

La Plata, 19 junio 2013

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2959/12, y

CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones por la presentación que realizara la Sra. XXX, manifestando que desde hace dos meses que su madre, XXX, no tiene agua en su domicilio en La Plata.

Que esta situación es constante en los meses de verano, obteniendo como respuesta de la empresa proveedora que ello se debe a que hay muchas piscinas en el barrio y el consumo de agua es excesivo (fs. 1/10).

Que en virtud de ello, realizó los correspondientes reclamos ante el proveedor del servicio, Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y por ante la autoridad de contralor, Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, en adelante OCABA, sin obtener respuesta satisfactoria (fs. 2);

Que habiendo tomado conocimiento de los extremos denunciados, esta Defensoría realizó la correspondiente Gestión Urgente obrante a fs. 11/12 de estos actuados, conforme se desprende del parte telefónico obrante a fs. 12 vta.

Que de dicha comunicación se infiere que al mes de Marzo de 2012, el problema que diera origen a la queja de la Sra. xxxaún persistía.

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 13/14, con fecha 3 de abril de 2012, se dan por concluidas las gestiones preliminares, solicitando 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 encuentra el domicilio de la denunciante; b) si 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 otorgados al reclamo identificado con número 0732287; 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 encuentra el domicilio del denunciante; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo identificado con el número 38420; 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; f) si concurrió a realizar verificación en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha inspección acompañando el informe o acta labrada al efecto; e) todo otro dato que resulte de interés.

Que el OCABA informó que personal de la Gerencia de Control Técnico y Calidad del Servicio, se presentó en el domicilio de la

usuaria, constatando que la presión en la red era de 7 metros de columna, dando por subsanado el inconveniente (fs. 18).

Que conforme se desprende de fs. 18 vta., en el mes de abril se procedió a verificar lo informado por el órgano de control, arrojando como resultado, que la Sra. XXX negó que el problema se encuentre solucionado ni que haya concurrido personal a verificar y/o arreglar el problema de abastecimiento. Agrega que la situación, si bien no está solucionada, presenta mejorías debidas a la época del año, donde las temperaturas bajaron y a causa de más lluvias, las napas no se encuentran secas.

Que con fecha 4 de Mayo de 2012, esta Defensoría solicitó al OCABA que acompañe copia del acta de la constatación efectuada y de acabada contestación a los puntos a, b, c, d, y e del Oficio remitido, por no encontrarse respondidos (fs. 20). Asimismo se envió pedido de informes reiteratorio a ABSA S.A (fs. 21).

Que a lo requerido en esta oportunidad, el órgano de control respondió a fs. 23/26 informando que las Gerencias intervinientes del OCABA y acompañan el acta de comprobación de fecha 16/04/12.

Que el acta, cuya copia figura adunada a fs. 24, se desprende que en el domicilio de la madre de la denunciante, quien firma sin aclarar ni identificarse, declara que *“Hoy hay presión pero hace 2 o 3 años que padecemos falta de agua y de presión, desde las 10 de la mañana obligándome a arrastrar agua en baldes a los 73 años de edad. Ruego que se ocupen de este problema”*.

Que seguidamente a fs. 25, obra copia de informe de la Gerencia de Control Técnico y Calidad de Servicio, del cual se desprende que se tomó presión de 7 metros columna de agua.

Que por su parte, la concesionaria a fs. 29/30, responde que el contrato de concesión estipula una presión de 10 metros y adjunta un informe elaborado por la Gerencia de Operación, Calidad e Ingeniería de la empresa, del cual puede leerse que con fecha 5/06, sin especificar qué año, por Orden de Trabajo 864.300 concurren a tomar la presión y la misma arrojó un resultado de 12 metros columna de agua.

Que los inconvenientes de la denunciante responden a problemas propios del contexto estacional, y a los continuos cortes por parte de la prestataria de energía eléctrica.

Que atento a los informes adjuntados, se procedió a verificar con la consumidora, quien confirmó la buena presión en el inmueble, mas advirtió que ello solo se debía a los meses de frío y que volverían a tener dificultades con los meses de calor (fs. 32 vta.).

Que ello fue corroborado por el Gerente de Operaciones de la propia empresa, quien a fs. 30, manifestó que el reclamo del usuario responde a una situación que se encuadra dentro de un contexto estacional.

Que consecuentemente, se procedió al archivo de las actuaciones con la correspondiente notificación a la denunciante (fs. 33/34).

Que con los meses de calor volvió a sufrir la falta de presión, por lo que a fs. 39, el Sr. Coordinador de Despacho General y Archivo de esta Defensoría, dispuso el desarchivo.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante (fs. 1, 2, 5 vta., 15 vta., 17 y 18 vta.), ha padecido la falta de servicio desde hace mucho tiempo hasta la actualidad. Es decir que el servicio le es cobrado como si el mismo le fuera brindado en óptimas condiciones.

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 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 S.A., 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 co 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 el Anexo I, Sección IV del Reglamento del Usuario, determina que el usuario tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia (art. 49). Luego, en los artículos 55 y 56 establece que los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicio solo precisan ser informados al prestador indicando domicilio, nombre y apellido del usuario. Asimismo, ABSA se encuentra obligada a dar respuesta en un plazo de diez días desde la recepción del reclamo para reclamos en general (art. 56.1), 24 horas en el caso de reparación de averías (art. 56.6) y 24 horas para toda solicitud referida a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación (art. 56.8).

Que para este caso resulta de aplicación la Resolución N° 18/08 del propio OCABA. En su Anexo I, Capítulo II se establece que una vez registrado el reclamo en el OCABA se le dará traslado al mismo al prestador por diez días para que remita copia de las actuaciones producidas (art. 10).

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.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA S.A.) proceda a refacturar el servicio desde el mes de Febrero de 2012 al día de la

fecha a la Sra. XXX. Asimismo, cumpla con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo, en el domicilio de la denunciante.

ARTÍCULO 2º: Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 35/13