

1 de junio de 2018
0357-IA-2018/55176

Señor
Luis Fernando Chavarría Alfaro
Director
Intendencia de Agua

8000-273737
(ARESEP)
T +506 2506.3200
F +506 2215.4310

Correo electrónico
iaqua@aresep.go.cr

Apartado
936-1000
San José – Costa Rica

www.aresep.go.cr

Estimado señor:

INFORME DEL PROYECTO DE REGULACIÓN TÉCNICA (PRT). EVALUACIÓN DEL AYA Y ESPH DEL AÑO 2017. SAS 38856 Y 39181.

El AyA con oficio GG-2018-00415/44911 del 27 de febrero de 2018 y la ESPH, S.A. mediante oficio E.E.C. 27-2018 del 23 de marzo de 2018, remitieron la información necesaria para desarrollar el Proyecto de Regulación Técnica (PRT) del año 2018 (datos del año 2017).

El PRT se concibió como una herramienta para dar seguimiento a la calidad integral de los servicios de acueducto y alcantarillado. El propósito final del proyecto es lograr que los abonados reciban niveles óptimos del servicio.

En el PRT, con ese objetivo en mente, se utiliza un número reducido de indicadores clave de cobertura y calidad, tal como la continuidad del servicio y la calidad microbiológica del agua para consumo humano, para poner en operación el seguimiento de la gestión del servicio de los operadores.

El proyecto con el fin de fomentar la competencia y lograr la excelencia, compara a los operadores entre sí y contra referentes internacionales utilizando estos indicadores. Además, para dar una nota integral a la gestión del operador se definió un Índice Global de Gestión (IGG) que resume en una sola calificación el resultado combinado de los indicadores.

En los siguientes apartados se evalúa la gestión de los operadores durante el año 2017: Se valora tanto el nivel del IGG como el de los indicadores individuales, asimismo su evolución con respecto al año 2016.

Una calificación de 100% en el IGG implicaría que el operador logra brindar el servicio en cada uno de los aspectos que lo definen (cobertura, calidad y

Es público, es suyo, es de todos

Los servicios públicos de calidad contribuyen al desarrollo y progreso
del país;
a todos nos conviene.



continuidad) a nivel de los mejores operadores de América Latina, utilizando como referencia la base de datos de ADERASA¹.

1. Índice Global de Gestión (IGG):

La gestión de los operadores evaluados (ESPH, S.A. y las regiones del AyA) durante el año 2017 se caracterizó, en general, por un servicio de acueducto que distribuyó agua de buena calidad microbiológica, pero con problemas de continuidad del servicio; y un servicio de alcantarillado de baja cobertura poblacional y baja incidencia de tratamiento de aguas servidas. La situación es similar a la de los años anteriores.

El resultado del Índice Global de Gestión (IGG) se detalla en el Cuadro N°1:

Cuadro N°1

IGG(%)		
	2016	2017
ESPH, S.A.	68%	68%
CHOROTEGA	55%	54%
METROPOLITANA	54%	54%
H. ATLANTICA	53%	52%
PACIFICO C.	55%	50%
BRUNCA	47%	46%
CENTRAL O.	45%	45%

Como se observa en el cuadro N°1, el operador mejor calificado en el 2017, al igual que en años anteriores, fue la ESPH, S.A. con un 68% de los puntos posibles. Las fortalezas de este operador estuvieron en: la calidad microbiológica del agua, el cumplimiento del control de calidad y en el bajo nivel de reclamos por razones comerciales.

Por otra parte, en dicho año la región peor calificada fue la Central Oeste con un 45% de los puntos posibles. La Región obtuvo una puntuación de cero en cuatro de los ocho indicadores evaluados. Le afecta en la puntuación: su bajo desarrollo del servicio de alcantarillado; y dentro del servicio de acueducto, un alto nivel de cortes de servicio.

