personas afectadas por evento se han incrementado a lo largo de todo el periodo analizado y que los tiempos medios de duración de los eventos también se han incrementado, es decir que los eventos son cada vez más frecuentes en instalaciones que afectan a más gente y se necesita más tiempo para solucionar los mismos. Lo que habla de un deterioro de la calidad de prestación del servicio.

El sistema interno de Control de Calidad de la Empresa es desarrollado por el Laboratorio, para lo cual cuenta con un lugar físico, equipos y una dotación de personal adecuados a los fines del trabajo que debe desarrollar. Las alarmas por desvío de variables sólo se activan

cuando los valores sobrepasan los máximos admisibles, produciéndose las notificaciones a los responsables operativos y gerenciales; también hay un sistema de alerta diaria, estando complementada con informes mensuales de incumplimientos y correcciones e información semestral consolidada.

Se considera inadecuada la estructura funcional de los servicios internos de gestión de redes (Gerencia de Explotación y Obras). El equipamiento técnico tanto en máquinas y equipos como en instrumentos para gestión disponible es escaso y ha cumplido ampliamente su vida útil. Faltan herramientas modernas de gestión, como modelos de simulación de operaciones, alarmas de presión en las redes, equipos de macromedición y pitometría, y soportes informáticos para gestión.

La gestión logística es en general adecuada en términos de las políticas de stock y gestión de compras de productos químicos para los procesos de potabilización y depuración, y se consideran correctas las especificaciones técnicas para la adquisición de productos químicos; no obstante se debe revisar, a la luz de los tiempos de gestión, los puntos de pedido y puntos críticos para no afectar la prestación del servicio por demoras en el abastecimiento de elementos.

El Sistema de Información Técnica y Gerencial de la Empresa ha conseguido integrar y mantener en funcionamiento diversas herramientas informáticas que resultan globalmente en un grado importante de sistematización de tareas, principalmente aquellas relacionadas con la gestión y administración de recursos y la actividad comercial, no así en cambio en los aspectos técnicos –operativos. En este sentido, no cuenta con un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) y una administración de sistemas de información, que incluya matriz riesgos para los sistemas, plan contingencia, recuperación, controles de procesos informáticos, y el monitoreo y seguimiento de cumplimientos.

IV.3.3 Normas Aplicables:

Art. 2.6, art. 2.8, art. 2.9 y art. 2.10 del CC. ; art. 3.3.10 y Anexo III del CC; art. 4.2 de CC.; Contrato de Operación Técnica (COT)

IV.3.4 Observaciones:

IV.3.4.1 Estudios de Riesgo Técnico: *Materias graves no informadas sin solución y con evaluación técnica parcial*

Los documentos aportados por la Gerencia de Ingeniería, se refieren en general a *presentaciones de resultados* de estudios de riesgos técnicos, y no de los estudios en sí mismos, cuyo objeto, fundamentación, metodología y confidencialidad se expresan con claridad, por ejemplo, en el Memorándum de la Gerencia de Ingeniería a la Gerencia General el 26/09/2007:

“En función de lo solicitado por Gerencia General, remito el presente Informe referido al ANALISIS DE RIESGOS TECNICOS OPERATIVOS – 2º SEMESTRE 2007, el cual tiene carácter confidencial y se ha confeccionado según las siguientes pautas:

- *Contiene información relevada a nivel macro. Un mayor detalle o análisis particular de cada caso deberá ser realizado por GEYO (nota: Gerencia de Explotación y Operaciones).*
- *En esta etapa se plantean riesgos generales y fundamentalmente referidos al servicio de mayor magnitud como el Gran Mendoza. El trabajo será completado oportunamente con un análisis de riesgos específicos de los servicios del interior de la provincia.*

- *Para la solución de algunos de estos riesgos se incluyen proyectos y obras que están contenidos en el Plan de Acción 2008-2023.*
- *Para otros casos, se sugieren acciones de mejoramiento, construcción y/o mitigación para que Gerencia de Explotación y Obras, con el acuerdo de la Gerencia General, analice y determine la solución que entienda más conveniente para la gestión del servicio*

El presente análisis que consta de 180 fojas, contiene lo siguiente:

- *Matriz de Riesgos Técnicos:*
 - *Clasificación de los riesgos detectados según el rubro de prestación de servicios (producción, distribución, recolección y depuración).*
 - *Valoración de las consecuencias económicas*
 - *Valoración de las consecuencias o gravedad operativa*
 - *Grado de probabilidad de que el riesgo evaluado se produzca.*
 - *Determinación de la Criticidad económica*
 - *Determinación de la Criticidad operativa o ambiental*
 - *Gráfico de Ponderación*
 - *Establece la escala de gravedad técnica y económica del Riesgo*
 - *Tipificación del riesgo: 1. menor; 2. medio; 3. grave*
 - *Descripción de cada riesgo*
 - *Establecimiento de las causas y efectos del mismo*
 - *Sugerencia de solución o mitigación*
- ... ”

Al evaluar en su globalidad la documentación de riesgos, surge que se han incluido todas las variables de práctica para los estudios de referencia, y además que los métodos seguidos para expresar los resultados son adecuados y claramente entendibles para la toma de decisiones. Sin embargo, no está clara cuál es la relación del listado de estudios presentados, con los riesgos técnicos que se identifican, pues en general son estudios de base para optimizar la operación de establecimientos o redes, y no estudios de riesgos técnicos específicamente. Tampoco está claro como se jerarquizaban los riesgos en el plan de inversiones, *ya que se repiten a lo largo de los años (2002-2008) las mismas informaciones respecto de lugares y tipo de riesgos, siendo muy contadas las acciones de corrección o mejoras*; por ejemplo, no se ha encontrado en la documentación indicación sobre las acciones necesarias respecto del riesgo del *Establecimiento Depurador El Paramillo*, con informe de criticidad máxima en los años 2008 y 2009. Llama la atención que no se identifique el riesgo en ningún año anterior atento a que el mismo se ha ido agravando paulatinamente. Por otra parte recién hay previstas inversiones para estudios en el 2010 e inversiones en obras o mejoras en el 2015, es decir desde que se identifica el riesgo indicado en su grado máximo, hasta el momento de tener mejoras transcurrirían como mínimo 7 años.

Resulta destacable que dicha información revela aspectos sumamente críticos (con niveles de criticidad 2 y 3), entre los que se cuentan problemas graves asociados a la recolección y tratamiento de líquidos cloacales así como en la producción y distribución de agua potable en el Gran Mendoza, (sugiriendo en ese último caso la implementación del aterramiento de presiones por cuencas y su correspondiente regulación). *Se observa no sólo una falta de acciones en el nivel directivo que surge de la desestimación sistemática de las sugerencias implícitas y explícitas en dichos informes, sino también el ocultamiento sistemático y reiterado de dichos estudios al Ente Regulador* (ver II.3.4.2). En este sentido no es sino hasta el año 2008, que la propia Empresa denuncia y admite el estado de Riesgo Técnico en que se encuentra el sistema, solicitando formalmente un subsidio por 20 millones de pesos para

afrontar inversiones en obras sobre las redes colectoras de efluentes cloacales en Guaymallén y Las Heras, ello según consta entre los fundamentos del Decreto 1690 que determina la Intervención. Cabe destacar que la comunicación oportuna al EPAS del estudio de riesgo técnico y sus sucesivos avances hubiera significado no sólo un reconocimiento temprano de la necesidad de urgentes inversiones, tanto por parte de la propia Empresa como del Estado, sino también un elemento central de discusión cooperativa para corregir rumbos.

IV.3.4.2 Proyectos Técnicos de “gabinete”: *Insuficiente cantidad de proyectos técnicos de gabinete relacionados con criterios de renovación por obsolescencia, o sustitución por vulnerabilidad y riesgos*

El objeto del relevamiento fue identificar los “proyectos de gabinete”, es decir los diseños de soluciones con su descripción técnica y cálculos en el nivel pre-ejecutivo, y su relación con estudios e informes de obsolescencia, vulnerabilidad y riesgos. La documentación aportada por la Gerencia de Ingeniería, es un listado compuesto por 23 Informes de Agua de los cuales 10 son o han terminado en proyectos y 24 Informes de Cloaca de los cuales 7 son o han terminado en proyectos.

De los proyectos informados *no se puede inferir que haya existido una clara línea de gestión que identificando riesgos o necesidades de mantenimiento y expansión, genere proyectos que responden a satisfacer los criterios de renovación o sustitución por obsolescencia o vulnerabilidad y riesgos*. Hay que volver a destacar que sólo se han encontrado 17 proyectos entre agua y cloaca que podrían asimilarse a diseños de soluciones, con su correspondiente descripción técnica y cálculos en el nivel pre-ejecutivo, apuntados a satisfacer tales requerimientos.

