

La Plata, 17 de septiembre de 2013

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, y el expediente N° 4019/12,

CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación realizada por el Sr. **** * *****, quien en fecha 11 de Octubre de 2012, en representación de su padre, Sr. ***** *****, se presenta ante este Organismo solicitando la intervención de esta Defensoría atento a no haber obtenido respuesta por parte de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) ante la falta de presión y carencia del suministro de agua potable y pérdidas en vereda a pesar de los numerosos reclamos iniciados ante la prestataria, el Órgano de Control (OCABA), y la Defensoría Municipal de Consumidores y Usuarios (fs. 1/26).

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 28/29, con fecha 23 de Octubre de 2012, se solicita a la proveedora del servicio que informe: a) Cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentran los denunciantes; b) si, conforme lo informado por los denunciantes, concurrió a medir la presión del agua en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha verificación acompañando el informe o acta labrada al efecto; c) informe el tratamiento y la respuesta otorgada a los reclamos identificados con los números 2251994 de fecha 15/11/06; 2278548 de fecha 13/12/06; 2427112 de fecha 4/5/07; 13718 de fecha 15/01/08; 715436/01 de fecha 03/01/12; R-715436/2 de

fecha 02/02/12; 888632 de fecha 06/08/12; d) todo otro dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea se le requirió al ente de control que ponga en conocimiento de esta Defensoría: a) cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentran los denunciados; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo realizado ante sus dependencias por el Sr. *****; c) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de falta de calidad y carencia de suministro de agua potable; d) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; e) todo otro dato que resulte de interés.

Que por su parte, a las autoridades de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de La Plata, se les requirió: a) el estado de las actuaciones iniciadas ante el reclamo efectuado por los vecinos Juan Carlos y Ernesto Belvedere, los cuales tramitan bajo los números 20.738 y 23.389; b) todo otro dato que resulte de interés, fijándose un plazo de 15 días para la contestación de la presente.

Que, conforme se desprende de fs. 41/55, el denunciante pone en conocimiento de esta Defensoría que continua con los problemas que dieran origen a la presente queja. Asimismo acompaña copia simple de la Resolución OCABA 45/2012, mediante la cual el órgano de control, ordena refacturar los consumos del domicilio del Sr. ***** e intima a la prestadora a realizar todas las acciones necesarias para solucionar la baja presión en el suministro.

Que con fecha 03/01/13, la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor informa sobre los dos expedientes en trámite por ante ese organismo, iniciados por los Sres. *****, los que se encuentran en etapa conciliatoria (fs.57/58).

Que de la documentación adunada a fs. 58, se desprende una presentación de la Dra. Lucia Branca, en su carácter de apoderada de ABSA, mediante la cual la prestadora informa que *“...el 4/10/12 se realizó una inspección con personal de ABSA y del OCABA generándose un acta de comprobación, donde se tomó presión en la llave de paso, la cual tenía 3mca. De todas maneras se está buscando la forma para mejorar la situación de la zona.”*

Que en virtud de lo anterior, esta Defensoría procedió a solicitar a la prestadora y al órgano de control como última petición de colaboración, que informen lo oportunamente requerido y que acompañen el acta mencionada en la presentación de ABSA (fs. 59).

Que conforme se desprende de fs. 62, el OCABA dio contestación a lo requerido e informó que el Órgano de Control procedió al dictado de la Resolución N° 45/12 ordenando refactorar el servicio por la mala prestación. Asimismo informó que dicha resolución fue recurrida por la proveedora.

Que dicho lo anterior, resulta propicio poner de resalto que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que asimismo resulta imperioso mencionar que el Órgano de Control del Agua (OCABA) dependiente del Ministerio de Infraestructura dictó la Resolución 18/08 mediante la cual se regula el procedimiento de Reclamos de Usuarios del servicio público sanitario. Es decir que debemos considerar aplicable a estas relaciones jurídicas el Estatuto del Consumidor, junto con la normativa dictada para las relaciones de consumo del servicio público.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante (fs. 1/26, 41/45 y 47/55), el Sr. ***** ***** padece la falta de servicio desde hace muchos años.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación el servicio público sanitario debe prestarse “...*en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a la protección de la salud pública y el medio ambiente...*” (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma normativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe garantizar la presión y caudal de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en forma continua y permanente, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que asimismo el artículo 32 en su inciso c) establece que la Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. Y, para el caso que tales extremos se encuentren reunidos, deberá informar con suficiente antelación a los usuarios afectados.

Que por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que “...*si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerara incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento.*”

Seguidamente agrega que *“En caso de interrupción del servicio – programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados.”* (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que *“Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.”*.

Que es importante recordar que el derecho del consumidor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente. Asimismo y a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público. Esto se resalta porque implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que el artículo 55 de la Constitución Provincial, establece que *“el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración Pública”*.

Que de conformidad con el art. 27 de la Ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1: SOLICITAR al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, que atento los hechos descriptos por el Sr. **** ***** **, evalúe disponer que la Empresa Aguas Bonaerenses S. A., refacture el servicio del padre del denunciante desde el mes de enero de 2012, hasta la correcta y efectiva prestación del servicio, en orden a la fecha de denuncia del usuario, y el tiempo en que se demoró la intervención de la empresa concesionaria.

ARTÍCULO 2: RECOMENDAR a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que cumpla con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo.

ARTÍCULO 3: Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 50/13.-