Ningún operador mejoró su calificación del IGG, todo lo contrario, cuatro operadores la empeoraron. El detalle se observa en el Gráfico N°1:

¹ Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas

Gráfico N°1



La Región Pacífico Central muestra el peor descenso y se debe a desmejoras en la continuidad del servicio de acueducto y el agua no contabilizada.

2. Estado de los indicadores de seguimiento a diciembre 2017:

El estado, al año 2017, de los indicadores de gestión con que se evalúa a los operadores se resume en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

SERVICIO DE ACUEDUCTO								
Indicador	Código	AyA						ESPH, S.A.
		METROPOLITANA	CHOROTEGA	H. ATLANTICA	BRUNCA	CENTRAL O.	PACIFICO C.	
Conformidad de los análisis microbiológicos ejecutados	ica-05m	96%	99%	97%	96%	97%	96%	100%
Ejecución general de análisis comprometidos	ica-04	143%	533%	728%	456%	437%	551%	123%
Cortes de Servicio (para servicios Continuos)	ica-02	198%	159%	82%	205%	212%	89%	85%
Pérdidas en la red en % de agua despachada	ioa-09	50%	49%	65%	48%	54%	52%	35%

SERVICIO DE ALCANTARILLADO								
Indicador	Código	AyA						ESPH, S.A.
		METROPOLITANA	CHOROTEGA	H. ATLANTICA	BRUNCA	CENTRAL O.	PACIFICO C.	
Densidad de taponamientos	icc-02	3,4	1,5	5,4	1,5	0,5	18,5	-
Cobertura de alcantarillado sanitario	ies-03	49%	11%	11%	5%	1%	15%	27%
Incidencia de tratamiento de Aguas Residuales (base agua comercializada)	ioc-07A	18%	16%	24%	5%	1%	27%	13%

SERVICIO AL CLIENTE								
Indicador	Código	AyA						ESPH, S.A.
		METROPOLITANA	CHOROTEGA	H. ATLANTICA	BRUNCA	CENTRAL O.	PACIFICO C.	
Reclamos comerciales por cuenta	icu-02	3,3	6,0	7,5	3,4	7,9	4,7	-

3. Calificación de los indicadores de seguimiento a diciembre 2017:

La calificación de los indicadores del Cuadro N°2 se realizó según el procedimiento indicado en el PRT. Esta calificación, necesaria para el cálculo del IGG, se resume en el Cuadro N°3:

Cuadro N°3

SERVICIO DE ACUEDUCTO								
Indicador	Código	AyA						ESPH, S.A.
		METROPOLITANA	CHOROTEGA	H. ATLANTICA	BRUNCA	CENTRAL O.	PACIFICO C.	
Conformidad de los análisis microbiológicos ejecutados	ica-05m	3	4	4	3	4	3	4
Ejecución general de análisis comprometidos	ica-04	4	4	4	4	4	4	4
Cortes de Servicio (para servicios Continuos)	ica-02	0	0	1	0	0	1	1
Pérdidas en la red en % de agua despachada	ioa-09	1	1	0	1	0	1	3

SERVICIO DE ALCANTARILLADO								
Indicador	Código	AyA						ESPH, S.A.
		METROPOLITANA	CHOROTEGA	H. ATLANTICA	BRUNCA	CENTRAL O.	PACIFICO C.	
Densidad de taponamientos	icc-02	3	4	2	4	4	0	4
Cobertura de alcantarillado sanitario	ies-03	2	1	1	0	0	1	1
Incidencia de tratamiento de Aguas Residuales (base agua comercializada)	ioc-07A	1	1	1	0	0	2	1

SERVICIO AL CLIENTE								
Indicador	Código	AyA						ESPH, S.A.
		METROPOLITANA	CHOROTEGA	H. ATLANTICA	BRUNCA	CENTRAL O.	PACIFICO C.	
Reclamos comerciales por cuenta	icu-02	3	2	2	3	2	2	4

Nota: 0 es la peor marca obtenible y 4 la mejor.

El código de color: 4 3 2 1 0, se utilizó en el cuadro anterior y se utiliza en los cuadros del siguiente apartado.