En este sentido, es relevante comparar los proyectos informados por la GI, con la información que surge de la base de datos para el seguimiento de ejecución de proyectos (OASIS); se puede inferir que desde fines del año 2003 hasta fines del 2009 ha habido 324 acciones (proyectos – obras), con un importe imputado de aproximadamente 27 Millones de pesos, de los cuales hay 217 terminados, 29 en ejecución y 78 sin iniciar. Por otra parte, 74 acciones son declaradas como *obras menores* (30% del total y que totalizan alrededor de 3 Millo.\$), que son siempre soluciones a problemas operacionales -no atendidos en ninguna planificación-, mientras que hay sólo dos mayores a 1 Millón de pesos, y 23 de más de \$200.000, las que suman en su conjunto alrededor de 10 Millo.\$. Así el 8% de las acciones insumió el 38% de las inversiones, y el 92% restante (que ascienden a 299 acciones) representan 62% de las inversiones, siendo todas obras de menos de \$200.000 y cuyo monto promedio es del orden de \$ 54.000.

En pocas palabras la generación de acciones (proyectos-obras) estaba marcada por la solución de problemas de operación diaria y no por planificación bajo criterios sistemáticos de obsolescencia, vulnerabilidad o riesgos. Ello resulta aún más evidente, al observar que las dos mayores inversiones, corresponden a la ejecución de proyectos para la nueva cámara de ingreso para Lujan I y para resolver el problema estructural de la Galería de Filtros de Potrerillos, ambos resultado de la inminencia de colapso de las dos principales Plantas Potabilizadoras del Gran Mendoza. Aparte de estos dos, no se han identificado otros estudios o proyectos realizados, durante el periodo en análisis, que tengan relación con los riesgos identificados en las cartografías, descontando los estudios preliminares de alternativas de solución se acompañan en las presentaciones de riesgos.

IV.3.4.3 Acueducto Potrerillos-Manganeso: *Negligencia en la gestión de operación del sistema de agua potable en la Planta Potrerillos*

Es importante destacar el rol de la Empresa y sus dependencias en la gestión del proyecto de relocalización del Acueducto Potrerillos. La Gerencia de Explotación y Obras informa que su participación ocurrió principalmente a partir de la entrada en operación provisoria y luego definitiva del acueducto, La Gerencia de Ingeniería explica ampliamente su participación y da los listados de personal que participaron tanto durante las negociaciones de contratación del Proyecto como del Personal a cargo del Proyecto y de sus supervisores, a lo largo de todo el proceso de Proyecto y Construcción. Se explica también la función de articulación y control llevada adelante por el EPAS durante el proceso de Proyecto. *No se ha encontrado referencia alguna de participación directa del Operador Técnico durante el episodio de contaminación por manganeso en el agua potabilizada por oxidación de la misma con cloro, con anterioridad a febrero del 2009, de acuerdo lo Informado por el Señor Gerente de Explotación y Obras en nota del 14/09/2009 elevada al Interventor.*

La información suministrada refleja dos etapas de gestión:

- La 1ª Etapa o etapa de Proyecto y Obra, en donde tuvo participación preponderante la Gerencia de Ingeniería en la confección del Proyecto Ejecutivo y el asesoramiento para la Inspección de la Obra. La definición del material y la traza se juzgó en función de las exigencias de la zona de instalación y de los requerimientos de esfuerzos internos y externos a la cañería, independientemente de la calidad del agua transportada.
- La 2ª Etapa o etapa de la puesta en marcha y posterior operación estuvo a cargo de la Gerencia de Explotación y Obras.

Respecto de la 1ª Etapa o de Proyecto, y evaluando la documentación de proyecto aportada por la Gerencia de Ingeniería, en particular los estudios de alternativas de material y las consideraciones respecto de la elección del mismo, se juzga que ha sido correcta la elección de material entre las alternativas de hierro dúctil o chapa de acero según fueran los costos de mercado.

Respecto de la 2ª Etapa, no hay constancias formales de episodios donde se detectaran impactos por manganeso en el sistema de agua potable del Gran Mendoza previo al episodio del 2008/2009, sin embargo la Gerencia de Explotación y Obras manifiesta que durante el periodo 2004/2007, durante los trabajos de intervención sobre el Acueducto se observaron precipitados de óxido de manganeso en los caños, circunstancia que fue minimizada. Como ya se ha indicado, hay en cambio constancia de la presencia de manganeso y otros metales en los análisis de control de fuentes y de agua potabilizada en el sistema, antes del episodio 2008 y también con posterioridad al mismo, lo cual implica que el episodio de la contaminación con manganeso, ha sido originado más bien en la falta de control de calidad de la fuente y el proceso de potabilización, ya que se deberían haber incrementado los controles al advertir la variabilidad y el incremento de concentración tanto en las fuentes como en el sistema de distribución especialmente a partir del 2006.

Se advierte, particularmente, una *falta muy grave de profesionalismo en la gestión de operación del sistema de agua potable* al subestimar el impacto que produce el aumento de la concentración del ion manganeso. Hay que destacar que los diversos compuestos de Manganeso presentan estados de oxidación variables de 1+ hasta de 7+ siendo los estados de oxidación más comunes 2+, 4+ y 7+, y todos ellos, excepto los que contienen Mn 2+, *son intensamente coloridos e insolubles*; precisamente es en esta condición de oxidación que se originó la contaminación por este metal. Es decir, frente a un elemento que oxidado por

cualquier método (la desinfección con cloro es una acción de oxidación), pasa a un estado que se vuelve insoluble y coloreado, no se toma ninguna prevención, o directamente se oculta por incomprensión. También se advierte ligereza profesional en los estudios de alternativas para corrección del problema; se considera las acciones en planta y en ruta, pero se ha omitido la limpieza de los barros de los sedimentadores, problema al cual no se le ha dado solución.

IV.3.4.4 Planes de Mantenimiento: *Inexistencia de Planes Generales de Mantenimiento Anuales*

Conviene establecer aquí que el concepto *programa de mantenimiento* debe comprender una primera etapa o *fase de planificación*, que implica el adecuado conocimiento de las instalaciones a mantener y la identificación y organización de las tareas, y que concluye en un *tablero de comando*, es decir la formalización de un *árbol de acciones*, cuyos objetivos responden a un *plan maestro periódico* y del que se derivan requerimientos de insumos. La segunda es la *fase de ejecución*, la que debe estar centrada en un *camino crítico* dentro del árbol de acciones, y por último la *fase de control*. Durante la ejecución se desarrollan *las acciones programadas* de acuerdo a los requerimientos detectados y acordados y se recopila la información necesaria para realimentar el tablero de comando para los sucesivos programas. Las intervenciones se realizan según el clásico ordenamiento en tareas de *Mantenimiento Predictivo, Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo*, y tienen como objetivo *asegurar la continuidad y calidad del servicio, maximizar la vida útil de los equipos y sistemas y disminuir los costos de operación y explotación*. El mantenimiento está estrechamente relacionado con la producción, pero es conveniente que su programación y ejecución sea independiente de la misma, porque es natural que el responsable de producción se preocupe por ella y postergue las tareas de mantenimiento; para ello es indispensable que exista un plan de mantenimiento que esté perfectamente coordinado con las áreas de producción.

Bajo este marco formal, universalmente aceptado cómo una *práctica del buen hacer*, se evaluaron las tareas de mantenimiento ejecutadas por la Empresa. De la documentación aportada por la Gerencia de Explotación y Obras (GEYO) surge como primera medida la inexistencia de una planificación formal de tareas para enfrentar situaciones de servicio, con el correspondiente uso de *metodologías por camino crítico*; la GEYO manifiesta que dicha metodología no se usa, en ninguna circunstancia, como herramienta de gestión del mantenimiento. Yendo más en detalle, resulta evidente que no hay un *Plan General Anual de Mantenimiento*, ya que se confunde éste con las *Acciones de Mantenimiento o de Gestión*; también se desprende que las acciones que se desarrollaban estaban en función de los fondos asignados, sin identificar cómo éstas se priorizaban, ni cómo se organizaban, ni cómo se evaluaban los resultados. Tampoco surge de la documentación aportada cual era el inventario de bienes que se utilizaba para planificar, ni como se evaluaba en *el tablero de mando* la eficacia de las acciones de mantenimiento ejecutadas. Queda claro en cambio que el control de gastos era estricto y que sólo a medida que se profundizaban las necesidades se aumentaba la imputación en las partidas presupuestarias correspondientes.

