

Solicitud de Revisión Extraordinaria de Tarifas del Servicio de ARSA

Opinión de la Defensoría del Pueblo de Río Negro

La Defensoría del Pueblo comparece en el marco del procedimiento de **Revisión Extraordinaria de Tarifas de los Servicios de Agua Potable y Desagües (período 2018–2025)**, en representación de los usuarios del servicio público prestado por Aguas Rionegrinas S.A. (ARSA), con el objeto de exponer una posición frente a la pretensión de incremento tarifario extraordinario del **48,98%**.

El servicio de agua potable y saneamiento constituye un **servicio público esencial** y su acceso integra el contenido del **derecho humano al agua y al saneamiento**, reconocido por el derecho internacional de los derechos humanos e incorporados al ordenamiento constitucional argentino a través del bloque de constitucionalidad federal (art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional). En consecuencia, toda decisión tarifaria debe ser analizada bajo una perspectiva de derechos, priorizando la protección de los usuarios por sobre consideraciones meramente económicas.

De acuerdo con los estándares internacionales vigentes, el derecho humano al agua y al saneamiento exige, como mínimo, el cumplimiento simultáneo de las siguientes condiciones esenciales:

- **Disponibilidad:** el suministro debe ser suficiente y continuo para los usos personales y domésticos.
- **Calidad:** el agua debe ser segura, apta para el consumo humano y libre de microorganismos o sustancias que puedan afectar la salud.
- **Accesibilidad:** el servicio debe estar al alcance de todas las personas sin discriminación, lo que incluye tanto la accesibilidad física como la **accesibilidad económica**, de modo tal que su costo no comprometa el ejercicio de otros derechos fundamentales.

Estas condiciones constituyen el núcleo básico que debe orientar toda política pública vinculada al servicio y, en particular, cualquier proceso de revisión tarifaria.

La Defensoría advierte que la capacidad económica de las familias rionegrinas atraviesa un estado de **fragilidad**, como consecuencia del aumento generalizado del costo de vida. Esto porque los usuarios han debido afrontar incrementos simultáneos en servicios esenciales tales como energía, transporte, vivienda, alimentos y salud, lo que ha reducido drásticamente su margen de maniobra para absorber nuevas cargas tarifarias.

En este contexto, la accesibilidad económica al servicio de agua adquiere una relevancia singular, dada su condición de recurso **insustituible**, directamente vinculado con la salud, la dignidad y la vida. Una tarifa que compromete el acceso al agua no solo afecta a los usuarios, sino que vulnera obligaciones estatales básicas.

Por ello, cualquier adecuación tarifaria debe ponderar especialmente la situación de los sectores en condición de vulnerabilidad, evitando que el costo del servicio se convierta en una barrera de acceso.

Del análisis de la documentación presentada por la concesionaria surgen **inconsistencias técnicas y omisiones relevantes** que impiden convalidar el incremento solicitado.

a) Falta de correlación entre costos e inversiones

La solicitud se apoya principalmente en una estructura de costos donde los rubros **Personal** y **Energía Eléctrica** registran variaciones exponenciales. Sin embargo, la empresa no acompaña un análisis exhaustivo que vincule dichos incrementos con mejoras verificables en la eficiencia operativa ni con el cumplimiento de metas de inversión comprometidas.

Resulta preocupante la ausencia de información respecto de:

- la ejecución de los planes de inversión del período anterior;
- los resultados obtenidos en términos de calidad, presión y continuidad del servicio;
- las metas futuras que justificarían la política tarifaria pretendida.

b) Desfase técnico y compensación retroactiva

ARSA invoca un supuesto "desfase técnico de origen" derivado del Decreto N° 1.170/2018, vinculado a la inflación del período enero–septiembre de 2018. No obstante, esta Defensoría sostiene que una revisión extraordinaria no puede resolverse como una mera compensación económica retroactiva, sin exigir, en paralelo, **mejoras tangibles y medibles** en la prestación del servicio.

c) Metodología de actualización y traslado al usuario

Si bien la Ley Provincial N° 5.292 habilitó mecanismos de actualización tarifaria que acumulan variaciones significativas, la empresa pretende ahora una recomposición adicional basada en una variación ponderada de costos del **8.725,32%**, trasladando directamente al usuario un aumento del 48,98%.

Esta pretensión desconoce el principio de razonabilidad tarifaria y omite la implementación de **mecanismos de gradualidad y protección social**, indispensables en el actual contexto económico.

Aun en el supuesto de evaluarse futuras adecuaciones tarifarias, la Defensoría sostiene que resulta indispensable implementar instrumentos que mitiguen su impacto, tales como:

- esquemas de aplicación gradual de los incrementos;
- fortalecimiento y ampliación de tarifas sociales efectivas;
- prohibición de cortes del servicio por razones económicas;
- bonificaciones específicas para hogares en situación de vulnerabilidad;
- planes de financiación accesibles para deudas y cargos extraordinarios.

Estos mecanismos no constituyen concesiones discrecionales, sino herramientas necesarias para garantizar la accesibilidad económica al servicio.

Toda pretensión de adecuación tarifaria vinculada a inversiones debe estar acompañada por:

- informes técnicos, económicos, financieros y legales completos;
- certificaciones de auditores técnicos y contables;
- evaluación del cumplimiento del Plan Quinquenal vigente;

- acreditación de que las erogaciones se corresponden con metas efectivamente comprometidas.

La tarifa solo puede compensar costos ajustados a dichas metas y traducirse en mejoras concretas en la calidad, continuidad y confiabilidad del servicio.

Por todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro adopta una **posición de rechazo** frente a la pretensión de Aguas Rionegrinas S.A. de aplicar un incremento tarifario extraordinario del **48,98%**.

La solicitud formulada por la distribuidora no satisface los estándares de razonabilidad, proporcionalidad ni transparencia exigidos para un servicio público esencial, carece de una justificación técnica integral vinculada a mejoras verificables en la prestación y desconoce el contexto de socioeconómico que atraviesan los usuarios del servicio.

Convalidar el aumento pretendido implicaría trasladar de manera directa e inmediata cargas económicas desproporcionadas a los hogares rionegrinos, poniendo en riesgo la **accesibilidad económica al agua potable y al saneamiento**, y contrariando las obligaciones estatales de garantizar el ejercicio efectivo del derecho humano al agua.

En consecuencia, esta Defensoría **rechaza la revisión extraordinaria de tarifas en los términos solicitados** y exhorta a la autoridad de aplicación a desestimar el pedido de incremento, disponiendo que cualquier eventual adecuación futura se encuentre estrictamente subordinada a:

- la acreditación fehaciente de inversiones ejecutadas y metas cumplidas;
- la implementación previa de mecanismos de gradualidad y protección social;
- la prohibición de cortes del servicio por razones económicas;
- y la preservación del carácter universal, continuo y asequible del servicio.

El agua no puede ser tratada como una mercancía sujeta exclusivamente a lógicas financieras: **es un derecho humano fundamental**. En defensa de ese principio, la Defensoría del Pueblo reafirma su compromiso indeclinable con la protección de los usuarios y con un modelo tarifario justo, equitativo y socialmente sostenible.