4. Evolución de los indicadores:

4.1. Conformidad de los análisis microbiológicos ejecutados (ica-05m):

Cantidad total de análisis microbiológicos conformes con la normativa vigente / Cantidad total de análisis de agua potable realizados en el período* 100.

Cuadro N°4

Conformidad de los análisis microbiológicos ejecutados		
	2016	2017
ESPH, S.A.	100%	100%
CHOROTEGA	99%	99%
H. ATLANTICA	97%	97%
CENTRAL O.	97%	97%
METROPOLITANA	96%	96%
PACIFICO C.	96%	96%
BRUNCA	96%	96%

Los niveles de calidad microbiológica del agua se mantienen inalterados.

4.2. Ejecución general de análisis comprometidos (ica-04): Cantidad total de análisis de agua potable realizados en el período / Cantidad total de análisis exigidos por la normativa vigente * 100.

Cuadro N°5

Ejecución general de análisis comprometidos		
	2016	2017
H. ATLANTICA	730%	728%
PACIFICO C.	618%	551%
CHOROTEGA	489%	533%
BRUNCA	483%	456%
CENTRAL O.	424%	437%
METROPOLITANA	163%	143%
ESPH, S.A.	121%	123%

El cumplimiento del control de calidad del agua es perfecto en todos los operadores: Se sobrepasan los requisitos del Reglamento de Calidad del Agua.

4.3. Cortes de Servicio (para servicios Continuos) (ica-02): Conexiones afectadas por cortes de servicio de agua potable / Cantidad total de conexiones de agua potable * 100.

Cuadro N°6

Cortes de Servicio (para servicios Continuos)		
	2016	2017
H. ATLANTICA	66%	82%
ESPH, S.A.	48%	85%
PACIFICO C.	55%	89%
CHOROTEGA	121%	159%
METROPOLITANA	397%	198%
BRUNCA	151%	205%
CENTRAL O.	254%	212%

Se advierte una desmejora del indicador por varios operadores. El problema de cortes de servicio es uno en que hay mucho espacio para mejorar.

4.4. Pérdidas en la red en % de agua despachada (ioa-09): [1- (Total agua potable comercializada / Total agua potable producida)] * 100

Cuadro N°7

Pérdidas en la red en % de agua despachada		
	2016	2017
ESPH, S.A.	36%	35%
BRUNCA	47%	48%
CHOROTEGA	48%	49%
METROPOLITANA	49%	50%
PACIFICO C.	46%	52%
CENTRAL O.	52%	54%
H. ATLANTICA	65%	65%

La ESPH, S.A. mantiene el mejor nivel de pérdidas. Todas las regiones del AyA registran niveles deficientes de pérdidas de agua según las mejores prácticas.

4.5. Densidad de taponamientos (icc-02): Cantidad de taponamientos en el período por km de la red de alcantarillado.

Cuadro N°8

Densidad de taponamientos		
	2016	2017
ESPH, S.A.	1,2	-
CENTRAL O.	-	0,5
CHOROTEGA	1,0	1,5
BRUNCA	3,4	1,5
METROPOLITANA	3,4	3,4
H. ATLANTICA	6,3	5,4
PACIFICO C.	15,5	18,5

Con excepción de las Regiones Huetar Atlántica y Pacífico Central, los operadores muestran niveles aceptables en este indicador de continuidad del servicio.

4.6. Cobertura de alcantarillado sanitario (ies-03) e Incidencia de tratamiento de Aguas Residuales (base agua comercializada) (ioc-07A): Población servida con conexión domiciliar de alcantarillado sanitario / población residente en el área de responsabilidad del operador * 100; y vuelco a cuerpo receptor con tratamiento / (0,75 * agua comercializada) * 100.