De evaluar el tipo de tareas ejecutadas, su ocasión y sus ejecutores, surge claramente que el Concesionario no realizaba intervenciones de Mantenimiento Predictivo, ni Preventivo Sistemático y que las intervenciones en general respondían a necesidades correctivas. No se ha podido identificar ninguna referencia a la gestión del mantenimiento y sus instrumentos, ni planificación de acciones, ni órdenes de trabajos de mantenimiento, ni listados de materiales, ni requerimientos de reposición. En la actividad de la gerencia no existía ni en su

organización, ni en su concepción esta discriminación operativa de trabajos de mantenimientos, lo cual también se visualiza del organigrama de la GEYO

IV.3.4.5 Proyectos de renovación y sustitución ejecutados: *Insuficiente ejecución de obras de renovación y sustitución en los componentes mayores del Sistema*

La contracara de los proyectos técnicos de gabinete ya tratados, la constituyen los Proyectos efectivamente ejecutados, particularmente los de Renovación y Sustitución de los componentes mayores del Sistema. Para discriminar éstos de las inversiones reportadas por el Concesionario en los informes anuales del POE y evaluar su verdadero impacto, se analizó en primera instancia la consistencia del Plan de Renovación declarado por la propia Empresa en el año 2001, elevado al EPAS con motivo de las metas de renovación del POE (Nota OSM N° 1751-01, “Informe Técnico: Metas de Renovación de Redes Distribuidoras y Colectoras. Criterios de Evaluación de acuerdo a Riesgo Técnico”) y su grado eventual de cumplimiento en función de las inversiones previstas y las realmente ejecutadas para los ítems comprendidos en dichas metas. Estos datos se cruzaron luego con los aportados por la Gerencia de Ingeniería en otros documentos con los mismos contenidos, y finalmente se compararon los ítems y montos invertidos con los planificados originalmente en el POE.

En cuanto a la formulación del plan de renovación declarado, abarca una serie de propuestas basadas en un relevamiento del estado de distribuidoras y colectoras, en consideración de las estadísticas de averías relevadas en las bases de datos de reclamos, resultados de la detección y reparación de fugas, planos conforme a obra en el catastro de redes, clasificación por materiales (tipo, calidad y colocación) y antigüedad, agresividad de suelos, conservación de accesorios (válvulas exclusas e hidrantes), modelación hidráulica de cuencas e inspección por TV de colectoras. El informe dice (calidad de información):

“La información relevada no es totalmente exacta. Se puede expresar que la misma tiene un grado de exactitud de un 50 % comprobado y un 50 % inferido en base a la experiencia de los profesionales, técnicos y operarios que operan los servicios de agua y cloacas.”

Al respecto, cabe indicar en primer lugar, como ya se ha visto a lo largo de los puntos anteriores, que un relevamiento de tal profundidad, si es que fue encarado, al menos no se completó debidamente; precisamente éste hubiera sido aquel que requería el contrato para la temática abordada y que nunca fue presentado ni tampoco obtenido de la documentación recabada por la Auditoría. Además, de haberse realizado con la debida profundidad, habría en la mayoría de los segmentos de cañería de distribución y recolección, abarcados en el catastro de redes, información relevante de su estado de conservación, antigüedad, materiales, estadísticas de intervenciones e inspecciones y además su asociación a estadísticas de reclamos técnicos; precisamente ello hubiera sido buena parte de la materia que el contrato requiere en términos de registro de bienes para la temática abordada. Pero dicho registro tampoco se constituyó como tal; y aun no estando constituido como tal, la información que efectivamente existe no cumple ni mínimamente las condiciones de tal inventario.

Ello no descarta el hecho que se haya realizado alguna evaluación ocasional, juntando para ello la información disponible a la fecha y los estudios anteriores a la concesión, y que sus conclusiones se volcaran en planos geográficos por Departamento, con los fines de ser tratadas, por ejemplo, durante el año 2001, en la Comisión Técnica EPAS- OSM SA en el contexto de la *Reglamentación de las Metas de Renovación de Redes Distribuidoras y Colectoras*. Lo que lo recabado por la Auditoría pone fuertemente en duda es su confiabilidad, que en sentido riguroso no puede ni siquiera establecerse, y que a juicio de los datos efectivamente conocidos probablemente era o es peor de lo que se menciona.

Sin embargo, no se trata finalmente aquí de un problema relativo a la mayor o menor confiabilidad en la información, porque, aunque el valor declarado es sumamente cuestionable a tres años de haberse hecho cargo de la Concesión, puede corregirse con el correr del tiempo. Se trata aquí, en cambio, de la seriedad implícita del estudio y del grado real de compromiso que el Concesionario manifiesta con las acciones propuestas.

Por ejemplo, el plan propuesto abarcaba en general la *realimentación del Sistema de Información Geográfico* con ciertas acciones rutinarias de OSM SA; *la renovación de redes distribuidoras* en las zonas demarcadas en los planos, o en su caso la desincrustación, el *reemplazo total de conexiones domiciliarias* en ciertas zonas; y *la renovación progresiva de todas las redes colectoras de hormigón*, empezando por aquellas de *gran diámetro sujetas a riesgo técnico*. En su versión quinquenal, se expresaban como objetivos *la sustitución de todas las válvulas esclusas mayores a 250 mm de diámetro*, *la renovación de conexiones domiciliarias averiadas de agua*, *la renovación de colectores cloacales por cuadra ante la eventualidad de colapso*, etc. Mas allá que si el mismo tendía o no cumplir las metas exigidas por el contrato, hay declaraciones de intención que ciertamente no se materializaron, entre ellas la sustitución de la totalidad de las válvulas iguales o mayores de 250 mm, la renovación de todas las cañerías de hormigón simple o armado de cloacas, la desincrustación de cañerías y el desarrollo del sistema de un información geográfico para la operación técnica de la compañía.

Del listado de proyectos presentado al respecto por la Gerencia de Ingeniería, que incluye 23 proyectos de agua potable y 24 proyectos de desagües cloacales, muchos son estudios técnicos de diversa índole que no tienen relación directa con la ejecución de obras del plan. Contrastando con esto están los datos recabados desde los informes anuales del POE (1998 al 2008), que en materia de obras de renovación y sustitución suman casi 31 Millo.\$, o los recabados directamente del sistema Oasis, que como se ha visto suman casi 28 Millo\$.

Estas diferencias evidencian, nuevamente, la ausencia de un plan sistemático, con obras y proyectos de obra debidamente identificados; los registros sólo muestran una secuencia de acciones sin unidad, que al listarse no siempre con criterios homogéneos, producen consolidados diferentes. Las obras ejecutadas no sólo no respondían a un plan de sustitución o renovación formal, sino que eran generadas por intervenciones en operación, las que resultaban en renovaciones de tramos de cañerías o accesorios de redes de agua o cloaca, ejecutadas por el mismo personal de operaciones y luego informadas de manera genérica como obras de renovación. Así por ejemplo de las obras en redes de agua potable, que suman casi \$ 12 millones, hay algo más de \$ 9 millones invertidos que no tienen actuaciones de proyecto, es decir el 81% de la inversión declarada; análogamente en las de cloaca, que suman casi \$ 11 millones de pesos, hay algo más \$ 6 millones que tampoco tienen actuaciones de proyecto, es decir un 62 % de la inversión declarada. *En promedio el 72% de las inversiones indicadas como obras de renovación y sustitución no tienen actuación de estudio, ni están siquiera declaradas o monitoreadas por el EPAS, lo que demuestra claramente que la mayor parte se trataba de obras menores de mantenimiento, y sólo una parte pequeña respondía al mejoramiento real de los componentes mayores en estado crítico.* Desde la perspectiva de su comparación con lo previsto por el POE, tratado en particular en otro punto, esta conclusión se confirma *por un déficit acumulado del orden de \$ 48 millones en obras de renovación y optimización (previsto por el POE aprox. \$ 76 Millones; ejecutado OSM SA aprox. \$ 23 Millones).*

IV.3.4.6 Intervenciones Técnicas por Cortes: *Creciente impacto de cortes imprevistos*

Desde el punto de vista organizacional están claramente definidas las vías de acción a seguir frente a cortes o interrupciones del servicio, es decir quién toma el problema internamente y a quien hay que avisarle externamente. De la información aportada resulta que la cantidad de cortes imprevistos, en función del año de ocurrencia, varía a lo largo de la concesión, registrando una disminución entre 2003 y 2006, estabilizándose luego en una media de 85 cortes imprevistos anuales, de los cuales, según OSM, la mitad son debidos a terceros.

