

La Plata, 30 de mayo de 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° 3669/12; y

### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación efectuada por la Sra. \*\*\*\* \*, solicitando la intervención de esta Defensoría ante la falta de respuesta por parte de Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (A.Y.S.A.), del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y de la Municipalidad de Hurlingham, atento a los problemas con el suministro en el servicio de agua potable;

Que la Sra. manifiesta que ha realizado varias quejas ante los diferentes Órganos, y el día 26/06/12 presento bajo el n° de nota 1190/12 la queja respectiva ante el Municipio de Hurlingham;

Que en dicha nota, glosada a fs. 6 y que fuera presentada también ante el Ministerio de Infraestructura, la quejosa denuncia que al presentar su reclamo ante la firma AYSA S.A., le informaron que dicha empresa no había realizado obras de agua y de cloacas en las viviendas de su barrio y por lo tanto, las conexiones existentes eran totalmente irregulares;

Que a fs. 5 obra la respuesta de la Arquitecta Schurmann de la Dirección de Obras Publicas de la Municipalidad de Hurlingham, quien informa que la obra en el Barrio Los Milagros, aun no se encuentra terminada ya que quedan pendientes de entrega 8 viviendas.

Que sigue exponiendo que una vez que se encuentre terminada la obra, la empresa constructora Techart, deberá presentar toda la documentación en AYSA S.A. para solicitar el servicio, y una vez efectuado esto, esta última deberá realizar la inspección técnica definitiva. Aprobada la misma, se procede a la firma del Convenio de Operatividad y Mantenimiento para el barrio con la Municipalidad;

Que la Directora de Obras Públicas detalla en dicha nota, que una vez firmado el convenio, la empresa AYSA S.A. incorporará al Barrio a la red de servicio. Asimismo informa que en el Barrio Los Milagros, la red de agua potable fue ejecutada con los proyectos aprobados e inspeccionados por AYSA S.A.;

Que la denunciante realizó también, la pertinente queja ante el ERAS que lleva el número 103665, y del cual no habría obtenido respuesta;

Que mediante el proveído que luce a fs. 9 se requirió la pertinente solicitud de informes a AYSA SA, al ERAS y a la Municipalidad de Hurlingham;

Que a fs. 11/13, se encuentran agregadas las constancias de diligenciamiento de las pertinentes solicitudes de informes;

Que a fs. 14/17, se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por la Municipalidad de Hurlingham;

Que la Direccion de obras publicas de dicha Municipalidad informa que, si bien los habitantes del "Barrio Los Milagros" no son reconocidos por AYSA S.A. como clientes, ya que quedan trámites pendientes para su incorporacion, dicha firma, le comunico a la Direccion

General de Servicios de la mentada Municipalidad, estar realizando tareas de mantenimiento para subsanar los inconvenientes en el suministro de agua potable;

Que a fs. 22/25 se encuentran adunados las solicitudes de informes reiteratorios debidamente diligenciados, tanto a AYSA como al ERAS;

Que a fs. 21 obra la respuesta del Director Regional Oeste de AYSA S.A., Ing. Claudio Stori, quien informa que: “el Barrio Los Milagros se encuentra fuera del radio servido de cloaca y según el Plan Director de Expansion y Mejoras del Servicio de Agua Potable el area en cuestion esta contemplada como obra de expansion a realizarse dentro del Plan Agua mas Trabajo bajo la denominacion Modulos Barrio Mitre M1 y M1”;

Que continua diciendo que la habilitación de las obras de expansión de las redes de agua estan previstas dentro del año 2013;

Que a fs. 26 obra respuesta del Ente Regulador de Agua y Saneamiento con identico contenido a lo informado por AYSA S.A.;

Que a fs. 33/vta y con fecha 6 y 28 de noviembre de 2012, se le informó telefónicamente al hijo de la denunciante, las respuestas a las solicitudes de informe brindadas por el ERAS, AYSA SA y la Municipalidad de Hurlingham;

Que si bien las requeridas han contestado que las obras que permitirán que el barrio Los Milagros cuente con el servicio de red de agua potable, estan previstas dentro del año 2013, teniendo en

cuenta lo que este servicio representa en la vida moderna, resulta menester intervenir a fin que se de prioridad a la ejecución de estas obras a la mayor brevedad;

Que el legislador estableció como objetivos del marco regulatorio para la concesión de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales (Ley 26.221) en su artículo 4 inc. c “...Garantizar el mantenimiento y promover la expansión del sistema de provisión de agua potable y desagües cloacales e industriales”;

Que frente al mandato constitucional de supervisar la eficacia de los servicios públicos (Conf. Art. 55 de la C.P.B.A.), esta Defensoría del Pueblo no puede no tomar la intervención que le compete, ante la situación de vulnerabilidad que sufre la denunciante y su familia, al verse privado de un servicio público esencial, como lo es el agua potable;

Que los derechos de los destinatarios de estos servicios se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires;

Que el servicio de agua potable, tiene una enorme incidencia en la calidad de vida actual de toda la población y es por ello que se torna indispensable;

Que el no contar con el mismo, contraría los derechos consagrados en la Constitución Nacional, afectando su derecho a una vida digna, poniendo en riesgo inminente su salud y la de su familia;

Que asimismo, esta situación no se condice con las condiciones de trato digno y equitativo que deben recibir los usuarios de

servicios públicos, de acuerdo a lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y que debe ser el principio rector en esta materia;

Que la jurisprudencia ya se ha expedido sobre este tema al dictaminar : “..pues, como se sabe, la Constitución Nacional tras su reforma de 1994 expresamente dice que “los ...usuarios de...servicios publicos tienen derecho...a condiciones de trato equitativo y digno”(art. 42). Por lo que de los tradicionales caracteres de los servicios públicos, (esto es, regularidad, uniformidad y continuidad), ahora el de la uniformidad, y el de la generalidad –que significa que el servicio puede ser exigido y usado por todos los habitantes- ya no solo poseen la garantía de igualdad del art. 16, sino que a esta se ha agregado la previsión del art. 42: “condiciones de trato equitativo y digno” (Encina de Ibarra, Carmen c/Aguas de Corrientes SA, ST Corrientes, 1998/05/13);

Que como puede apreciarse en el caso analizado, se encuentran comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, concretamente la continuidad, que constituye el elemento esencial del servicio público, y lo que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realizan en una única oportunidad, y concluyen con la propia ejecución;

Que la continuidad requiere que el servicio no puede interrumpirse, ni paralizarse ya que se ha establecido en beneficio de toda la comunidad (Diez, Manuel María. “Tratado de Derecho Administrativo”. Ed. Plus Ultra. Buenos Aires. 1979. T. 3. Pág. 356). Es dable destacar, que la continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues sólo así esta será oportuna (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo”. Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 64), y en segundo término la regularidad, que consiste precisamente en que el

servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75);

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 la Municipalidad de Hurlingham, a la Empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AYSA S.A.) y al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), que aunen esfuerzos para dar prioridad a la obra de expansión de redes de agua que permita al barrio Los Milagros de dicho municipio, contar con el servicio de distribución de agua potable.

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

**RESOLUCION N° 25/13**