Cuadro N°9

Cobertura de alcantarillado sanitario		
	2016	2017
METROPOLITANA	49%	49%
ESPH, S.A.	29%	27%
PACIFICO C.	15%	15%
CHOROTEGA	11%	11%
H. ATLANTICA	11%	11%
BRUNCA	5%	5%
CENTRAL O.	1%	1%

Cuadro N°10

Incidencia de tratamiento de Aguas Residuales (base agua comercializada)		
	2016	2017
PACIFICO C.	16%	27%
H. ATLANTICA	22%	24%
METROPOLITANA	10%	18%
CHOROTEGA	11%	16%
ESPH, S.A.	8%	13%
BRUNCA	5%	5%
CENTRAL O.	2%	1%

El servicio de alcantarillado es de bajo desarrollo en comparación con el servicio de acueducto. Esto se manifiesta en los niveles de cobertura del servicio que son bajos. Se muestran algunas mejoras en la cobertura de tratamiento de aguas residuales.

4.7. Reclamos comerciales por cuenta (icu-02): Reclamos comerciales /
 Total de cuentas de agua potable y/o alcantarillado * 100.

Cuadro N°11

Reclamos comerciales por cuenta		
	2016	2017
ESPH, S.A.	1,3	-
METROPOLITANA	4,2	3,3
BRUNCA	3,7	3,4
PACIFICO C.	3,9	4,7
CHOROTEGA	10,2	6,0
H. ATLANTICA	5,9	7,5
CENTRAL O.	12,7	7,9

La ESPH tiende a mantener una mejor condición en materia de servicio al cliente.

5. Mejora y expansión del servicio

En el Oficio 663-IA-2013 se establecieron las metas de mejora y expansión para un período de cinco años que termina en el 2017. En el siguiente cuadro se evalúa el cumplimiento de dicha exigencia (se marca con una “X” cuando hay incumplimiento) al final de este período:

Cuadro N°12

Operador	Incumplimiento de la meta para el indicador:							
	ica-05m	ica-04	ica-02	ioa-09	icc-02	ies-03	ioc-07A	icu-02
METROPOLITANA	X		X	X	X	X	X	
CHOROTEGA			X	X		X	X	
H. ATLANTICA			X	X	X	X	X	X
BRUNCA	X		X	X		X	X	
CENTRAL O.			X	X		X	X	X
PACIFICO C.	X		X	X	X	X		X
ESPH, S.A.			X			X		

Al final del período de cinco años se cumplió con el 40% de las metas. Las regiones con la peor gestión en este aspecto, Metropolitana, Huetar Atlántica y Pacífico Central cumplieron solo el 25% de las metas. Con la mejor gestión ESPH, S.A. cumplió el 75% de las metas.

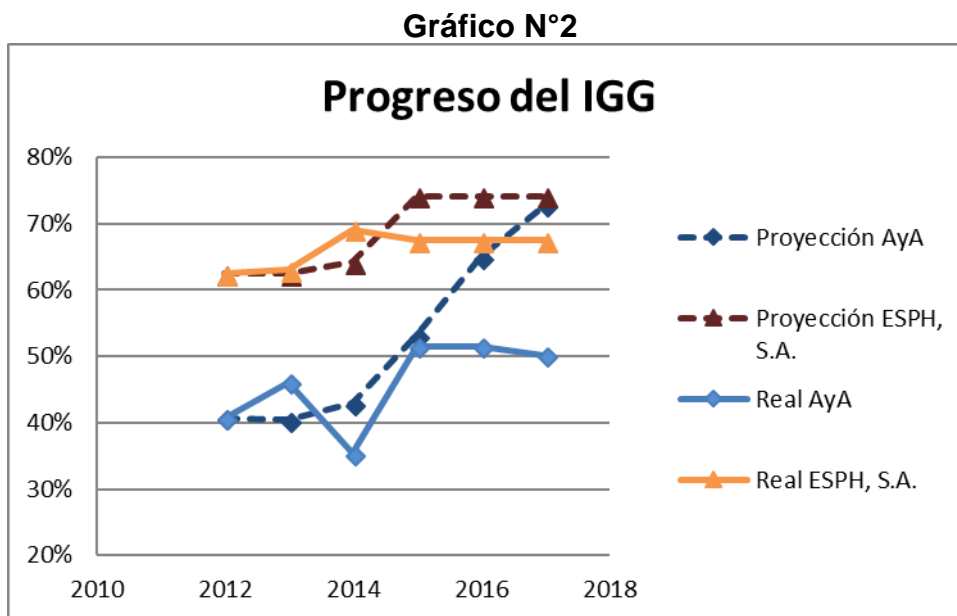
Ningún operador cumplió con las metas de cobertura de alcantarillado ni de continuidad de acueducto (reducción del número de cortes de servicio).