Casi el 70 % de las intervenciones por cortes imprevistos debida a causas propias han sido originadas en roturas, pero al no existir información de detalle respecto a su origen y urgencia en resolución, no se puede inferir de ésta cifra el estado de la red, y si estos cortes se hubieran reducido merced a un mantenimiento programado.

Sí se puede distinguir que la media aritmética de clientes afectados por corte se encuentra evolucionando en tendencia creciente desde un valor del orden de 450 clientes por corte en 2002 hasta un orden de 700 clientes en 2009, con valor mínimo de 347 clientes en 2005 y un máximo de 740 en 2008. La media aritmética anualizada de los tiempos sin servicio por corte es variable a lo largo del período de concesión, pero se registra un tendencia creciente entre el 2002 al 2009, que va desde 4 horas por corte hasta 4,5 horas, con valor mínimo de 3,4 horas en 2003 y un máximo de 5,5 horas en 2006.

Se puede concluir que las personas afectadas por evento se han incrementado a lo largo del periodo analizado, y que los tiempos medios de los eventos también se han incrementado, es decir que los eventos son cada vez frecuentes en instalaciones que afectan a más gente, necesiéndose más tiempo para solucionar los mismos. Si para inferir el estado de la red se toma como variable la gente afectada o el tiempo medio de solución del problema, se puede afirmar el estado de deterioro de la red es creciente.

IV.3.4.7 Medios de Gestión: *Insuficiencia de medios y procedimientos aplicados a la gestión técnico-operativa*

Se han evaluado los sectores más críticos en cuanto a la suficiencia de medios y procedimientos, los que a continuación se describen brevemente:

IV.3.4.7.1 Laboratorios: *Activación inadecuada de procedimientos especiales frente a desvíos; cambio de procedimiento de muestreo frente a desvíos.*

- a. Organización y Funcionamiento General: La estructura funcional del Laboratorio es adecuada a los fines y prestaciones del sector, los trabajos están agrupados por áreas: agua, desagües, microbiología y por especialidad, espectrometría y química orgánica, cuenta además con un sector de apoyo que gestiona la recepción de muestras, la cual son tomadas por una empresa subcontratista de acuerdo a un plan preestablecido y a órdenes especiales. La formación técnica del personal es adecuada a las actividades que desarrollan. La infraestructura edilicia es correcta, adecuada y moderna. La dotación y actualización de equipamiento del Laboratorio Central es de alta calidad y cubre un espectro importante en cuanto a capacidad de análisis. *La única movilidad con que se cuenta no es adecuada si se desea realizar actividades fuera del ámbito del Gran Mendoza.*
- b. Planes de Monitoreo: Los planes de monitoreo son elaborados en base a las exigencias del Contrato de Concesión Anexo I, y la Norma de Referencia del COFES. Cumplen la cantidad y tipo de muestras del marco de referencia, y la metodología de extracción de muestras y su preservación y transporte son correctos, de acuerdo a los métodos y prácticas del buen hacer en la materia. La

selección de los puntos de extracción de muestras sigue las reglas de la Organización Mundial de la Salud, en sus múltiples documentos, particularmente en “*Guías para la calidad de Agua Potable*” *Volumen 1 Recomendaciones*”. No hay objeción respecto a la representatividad de los puntos de muestreo establecidos, excepto por lo que no tiene puntos móviles de control, es decir todas las muestras se sacan siempre sobre los mismos puntos preestablecidos. El grado de cumplimiento anual de los planes de monitoreo se encuentra por sobre la norma propuesta del 95%, razón por la cual se los considera satisfactorio.

- c. Extracción de Muestras: En general la entrega de las muestras se realiza en horario matutino, cuando el punto de extracción se encuentra dentro de radios menores a 60 km, y se entregan durante la tarde antes del cierre de las actividades laborales para radios mayores. Los procedimientos de toma de muestras están normalizados y semanalmente se controlan los equipos de cloro de la Empresa Extractora de Muestras mediante contraste con los equipos del Laboratorio. Como actividad de control se le exigió al Subcontratista la certificación de ISO 9001-2000 para todas las actividades relacionadas con OSM SA. Además son frecuentes los controles sobre las actividades de toma de muestras. Las muestras son recepcionadas y rotuladas en Mesa de Entrada anotando en la cadena de custodia las novedades y los datos tomados in situ. Desde el inicio de la Concesión hasta el año 2003 hubo un plan de muestreo, y a partir de dicha fecha se reelaboró el mismo en función de la experiencia de gestión; hasta el momento el cambio no ha sido justificado.
- d. Activación de alarmas: Ante el hallazgo de deficiencias bacteriológicas o fisicoquímicas, *el Jefe de Laboratorio solicita a la Gerencia de Explotación y Obras la extracción de nuevas muestras a través de la unidad operativa responsable correspondiente*. Los valores obtenidos en estas muestras ingresarán a la base de datos y formarán parte del informe mensual como muestras no programadas dejando evidencia objetiva sobre la corrección de las desviaciones. *Conviene realizar una observación de procedimiento, por fuera de la opinión del auditor externo actuante, en el sentido que el cambio de criterio de muestreo para muestras no programadas genera incertidumbre en la cadena de confiabilidad del control, al intervenir el área controlada que es la Gerencia de Explotación y Obras*. Respecto de los criterios para repetir muestras, o dicho de otra manera la activación de procedimientos especiales ante de anomalías, *se inician acciones recién cuando se llega al límite máximo admisible de los valores de calidad*, lo que ha llevado a juicio del Auditor Externo actuante a responder tardíamente frente a la contaminación por Manganeso. Si bien el criterio de alarma es válido para las variables que se controlan con el tratamiento como turbiedad y recuento de bacterias o cloro residual, no es aconsejable cuando la variable evoluciona en una fuente y no es controlable por los tratamientos de potabilización implementados a la fecha de control, como es caso de el Manganeso o Cadmio en una fuente superficial, o la contaminación de una fuente subterránea con Nitratos, Arsénico, con Boro o cualquier otro metal y con valores que dependen de fenómenos naturales, pues en estos casos se necesita mejorar el conocimiento de la velocidad con que va variando la calidad de la fuente para poder tomar los recaudos de protección de la salud y de calidad que demanda un sistema de agua potable.
- e. Procedimientos frente a desvíos: Los procedimientos de gestión implementados en el Laboratorio cuando se activa una alarma por desvío, están claramente definidos

y estandarizados en los protocolos de calidad, está identificado a quien hay que notificar, cuando hay que notificar, que análisis hay que repetir y cuando se tiene que repetir, además hay informaciones resúmenes de calidad y identificación de ubicación y cuantificación de los desvíos para niveles gerenciales a los fines del seguimiento. Se reitera acá, que el sistema de notificaciones de desvío se dispara frente a la superación del límite máximo admisible de calidad de los valores estéticos o físico - químicos bacteriológicos o de salud de las normas. *Es decir que frente al incremento de una variable no hay ninguna acción formal de notificación del desvío hasta no alcanzar el límite máximo admisible del Anexo I del Contrato de Concesión.* Este tipo de modalidad de gestión no permite tomar previsiones frente a la variabilidad de las fuentes mientras las mismas están debajo de valores admisibles.

IV.3.4.7.2 Gerencia de Explotación y Obras: *Organización inadecuada con insuficiencia de recursos personales en cantidad y capacitación técnica; medios de soporte insuficientes y con vida útil superada, medios tecnológicos de gestión insuficientes o inexistentes*

- a. Organización y funcionamiento general: La organización del sector de Explotación de los servicios es adecuada para la operación y gestión diaria, no así el específico para el mantenimiento; en este sentido es inconveniente que el sector de Obras se encuentre bajo la Gerencia de Explotación. La dotación de personal técnico afectado a las tareas es escasa y con poco personal profesional universitario. Las herramientas de gestión para atención de reclamos son adecuadas, pero en general han cumplimentado su vida útil. Se evidencia un subdimensionamiento general a la luz de las múltiples tareas a realizar y el número de reclamos a atender atrasados.
- b. Equipamiento de soporte: El parque móvil y las máquinas y equipos afectados a la tarea son insuficientes y en general han excedido su vida útil. Los equipos de rastreo, inspección por televisión, medición de caudales, y detección de fugas, han superado su vida útil, y muchos están fuera de servicio
- c. Monitoreo, simulación y control de redes: No hay disponibilidad de equipos para medición de presión en línea ni disponibilidad de equipos para pitometría; tampoco la hay en cuanto a instalaciones de macromedición en operación. El sector no ha incorporado la tecnología informática de evaluación hidráulica y de gestión de bases de datos de información geográficos necesaria y actualizada. No existen actuadores a distancia sobre los componentes principales de las redes.
- d. Monitoreo de Plantas: No existen equipos en funcionamiento para el control y comando en línea de los parámetros de funcionamiento operativo de las Plantas Potabilizadoras y de Tratamiento de Efluentes Cloacales.

