

La Plata, 02 de Junio de 2016

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones N° 10266/16, y

### **CONSIDERANDO**

Que a fs. 1 la Sra. C G VI, con domicilio ubicado en la calle 16 N° \*\*\* de la ciudad de La Plata, denuncia deficiencias en el servicio de agua prestado por parte de la concesionaria A.B.S.A, atento que se ve afectada por la poca presión de agua en su vivienda, circunstancias estas que entorpecen y debilitan la calidad de vida de su familia.

Que se agrega a fs. 4, acta de inspección del día 11 de febrero de 2016 de OCABA donde se procedió a tomar la presión dando como resultado 1,5 MCA.

Que como consecuencia de la presentación realizada, a fs. 6/9 se ordena librar oficios a la empresa ABSA, y OCABA.

Que a fs. 10/14, el OCABA remitió informe por escrito poniendo en conocimiento que se encuentra registrado un reclamo bajo el N° 1876531/19 "Falta de Presión Colectiva".

Que el Defensor del Pueblo posee entre sus atribuciones fundamentales el deber de supervisar la eficacia de los servicios públicos

que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias, conforme lo prescribe el artículo 55 de la Constitución Provincial. Asimismo corresponde destacar que esta obligación en materia de relaciones de consumo va más allá del mero interés particular de los denunciantes en estas actuaciones, sobre todo en este especial género de relaciones jurídicas en el que entran en juego derechos de jerarquía constitucional (art. 42 Constitución Nacional) y de orden público (artículo 65, Ley 24.240) como lo son los derechos de usuarios y consumidores.

Que entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, es dable destacar 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 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 es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación repasada, 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, 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 este 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 de 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 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 Ley Suprema Provincial, establece que “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834 y lo dispuesto por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo en fecha 25 de febrero de 2015, corresponde emitir el presente acto.

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL  
A CARGO DE DEFENSORIA DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la Empresa AGUAS BONAERENSES S.A. prestar con regularidad el servicio público cuya gestión le fuera encomendada, manteniendo los valores de presión de agua, y calidad del vital elemento, dentro de los límites establecidos por el Contrato de Concesión, brindando en todo momento una adecuada prestación, en el domicilio sito en calle 16 N° \*\*\*\*, entre 609 y 610, de la ciudad de La Plata.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCIÓN N° 94/16.-**