6. Impacto del PRT

El PRT en sus cinco años de haberse implementado ha sido exitoso:

- En medir la calidad de los principales aspectos de los servicios de acueducto y alcantarillado de los principales operadores.
- Comparar la calidad del servicio entre operadores, valorando aspectos particulares e integralmente mediante el IGG.
- Exponer los resultados al público interesado, es decir sus usuarios, con el fin de crear un ambiente de competencia y así incentivar la mejora del servicio.

Sin embargo, en términos del impacto esperado en la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, los resultados no son satisfactorios:



Nota: El Gráfico correspondiente al AyA es un promedio aritmético de los datos individuales de las seis regiones que lo componen.

- Ni ESPH ni AyA cumplieron con el nivel promovido por la IA.
- El AyA en especial reaccionó débilmente al incentivo regulatorio.

A pesar de observar que el PRT ha sido útil para dar seguimiento, valorar y comparar, no ha logrado impulsar a los operadores a modificar su comportamiento hacia el objetivo regulatorio.

7. Nivel de confianza de la información

De acuerdo con los reportes de los operadores, el nivel de confianza de los indicadores del PRT es el siguiente:

Cuadro N°12

Indicador (Código)	Nivel de confianza						
	Metropolitana	Pacífico C.	Huetar A.	Chorotega	Brunca	Central O.	ESPH, S.A.
ica-05m	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1
ica-04	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1
ica-02	B3	B3	B3	B3	B3	B3	A1
ioa-09	B3	B3	B3	B3	B3	B3	A2
icc-02	B2	B2	B2	B2	B2	B2	A1
ies-03	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1
ioc-07A	A3	B2	B2	B2	B2	B2	A1
icu-02	B2	B2	B2	B2	B2	B2	A1

El PRT estipuló que a partir del 2015 los datos debían tener un nivel de confianza igual o mejor a B2. Los indicadores con calificación B3 o A3 en el Cuadro N°12 no cumplen con el nivel de confianza solicitado.

Con el fin de asegurarse de que nivel de confianza de los datos es el correcto, la IA debe implementar un programa de verificación de primera parte de esta información.

8. Evolución del PRT

Finalizó el primer ciclo de cinco años de operación del PRT. Este es el momento de valorar su efectividad y tomar decisiones respecto a su continuidad.

Seguir con el proyecto como ha operado hasta hoy no es una opción viable. Se concluye así debido a que, si bien ha probado ser una herramienta útil de seguimiento y evaluación, no ha promovido una mejora en la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, el objetivo último del proyecto. La continuidad del PRT depende de mejoras que permitan lograr este objetivo.

Es así como a continuación se discute las mejoras posibles al proyecto para mejorar su gestión, en términos de lograr los objetivos propuestos en un principio. Se vislumbran diferentes frentes de desarrollo del proyecto:

8.1. Calidad de la Información

La calidad de la información es crítica para la validez de los resultados del proyecto. Al igual que con cualquier tema regulatorio el PRT se enfrenta con el asunto de la asimetría de información.

No es correcto que los operadores brinden la información y a la vez evalúen su nivel de confianza sin participación alguna del regulador fiscalizando este proceso.

La solución a esta insuficiencia se inició con la consultoría “contratación directa N°2015CD-000156-ARESEP” para la elaboración de una herramienta para la evaluación de primera o tercera parte del nivel de confianza. Es decir, para que la evaluación se haga directamente por parte de la ARESEP o de un tercero contratado por esta.