IV.3.4.7.3 Almacenes y stock crítico: *Incumplimiento de políticas internas de puntos críticos de stock con reducción significativa de artículos; Insuficiente caracterización de artículos en stock; Consumo creciente de productos químicos para potabilización; Consumo excesivo de compuestos de cloro afectados a la desinfección de efluentes, con eventual afectación del medio ambiente*

Se evaluaron más de 110.000 unidades informadas con ubicación en el Depósito de Alto Godoy a partir de su número de identificación, comparados contra un listado de

816 tipos de elementos, en los cuales se identifican en algunos casos el punto de orden, el inventario de seguridad y la cantidad disponible a diciembre del 2009.

De los 816 tipos hay 618 con existencias y 198 sin existencias (24 %). Hay 185 en los que la existencia es menor al stock crítico, es decir 37,5%. de los elementos con inventario de seguridad identificado, las existencias son menores que las críticas. Hay 144 tipos de elementos con existencia pero no hay información de punto de pedido y de stock crítico.

El listado de elementos con todos los datos, asciende solamente a 474 tipos (58%). Tomando dicho listado como base de comparación interanual, los cuales deberían tener stock mayor que el punto crítico, solo 391 cumplen esta condición, es decir el 82,5% de los tipos con registro completo. Se verifica asimismo que en ningún año del período de operación se cumple la condición de existencia del 100%, siendo el promedio de 91 %, *no cumpliéndose así la política interna de puntos críticos.* Además es significativa la reducción a final de cada año del número total de unidades de la muestra evaluada, ya que se pasa de un orden de 137.000 en el 2001 hasta un orden de 71.000 en el año 2009.

El criterio de compra y stock de productos químicos se considera razonable. La Empresa cuenta con estándares de calidad de materia prima y metodologías de compra, las que se consideran en general adecuadas; *la excepción la constituye la compra de partidas de hipoclorito de sodio con concentraciones de Hg por arriba de normas,* ya tratada en los puntos anteriores. Al comparar el desvío entre lo presupuestado y lo ejecutado ocurrido entre los años 2001 y 2009, resulta que los primeros años de la Concesión 2.001 al 2.003, las previsiones económicas superaban siempre a lo ejecutado, luego lo ejecutado excede las previsiones, salvo los años 2.006 y 2.007 en que están equilibradas ambas.

Respecto de los eficiencia con que se utilizan los productos químicos, cabe indicar que, salvo los productos de cloro utilizados para desinfección a los cuales se controla su dosificación, el resto de los productos para potabilizar se utilizan sin ningún criterio de racionalización y control ya que en las plantas no hay medición de agua cruda ni determinación de dosis de productos químicos mediante ensayos de jarras, ni dosificación de controlada.

Respecto de los productos químicos utilizados en desinfección, en su mayoría son formaciones de cloro como hipoclorito de sodio o de calcio. Se ha relevado del stock de almacenes informado, el consumo anual en pesos y cantidades de cuatro productos químicos de uso en potabilización o depuración, *resultando significativo el incremento en cantidades, tanto en sólidos como líquidos;* por ejemplo el Cloro líquido 800/1000 pasa de un consumo de 30.558 kg el año 2.001 a 160.770 kg el año 2.009. Párrafo especial merece el consumo de hipoclorito de calcio, que no se utilizaba en el 2.001 y se consume en el 2.009 la cantidad de 25.100 kg, su uso es para depuración de efluentes cloacales.

Hay inconsistencia entre lo informado por la Gerencia de Explotación y Obras y lo informado por la Gerencia de Administración y Finanzas tanto en cuanto a consumos en cantidad como en pesos.

IV.3.4.7.4 Sistema de Información Técnica y Gerencial: *Falta de un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) adecuado a la gestión integral de al empresa*

El Sistema de Información Técnica y Gerencial de la Empresa ha conseguido integrar y mantener en funcionamiento diversas herramientas informáticas que resultan

globalmente en un importante grado de sistematización de tareas, principalmente aquellas relacionadas con la gestión y administración de recursos y la actividad comercial; a pesar que las plataformas están en general disponibles no se visualiza igual grado de integración y desarrollo con relación a los aspectos técnicos – operativos, principalmente porque éstas se han ido integrando gradualmente y más tarde que los subsistemas comerciales y administrativos. Pueden indicarse como ejemplos, el subsistema de información geográfica que ha sufrido varias etapas de evolución entre 2004 al 2007 buscando integrar la información técnica de redes de agua y cloaca con la información comercial de los clientes, y el subsistema de información de laboratorio que progresó de una base de datos administrada por el propio laboratorio hasta su integración en el sistema general recién a partir del año 2008. Debe destacarse que el aporte del Operador Técnico no ha sido significativo en el desarrollo del sistema, y que las licencias de software son todas de propiedad de OSM SA.

En este sentido, no cuenta con un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) y una administración de sistemas de información, que incluya matriz riesgos para los sistemas, plan contingencia, recuperación, controles de procesos informáticos, y el monitoreo y seguimiento de cumplimientos.

IV.3.5 Implicancias asociadas:

Las ineficiencias en la gestión técnica-operativa descritas en este punto, tanto generales como particulares, no sólo llevan a incumplir las metas de la Concesión, sino que constituyen incumplimientos contractuales en sí mismos, los que se dan en distintas dimensiones.

Por un lado, está la obligación del Operador Técnico frente al Concesionario, por ante quien responde por la orientación y resultados de la Gestión Técnica-Operativa, y por el otro está la obligación del Concesionario frente al Concedente, por ante quien responde por la Operación del Servicio. En el primer nivel se violan las pautas establecidas en los art. 2.1 y art. 2.3 del COT, que regulan cómo brindará el Operador Técnico la *Asistencia Técnica* y cómo elaborará los *Planes de Acción*, medios éstos por los cuales el Concesionario se hace cargo del Servicio. Simétricamente, y en un segundo nivel, se violan las pautas contractuales establecidas en los art. 2.6, 2.8, 2.9 y 2.10 del CC, que establecen las obligaciones tanto generales como las específicas del Concesionario en cuanto las *Políticas y Planes de Acción* que debe adoptar para llevar el Servicio adecuadamente.

Como se ha podido comprobar, una gestión ineficiente e impropia orientada conlleva el incumplimiento de las metas del Anexo III del CC; pero simultáneamente, se establece también un incumplimiento directo del Artículo 3.3.10 del Contrato de Concesión “Eficiencia de la Infraestructura” que dice: “*El Concesionario deberá, renovar y/o rehabilitar las redes de distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales que no permitan la eficiente prestación del Servicio. El Concesionario deberá realizar, asimismo, las tareas de renovación y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidrantes, conexiones y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del Servicio, cualquiera sea la Vida Útil de ellos, de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en este Contrato, y con las normas que pueda dictar el ENTE REGULADOR*”.

Además de todo anterior, el ocultamiento reiterado de información relevante del Estado de Riesgo del Sistema (IV.3.4.1), constituye una violación del deber de cooperación con el Ente Regulador, lo que está expresamente contenido en el art. 4.2 de CC.

V. Área Económica- Financiera

V.1 INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES EN LOS ESTADOS CONTABLES

Irregularidades graves en el manejo de “Gastos Confidenciales” con impacto significativos en los resultados operativos; Incumplimientos formales en Libros de Inventario y Balance; Incumplimientos en la Registración de Pasivos emergentes de la Carta de Entendimiento 2007- Incumplimiento a obligaciones derivadas de normas fiscales nacionales

V.1.1 Documentos de Referencia:

AG-ECO 2 N101- N102- N103- N104- N105 y N109 ; AG-ECO 2 N201; AG-ECO 2 N202

V.1.2 Descripción.

Comprende el relevamiento y evaluación de los estados contables anuales sucesivos a partir del inicio del período de operación privada, lo que básicamente consiste en el análisis de la composición y evolución a largo de los años de los gastos e inversiones realizadas y de los ingresos y créditos registrados en el haber del Concesionario, así como también de las deudas contraídas por éste. En el segmento de los gastos están comprendidos los atribuibles al Contrato de Asistencia Técnica (OSM SA- SAUR Int.), los gastos directivos y gerenciales, los de personal y de contrataciones a terceros, así como también los otros gastos generales; se ha evaluado también la composición y destino de las inversiones realizadas. El análisis también abarca la determinación y verificación de ingresos y créditos, y sus compensaciones, por quebrantos y deudas contraídas, incluyendo los créditos y deudas mantenidas con accionistas y sociedades relacionadas. Se evaluó también la determinación de resultados brutos y netos después de impuestos, y las liquidaciones de impuestos, créditos y deudas impositivas, así como el reparto de utilidades. El trabajo se basó en la revisión analítica sobre la información disponible. En particular, los puntos de referencia fueron analizados considerando el grado de cumplimiento de los Requisitos de la Información Contable determinados por Normas Contables Profesionales vigentes; así como también, el sometimiento a Normas Contables Legales y disposiciones regulatorias establecidas por el Gobierno de la Provincia de Mendoza (en forma directa o indirecta, a través de EPAS), en caso de corresponder.

V.1.3 Normas Aplicables

Generales: LNSC N° 19550 ; Resoluciones Técnicas N° 8, 9, 16 y 17 emitidas por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, y adoptadas por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Mendoza; Código de Comercio de la República Argentina- Instrucción operativa “Trámite de Compras” OSM/IO.03.GAF/d

Impositivas: Ley 11.683, sus modificatorias y complementarias de Procedimiento Fiscal.- Resolución General 1.547, sus modificatorias y complementarias, Régimen de Medio de Pago.- Ley 25.345, sus modificatorias y complementarias, Prevención de la Evasión Fiscal.- Ley 20.628, sus modificatorias y complementarias de Impuesto a las Ganancias. Resolución General 830- sus modificatorias y complementarias, Régimen de Retención de Impuesto a las Ganancias- Resolución General 1122, sus modificatorias y complementarias, Operaciones de Exportación e Importación y Transacciones entre Sujetos Vinculados- Ley 25.063, sus modificatorias y complementarias de Impuesto a la Ganancia Mínima Presunta.- Ley 23.549,

sus modificatorias y complementarias del Impuesto al Valor Agregado-Código Fiscal de la Provincia de Mendoza

V.1.4. Observaciones

V.1.4.1 Cuenta Especial: *Irregularidades graves en el manejo de “Gastos Confidenciales” con impacto significativo en los resultados operativos.*

De la Auditoría practicada a OSM SA surgió la existencia de una cuenta bancaria especial (Cuenta Especial N° 10100100093513 del Banco Regional de Cuyo), la cual era manejada con estricta confidencialidad y administrada por un estudio contable externo en conjunto con el Gerente General de OSM SA. En la compañía no se contaba con documentación referida a los movimientos de la cuenta, ya que la misma estaba archivada en el mencionado estudio contable. Entre 2002 y hasta principios de 2009, los movimientos de la cuenta bancaria totalizaron una cifra superior a 30 millones de pesos de los cuales algo más de 22 millones de pesos son pagos a la empresa Aguas de Mendoza SA (ADM). Como ya se ha indicado, ADM es una Sociedad Anónima inscrita en Mendoza que es titular de las acciones “C de OSM SA y que está controlada en un 99 % por SAUR Int., el que es el Operador Técnico OSM SA. Esta cuenta también se utilizó para el pago de indemnizaciones, sueldos gerenciales, y gastos del personal jerárquico. La empresa ADM emitía mensualmente dos facturas: una cuyo detalle era “*prestación de servicios personal especialista*”, y otra en concepto de “*Pago por Cuenta y Orden de OSM S.A*”. Más de 21 millones corresponden al pago por personal especialista. De la revisión se desprende que las operaciones de OSM SA con ADM presentaron las siguientes irregularidades.

1. *No se cumplieron con las Normas Internas establecidas para el Circuito de Compras y con los Procedimientos de Contratación*, esto adquiere una importancia relevante teniendo en cuenta el significativo monto de las transacciones realizadas.
2. *No se encuentran incluidas en el proceso de generación automática de información contable.*
3. *Incumplimiento de las Normas Contables Profesionales:* no se ha registrado contablemente en forma correcta el cargo a resultados derivado de las Facturas por contratación de servicios de personal especialista de Aguas de Mendoza SA. En efecto, debería haberse registrado como Honorarios Profesionales en lugar de Sueldos y Jornales, distorsionando sensiblemente el monto total reconocido de estos últimos a partir del ejercicio 2002.
4. *Las Facturas se ingresaban manualmente al Libro IVA Compras*, ya que los datos se remitían externamente al Departamento Contable. Asimismo, existe falta de registración de comprobantes en el libro de IVA compras de las facturas por “gastos por cuenta y orden de OSM SA”
5. *No existe respaldo documental (contratos de prestación de servicios y/o contratos de mutuos con accionistas y/o sociedades relacionadas)* que justifique los prestaciones y la razonabilidad sobre los pagos al “Personal especialista de ADM” y sobre los pagos por “Cuenta y Orden” de la Compañía.

En síntesis, el modo de administrar las operaciones relacionadas con AD, sin liquidaciones que respalden las erogaciones, sin mutuos y contratos que justifiquen las prestaciones especiales, con procedimientos confidenciales que eludían los circuitos de compras y contratación de la compañía, con asientos globales externos no incluidos en el proceso de

generación automática contable, registraciones incorrectas incumpliendo normas contables profesionales, constituyen una falta grave tendiente a ocultar los pagos que se realizaban. Las transacciones realizadas han tenido un impacto significativo sobre el Resultado Operativo Anual de la compañía.

V.1.4.2 Constitución de Registros de Estados Contables: Incumplimientos formales en Libros de Inventario y Balance

El análisis de la registración contable abarcó, en primer lugar, la inspección de los *Libros de Inventario y Balance* con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones del Código de Comercio de la República Argentina (artículos 44, 54 y 55) y Ley de Sociedades Comerciales N° 19550 (artículo 61 – Medios Mecánicos y otros). Se detectaron los siguientes incumplimientos formales:

1. El Concesionario ha incurrido en incumplimientos frente a formalidades requeridas por el art. 61 la Ley de Sociedades Comerciales N° 19550, respecto a la sustitución de libros legales por medios mecánicos u otros sistemas.
2. Asimismo, se ha verificado la existencia de páginas en blanco dentro de los Libros de Inventario y Balance de la Compañía, no atendiendo a lo requerido expresamente por el art. 54 del Código de Comercio de la República Argentina.
3. Los Estados Contables transcritos a los Libros de Inventario y Balance por los ejercicios 1998, 2000, 2001, 2003, 2007 y 2008 no cuentan con la firma del Presidente (o Vicepresidente, en caso de corresponder) de la Compañía.
4. En los Estados Contables transcritos al Libro de Inventario y Balance por los ejercicios 1998 y 1999, el Informe de Auditoría Externa se encuentra sin firmar

V.1.4.3 Contenido de Registros de Estados Contables: Incumplimientos en la Registración de Pasivos emergentes de la Carta de Entendimiento II (Decreto 3246/07)

Al considerar el impacto sobre los Estados Contables, derivados de deudas por Préstamos Financieros y las emergentes de la Carta de Entendimiento 2007; a la luz de Normas Contables Profesionales vigentes en la República Argentina (Resoluciones Técnicas emitidas por Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas y adoptadas por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Provincia de Mendoza), se detectó un incumplimiento de las Normas Contables Profesionales en el sentido de no reconocer contablemente Activos y Pasivos emergentes de la cláusula II.1 de la Carta de Entendimiento 2007 (Decreto 3246/07). Esto es así, ya que la compañía no registró como Pasivo la obligación de 48 millones relacionados con la afectación a obras a favor de la Provincia. Se debería haber efectuado tal registración con el objeto de otorgar veracidad e integridad a sus saldos contables al 31 de diciembre de 2008 y siguientes.

Para fundamentar su postura (Estados Contables 2008 – página 16, 5° párrafo) el Concesionario argumentó: *“la obligación asumida no exigible a la Sociedad con anterioridad a la firma de dicha carta, no implica un reconocimiento de deuda a favor de la provincia de Mendoza contra la Sociedad de un crédito por sumas de dinero, sino de recursos propios de la Sociedad que ésta deberá invertir en obras durante el plazo indicado. En rigor, el aporte de la Sociedad al Fondo al que se hace referencia en la Carta de Entendimiento 2007 no constituye un obligación de pago sino sólo una individualización del deber que pesa sobre la Sociedad de afectar dentro de su patrimonio tales sumas para invertirlas en las obras correspondientes una vez incluidas estas en el Plan de Operación y Expansión. Ante el*

incumplimiento de la Sociedad a las obligaciones de hacer antes mencionadas el Contrato de Concesión sólo habilita a la Provincia de Mendoza a requerir su cumplimiento in natura de la obligación asumida mediante el régimen de policía y control que ejerce el EPAS.”