La implementación de esta herramienta le daría mayor credibilidad al proyecto internamente, y externamente ante los usuarios, la opinión pública y los mismos operadores.

Se recomienda que como primer paso para operativizar la herramienta se revise y depure la propuesta del consultor (CFIA).

8.2. Revisión de indicadores

A partir del año 2018 no existe compromiso de cumplimiento del nivel de calidad entre ARESEP y los operadores mayores por medio del PRT. El compromiso previo se fijó en el año 2013 por cinco años y finalizó con la gestión del año 2017.

Para darle continuidad, es necesario entrar en una nueva negociación del PRT con los operadores. En esta negociación se fijarían las metas de calidad quinquenales. Pero este es también el momento oportuno para incluir mejoras en el programa, basadas en la experiencia de la operación de los primeros cinco años.

En el oficio N°0889-IA-2017/32963 (Revisión del proyecto de regulación técnica) del 16 de noviembre de 2017, se adelantó una propuesta de revisión de los indicadores utilizados en el PRT.

Se recomienda poner esta propuesta en consulta con toda la Intendencia para recoger todos los aportes posibles. El resultado final debe tenerse lo antes posible para darle continuidad al programa.

8.3. Relacionar con regulación económica

La regulación de calidad debe llevarse asociada con la regulación económica. Esto es especialmente cierto cuando para la regulación económica se utilizan modelos de Price-cap: Cuando se incentiva la reducción de costos se crea también el incentivo perverso de reducir la calidad del servicio.

Es importante en estos casos establecer estándares mínimos de operación y calidad del servicio. Siguiendo este tema de asociar los dos tipos de regulación, se pueden dar dos casos:

- Que la condición de calidad esté incorporada directamente en la fórmula tarifaria.
- Darle seguimiento a un índice de calidad por fuera del procedimiento de fijación de las tarifas.

En el oficio N°0889-IA-2017/32963 se propone el desglose del IGG en dos índices, uno para cada servicio:

- Índice de calidad del acueducto (ICAC).
- Índice de calidad del alcantarillado (ICAL).

Este es un primer paso para la coordinación entre regulación económica y de calidad: La primera ya es una regulación separada por servicio.

Se recomienda estudiar cuál de las dos formas de regular la calidad del servicio conviene al caso que atiende la IA, considerando la condición de propiedad de los activos de los operadores (públicos) y la necesidad de mejorar el incentivo regulatorio.

8.4. Especialización

El proyecto de Regulación Técnica se ha constituido como una actividad de una persona. Esto implica que uno solo debe plantear la regulación de distintos temas: dos servicios y diversos asuntos regulatorios en aspectos distintos de calidad (cobertura, calidad del producto, continuidad del servicio y servicio al cliente).

El PRT requiere de mayor profundidad de análisis si se espera que crezca hacia un programa de regulación de calidad efectivo. Eso se logra con especialización en los temas relevantes de cada servicio y para posibilitar la especialización se requiere de mayor participación de personal.

Se recomienda entonces, que el PRT sea un trabajo de equipo de funcionarios especializados en las diferentes áreas de interés para la calidad del servicio.

La especialización alrededor de temas de calidad es un asunto que le puede dar mayor efectividad y eficiencia al área de calidad en general.

8.5. Incorporar operadores

El PRT se concibió con el propósito de regular a los principales operadores regulados, AyA y ESPH. Al ser el PRT un programa basado en benchmarking, uno de los primeros obstáculos que sobrevino fue el de tener pocos participantes para una comparación significativa.

Una solución parcial al problema de cantidad de participantes fue el de suponer al AyA como seis operadores separados (cada región un operador), con lo cual este ciclo del PRT funcionó con siete operadores.

Ese número aun se considera pequeño para un análisis robusto, tal que una oportunidad de mejora es la incorporación de más operadores. Se consideran dos fuentes posibles que suplan esta insuficiencia:

- **ASADAS:** Es una fuente viable ya que son sistemas bajo el régimen de regulación de ARESEP. La limitante de esta fuente está en su rebatible comparabilidad con AyA y ESPH, por ser sistemas con pocos usuarios.
- **Operadores de otros países:** Los operadores más asequibles son las empresas incluidas en el proyecto de benchmarking de ADERASA. Esta opción requiere de cierto grado de investigación y coordinación

para asegurarse el acceso de la información y un nivel de confianza adecuado.

Se recomienda investigar la viabilidad de incorporar nuevos operadores al proceso de seguimiento y comparación del PRT.

8.6. Mecanismo de persuasión

El PRT no ha promovido una mejora en la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, el objetivo último del proyecto. En este documento se argumenta que la principal razón para esta deficiencia se ubica en su mecanismo de persuasión o incentivo.

Desde el año 2016 (oficio 0478-IA-2016/128993) se apreciaba lo siguiente:

“El incentivo moral no ha sido lo suficientemente fuerte. La razón no es del todo clara. Pueden existir una variedad de elementos que se combinan para quitarle efectividad: Falta de maduración del proyecto (PRT); insuficiente credibilidad del ente regulador; inexistencia de grupos de usuarios fuertes que tomen acción sobre las noticias de baja calidad; pocos prestadores en la comparación (solo dos empresas, aunque AyA se divide en sus seis regiones); baja capacidad de reacción de los operadores para resolver sus deficiencias...”

Se ha experimentado con el incentivo moral con poco éxito. Para un nuevo ciclo es preciso identificar las mejoras necesarias al incentivo para que redunden en un cambio en la gestión de los operadores. Se considera oportuno:

- Si se continúa con un incentivo moral, de alguna manera elevar el compromiso de los regulados. Debe mejorarse el proceso de negociación de metas con los regulados; asegurarse un mayor compromiso de su parte; y al mismo tiempo debe mostrarse una mayor presencia de parte de la Intendencia en todos los procesos de negociación, seguimiento y evaluación.
- Valorar la aplicación de incentivos económicos. A pesar de que se reconoce la menor efectividad de este tipo de incentivos, cuando se trata de regular empresas públicas, aun no se ha experimentado con una fórmula tarifaria que incorpore requisitos de calidad del servicio.

- Estudiar el cambio radical del direccionamiento del incentivo de manera de crear condiciones asociadas al sector privado en la empresa pública. Por ejemplo, la remuneración variable de los encargados de la operación del servicio, en función del cumplimiento de objetivos regulatorios relacionados con la eficiencia y la calidad del servicio y bajo el control del regulador. Con esta propuesta se elimina la presión sobre el usuario del incentivo económico y se traslada exclusivamente a los agentes de cambio dentro de la organización del operador.

Esta recomendación trabaja sobre el método de aprendizaje de “prueba y error”. Sería muy productivo el poder llevar a cabo algún tipo de estudio sobre los operadores que lograra especificar de antemano que incentivo es el más efectivo antes de aplicarlo.

8.7. Recursos

Se han asignado pocos recursos para la operación del PRT. Con estos recursos ha sido posible ejecutar el programa, sin embargo, no se ha logrado el resultado final de impactar positivamente el nivel de servicio de los regulados.

Las mejoras que se proponen: valorar la calidad de la información con trabajo de campo, mejorar la coordinación con la regulación económica, la especialización, incorporación de otros operadores en la evaluación y la mejora del incentivo para mejorar, requerirán de un influjo de recursos adicionales. Ese es el precio de tener mejor información, trabajo en grupo y una regulación más efectiva.

9. Recomendaciones:

Las recomendaciones se adjuntan en el punto 8. Éstas provienen de las conclusiones que se obtienen de operar el PRT en los últimos cinco años y llevan el objetivo final de lograr un cambio que mejore la gestión de los

operadores evaluados en términos de condiciones de calidad. Se estima que la continuidad del programa está sujeta a las mejoras recomendadas.

Cordialmente,

INTENDENCIA DE AGUA

Analista Tarifario

DEL

C: Carlos Herrera Amghetti
Exp. SR-1
Exp. SR-2