El dictamen contable que sustenta la observación, sostiene que la Resolución Técnica N° 16 dictada por la Federación de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, “RT 16”), en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley de Ejercicio Profesional de Ciencias Económicas N° 20488, ha establecido un Marco Conceptual que debe servir entre otros aspectos “a los emisores y auditores de estados contables, para resolver situaciones que no estuviesen expresamente contempladas en las normas contables particulares”.

En efecto, la situación expuesta por la Compañía no se encuentra contemplada expresamente en dicha normativa. En este sentido, y de acuerdo a lo establecido por el apartado 4.1.2 “Pasivos” de la RT 16, se advierte que la obligación tiene el carácter de Pasivo a modo concluyente.

Por otra parte, al existir un Pasivo emergente de la obligación, debe existir la contrapartida contable que acompañe este reconocimiento; precisamente, la constitución de un Fondo específico supone el reconocimiento de un Activo Intangible.

Con respecto al tratamiento contable del Activo Intangible durante la vigencia del Contrato de Concesión, la RT 17 establece que “...la depreciación se asignará a los períodos de la vida útil del bien sobre una base sistemática que considere la forma en que se consumen los beneficios producidos por el activo. Si esto no fuese posible, se aplicará el método de la línea recta.” Precisamente el cargo anual por depreciación del Activo Intangible se vinculará anualmente con:

1. El cumplimiento del Plan de Obras, en la magnitud prevista anualmente en CE.
2. El aumento de Ingresos Operativos por expansión de capacidad instalada y demanda del servicio.

Finalmente, la cancelación del Pasivo emergente de la obligación es realizada contra la erogación de recursos propios vinculados a la ejecución del Plan de Obras.

De este modo, la Compañía expone dentro de su Pasivo Total, el monto de deuda anual que mantiene con el Estado Provincial, reflejando el saldo pendiente de la obligación resultante de considerar el monto total de la misma (\$ 48.572.196,49) menos lo efectivamente ejecutado en obras.

Por su parte, dentro del Activo Total, la Compañía reflejará en forma anual la contraposición entre obras realizadas e incremento de Ingresos Operativos.

En síntesis, se observa un incumplimiento de las Normas Contables Profesionales al no reconocer contablemente Activos y Pasivos emergentes de la cláusula II.1 de la Carta de Entendimiento 2007 (Decreto 3246/07). Se debería haber efectuado tal registración con el objeto de otorgar veracidad e integridad a sus saldos contables al 31 de diciembre de 2008 y siguientes.

V.1.4.5 Contribuciones al Fisco Nacional: *Incumplimiento a obligaciones derivadas de normas fiscales nacionales*

De la auditoría contable, surgen inconsistencias en algunas de las Declaraciones Juradas del Impuesto a las Ganancias, a la Ganancia Mínima Presunta, y al Impuesto al Valor Agregado que podría dar lugar a reclamos del fisco Nacional con su consecuente perjuicio económico y posible aplicación de la Ley penal Tributaria. Lo mismo ocurre con el régimen de retención del Impuesto a las Ganancias dado que se omitió retener el impuesto de referencia, en pagos

realizados a la sociedad Aguas de Mendoza S.A. por periodos que no contaba con certificados de exclusión.

Respecto a los Estudios de Precios de Transferencia y Régimen de Información con Sujetos Independientes del exterior, de acuerdo a los lineamientos de A.F.I.P. y considerando que los Estudios de Precios de Transferencia no se encuentran preparados y presentados, el Fisco podría impugnar total o parcialmente las operaciones con vinculadas del exterior con el correspondiente impacto en las Declaraciones Juradas del Impuesto a las Ganancias, con su consecuente perjuicio económico a la compañía.

También del análisis efectuado por las auditorias se pudo determinar incumplimientos a las Normativa de Registración y Medios de Pagos dispuestas por la AFIP, por lo que podría existir, ante una inspección fiscal, la impugnación sobre la deducción de estos gastos, sus créditos fiscales y demás efectos tributarios, lo que conlleva a que estos incumplimientos puedan afectar la situación económica, patrimonial y/o financiera de Obras Sanitarias Mendoza S.A., así como también, su evolución.

V.1.5. Implicancias asociadas

Del análisis de la cuenta bancaria especial en Banco Regional de Cuyo y de los movimientos contables relacionadas con Aguas de Mendoza SA, se determinó que en general las contrataciones no cumplen con las normas internas establecidas, que existen salidas de dinero significativas sin respaldatoria documental, que se ha registrado contablemente en forma incorrecta el cargo a resultados derivado de las Facturas por contratación de servicios de personal especialista, que no se ha podido acreditar fehacientemente la existencia de Contratos de ese Personal Especialista, es decir se han corroborado irregularidades que afectan la situación económica, patrimonial y/o financiera de Obras Sanitarias Mendoza S.A., así como también, su evolución .

V.2 IRREGULARIDADES EN LA EVOLUCION ECONOMICA- FINANCIERA

Impacto significativo sobre el Resultado Operativo Anual de las operaciones con Sociedades Relacionadas- Falta de proporcionalidad entre el Endeudamiento y las Inversiones en activos fijos- Incumplimientos de Pago emergentes de la Carta de Entendimiento II (Decreto 3246/07)

V.2.1 Documentos de Referencia:

AG – ECO 2 N106 ; AG ECO 2 N107 ; AG ECO 3 N101 ; AG ECO 3 N102 ; AG ECO 3 N104 - N° 7 (R- AG ECO N° 7), N° 9 (R- AG ECO N° 9) y N° 16 (R- AG ECO N° 16)- AG 3 N201

V.2.2 Descripción.

El tópico comprende en general el relevamiento y evaluación de la estructura de ingresos y su evolución a lo largo de la concesión, la eficiencia de cobro, el flujo de fondos y la evolución de caja. También abarca la estructura de costos y su evolución a lo largo de la concesión, tanto de los costos operativos como de los costos de administración, así como la estructura de inversiones y su evolución.

En particular se han analizado aquí los aspectos relativos a las deudas y/o créditos por operaciones con accionistas y/o sociedades relacionadas, las deudas por préstamos

financieros, la evolución mensual de la cantidad de clientes, los ratios de recaudación por bimestre, la evolución anual del estado de flujo de efectivo y el flujo de fondos mensual durante el período del contrato de concesión, analizando el impacto sobre la situación económico – financiera de Obras Sanitarias Mendoza SA

V.2.3 Normas Aplicables: Anexo III- CC (parte II)

V.2.4. Observaciones:

V.2.4.1. Saldos con Sociedades Relacionadas: *Impacto significativo sobre el Resultado Operativo Anual de las operaciones con Sociedades Relacionadas*

Se considera aquí el impacto relativo de las operaciones de OSMSA con sociedades relacionadas. En particular desde el ejercicio 1998 hasta el 2008, se han observado operaciones significativas principalmente con SAUR International y Aguas de Mendoza SA. (ADM) (tal como se comentó en V.1.4.1). SAUR International ha tenido operaciones por un total de M\$ 32.133 desde el ejercicio 1998 al 2008, de los cuales M\$ 26.247 han correspondido a Retribución por Operador Técnico. Por su parte las operaciones de Aguas de Mendoza SA desde 1998 ascendieron a M\$ 22.406, de los cuales M\$ 22.249 correspondieron a Servicios Contratados generados a partir del año 2002 hasta 2008.

| | en M\$ | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
| Resultado Operativo (antes de cargas financieras e impuestos) | -4.197 | 764 | 7.019 | 8.061 | -9.119 | 18.719 | 10.988 | -4.121 | -7.718 | 14.973 | 10.178 |
| Operaciones con Aguas de Mendoza SA (por Servicios Contratados) | - | - | - | - | 4.193 | 4.808 | 3.213 | 2.340 | 2.098 | 2.534 | 3.063 |
| Incidencia s/ Resultados Operativos (1) | - | - | - | - | -46% | -26% | -29% | -57% | -27% | -17% | -30% |
| Operaciones con Saur International (por Honorarios Operador Técnico) | 1.031 | 2.070 | 2.236 | 4.884 | 2.858 | 2.397 | 2.438 | 2.497 | 2.600 | 2.662 | 3.220 |
| Incidencia s/ Resultados Operativos (2) | -25% | 271% | 32% | 61% | -31% | -13% | -22% | -61% | -34% | -18% | -32% |
| Operaciones con Saur International (2) (Gastos pag. por 3º por cta y orden de OSMSA) | - | 939 | 489 | 299 | 1.545 | 1.109 | 394 | 90 | 228 | - | - |
| Incidencia s/ Resultados Operativos (2) | - | 123% | 7% | 4% | -17% | -6% | -4% | -2% | -3% | - | - |

a. Base de cálculo: Operaciones con Aguas de Mendoza / Resultado operativo (ACF y AI)

b. Base de cálculo: Operaciones con Saur International / Resultado operativo (ACF y AI)

De la revisión de las imputaciones contables de dichos gastos, se han observado M\$ 12.380 con cargo a Honorarios Confidenciales; M\$ 4.840 en concepto de Cargos Gerenciales y M\$ 292 a Cargas Sociales. Cabe recordar que estas operaciones eran pagadas por fuera del circuito formal de pagos de la Compañía; a través de una cuenta bancaria especial radicada en Banco Regional de Cuyo.

En función de lo expuesto en el cuadro anterior, puede advertirse que las transacciones realizadas con ambas empresas (resultantes, principalmente, por Servicios Contratados, Retribución por Operación Técnica y Gastos Pagados por Cuentas y Orden de la Compañía) han tenido un impacto significativo sobre el Resultado Operativo Anual de la Compañía (antes de Impuesto a las Ganancias y Cargos Financieros). En otras palabras, el comportamiento de dichos conceptos (a excepción de la Retribución por Operación Técnica, que responde a un contrato específicamente celebrado al efecto) incide con carácter significativo, sobre la Rentabilidad Operativa de la Compañía.

Teniendo en consideración que no se ha obtenido respaldo documental (v.gr. contratos de locación de servicios y/o mutuos) sobre Servicios Contratados y/o Gastos Pagados por Cuenta y Orden de la Compañía, no se ha podido realizar una adecuada validación sobre la razonabilidad del cargo a resultados del ejercicio año por año. En efecto, se advierte un comportamiento dispar de las operaciones por cada ejercicio económico.

V.2.4.2 Evolución del Endeudamiento con Terceros: Falta de proporcionalidad entre el Endeudamiento y las Inversiones en activos fijos

Las deudas financieras con terceros, contraídas por la Compañía no tuvieron relación directamente proporcional con las inversiones en servicios de agua y saneamiento durante el período de concesión. Esto se ve evidenciado principalmente en los primeros años de la concesión, en donde la empresa tomó créditos bancarios y la mayor parte del endeudamiento obtenido no fue destinado a Activos Fijos, aún cuando sus ejercicios arrojaban resultados positivos.

En los 4 primeros años de concesión, la Compañía incrementó su Rentabilidad sobre el Activo Total desde el -1,9% a 3,3% en el ejercicio 2001. Por su parte, los resultados acumulados (en valores históricos) totalizaron M\$ 9086.

Principalmente, *el mencionado aumento en la Rentabilidad se produjo a partir del apalancamiento generado con préstamos de terceros.* En efecto durante el período bajo análisis el costo de financiamiento de la Compañía aumentó desde el 2,5% al 12%.

A partir del trabajo realizado, resulta necesario destacar *que la mayor parte del endeudamiento obtenido por la Compañía no fue destinado a Activos Fijos* (v.gr. bienes de uso). En efecto, se advierte que el porcentaje de inmovilización de la Compañía durante el período 1998 a 2001 se redujo desde el 86% al 83%. Asimismo, se advierte una disminución en la relación Activo / Pasivo desde un 4,39 al 3,41, lo que indica que parte de los fondos obtenidos fueron destinados a gastos corrientes.

Teniendo en cuenta la situación presentada a partir del ejercicio 2002, *la Compañía afectó sus resultados operacionales mediante la contratación de servicios con Aguas de Mendoza SA, lo que representó un gasto total en el período bajo análisis de M\$ 14554.*

V.2.4.3 Deudas con Organismos Públicos: Incumplimientos de Pago emergentes de la Carta de Entendimiento II (Decreto 3246/07)

Se han verificado incumplimientos del Canon del Concesión y de las cuotas al Poder Ejecutivo de los préstamos otorgados por el ENOHSa acordados a partir de la segunda Carta de Entendimiento.

En particular, con respecto a la deuda Gobierno de Mendoza (ENOHSA, ésta se genera a través de un financiamiento internacional gestionado a través del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA), crédito que la Provincia de Mendoza garantizó con su Coparticipación Federal. El mismo fue contratado en dólares estadounidenses. En particular, por causa de la salida de la convertibilidad, la Compañía no abonó dichos préstamos, razón por la cual el Gobierno de la Provincia debió cancelarlo en dólares.

En la 2ª Carta de Entendimiento, el Gobierno de la Provincia de Mendoza acordó refinanciar totalmente los saldos pagados por éste, en M\$ 11.218, en 14 años a partir del 2007, devengando un interés nominal anual del 6%.

Sin perjuicio de haber realizado el reconocimiento de la deuda vencida al 31 de julio de 2009, la Compañía no ha realizado pago alguno vinculado al cronograma expuesto (ver cuadro que sigue)

| Cronogramas de Pagos según Carta de Entendimiento | | | | | | |
|---|-------|----------------|-------------------|------------------|-------------------|------------|
| Año | Cuota | Deuda | Cuota | Interés | Capital | Saldo |
| 2.008 | 1 | 11.217.846 | 1.206.871 | 673.071 | 533.800 | 10.684.046 |
| 2.009 | 2 | 10.684.046 | 1.206.871 | 641.043 | 565.828 | 10.118.218 |
| 2.010 | 3 | 10.118.218 | 1.206.871 | 607.093 | 599.778 | 9.518.440 |
| 2.011 | 4 | 9.518.440 | 1.206.871 | 571.106 | 635.765 | 8.882.675 |
| 2.012 | 5 | 8.882.675 | 1.206.871 | 532.961 | 673.910 | 8.208.765 |
| 2.013 | 6 | 8.208.765 | 1.206.871 | 492.526 | 714.345 | 7.494.420 |
| 2.014 | 7 | 7.494.420 | 1.206.871 | 449.665 | 757.206 | 6.737.214 |
| 2.015 | 8 | 6.737.214 | 1.206.871 | 404.233 | 802.638 | 5.934.576 |
| 2.016 | 9 | 5.934.576 | 1.206.871 | 356.075 | 850.796 | 5.083.780 |
| 2.017 | 10 | 5.083.780 | 1.206.871 | 305.027 | 901.844 | 4.181.935 |
| 2.018 | 11 | 4.181.935 | 1.206.871 | 250.916 | 955.955 | 3.225.981 |
| 2.019 | 12 | 3.225.981 | 1.206.871 | 193.559 | 1.013.312 | 2.212.668 |
| 2.020 | 13 | 2.212.668 | 1.206.871 | 132.760 | 1.074.111 | 1.138.558 |
| 2.021 | 14 | 1.138.558 | 1.206.871 | 68.313 | 1.138.558 | 0 |
| | | Totales | 16.896.194 | 5.678.347 | 11.217.846 | |

VI CONCLUSIONES GENERALES

En vista de la documentación de Nivel 1 recabada en Fase A, y de la complementación documental y su evaluación de Nivel 2 realizada en Fase B de la Auditoría, con el auxilio de los Auditores Externos de la Universidad Nacional de Cuyo, y en cumplimiento de la Resolución 13/09 de la Intervención de OSM SA (Decreto 1690/09 del Poder Ejecutivo de Mendoza), queda debidamente sustanciado y establecido, más allá de toda duda razonable y circunstancias atenuantes, que el Concesionario y su Operador Técnico incumplieron grave y reiteradamente las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, el Decreto Marco Regulatorio 911/95, la Ley Prov. 6044, la Ley Nac.19550 de Soc. Comerciales y otras Leyes Nacionales y Provinciales, con consecuencias gravosas sobre la calidad de vida de los ciudadanos, la calidad del medio ambiente y el patrimonio de Estado Provincial.

Corresponde en consecuencia recomendar a la Intervención de OSM SA, al Ente Provincial del Agua y de Saneamiento (EPAS), y al Poder Ejecutivo Provincial se proceda a la Rescisión del Contrato de Concesión por culpa del Concesionario.

Mendoza, 28 de junio de 2010

Dr. Ing. José Luis Puliafito
Coordinador
Auditoría General a OSM SA

El presente documento ha sido revisado con conformidad por los Veedores- Auditores designados por el EPAS para el auxilio a la Intervención a Obras Sanitarias Mendoza Sociedad Anónima, Dr. Carlos Giuffre (Área Jurídico Legal e Institucional); Ing. Raúl Puebla (Área Servicio y Técnico -Operativa) y Lic. Darío Hernández (Área Económica- Financiera); en Mendoza, el 28 de Junio de 2010.