

La Plata, 1 de junio de 2016

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución Provincial, los artículos 12, 27 y ccdtes de la Ley 13.834 del Defensor del Pueblo, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, el Expediente N° 6290/14, y

#### **CONSIDERANDO**

Que con fecha 25 de junio de 2014, se presenta ante esta Defensoría la Sra. S R, en nombre propio y en representación de los vecinos de la calle 26 entre 77 y 78 de la ciudad de La Plata, solicitando la intervención de este Organismo, 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 a pesar de los numerosos reclamos iniciados ante la prestataria, el Órgano de Control (OCABA) y la Defensoría Municipal de Consumidores y Usuarios (fs. 1/13);

Que en efecto, y tal como surge de fs. 4 la denunciante realizo desde el año 2008 y hasta la actualidad más de veinte reclamos ante ABSA S.A., tres reclamos ante el Órgano de Control y un reclamo ante la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor; sin haber obtenido a la fecha, solución al problema;

Que a fs. 7/11 y 13, lucen diversos reclamos realizados en distintas fechas por los vecinos de la zona, quienes corrieron idéntica suerte que la reclamante de autos;

Que a fs. 12 y en el marco del expediente n° 914365 la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor, cito a audiencia de

conciliación, en la cual ningún representante de la prestataria se hizo presente.

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 16, con fecha 24 de julio de 2014, desde esta Defensoría se solicitó 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 de calle 26 n°\*\*\* entre 77 y 78 La Plata; b) si concurrió a medir la presión del agua en la zona y/o la correcta provisión del servicio de agua 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 todos los reclamos realizados por la denunciante y sus vecinos; d) todo otro dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea y con fecha 23/7/14, 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 de la denunciante; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo realizado por la denunciante y sus vecinos; 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 a la mencionada solicitud de informes, Absa respondió *“el suministro de agua en la zona donde habita la usuaria no presenta problemas de presión inherentes al servicio, sino que los inconvenientes se generan a partir de los cortes de energía que afectan a las perforaciones que abastecen las zonas. Estas interrupciones en el suministro de energía se producen de manera habitual, ocasionando la salida de los equipos de bombeo... además, los reclamos registrados*

*corresponden, a época estival o de altas temperaturas, pudiendo ser el aumento estacional de la demanda otro de los factores que se sume a las causas antes mencionadas, agravando el inconveniente o dificultando la presurización de la red por el alto consumo”, para concluir que no obstante encontrarse solucionados los reclamos impetrados, en el año 2012, Absa licito una serie de obras para ejecutar perforaciones de producción que reforzarían el suministro en la zona del domicilio de la denunciante;*

Que por su parte el Órgano de Control a fs. 23, mediante su Gerente de Atención al Usuario contestó que la prestataria del servicio informo que *“se encuentran cerrados los reclamos denunciados; no habiendo pendiente reclamos por falta de presión”* acompañando una planilla de excel de cuyo contenido se puede inferir lo informado por Absa al Órgano de Control.

Que, conforme se desprende de fs. 29/32, la denunciante pone en conocimiento de esta Defensoría que continua con los problemas que dieran origen a la presente queja y rechaza de plano todos los argumentos vertidos por la prestaría, aduciendo que la falta de suministro y mala prestación del servicio no responde a ningún factor ajeno a la empresa. Asimismo acompaña copia simple del acta de la audiencia de conciliación realizada en el marco del Expediente n° 927.404/2014 por la Subsecretaria de Servicios Públicos y Relaciones de Consumo, donde la representante de la firma ABSA, Dra. Natalia Nozal, manifiesta que *“es prioridad de la prestataria la realización de obras”* no obstante no indica cuando se comenzaran a ejecutar las mismas.

Que en esta línea y con fecha 18 de noviembre de 2014 el OCABA dicto la Resolución 137/2014, mediante la cual el órgano de control, ordena refacturar los consumos del domicilio de la Sra. R y ordena a la prestadora a arbitrar todos los medios necesarios para solucionar el desabastecimiento de su domicilio. Dable es destacar que en los considerandos de dicho acto administrativo se desprende que el

órgano de control constato que la presión domiciliaria de la reclamante era de 3 mt.c.a.

Que con fecha 10/11/15, desde esta Defensoría, se libro con carácter reiteratorio el tercer pedido de informes a la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor a fin que informe en qué estado se encuentran las actuaciones iniciadas por la reclamante, no contando a la fecha con respuesta alguna del citado Organismo;

Que del mismo modo y con fecha 13/11/15, se libro la segunda solicitud de informes a la prestataria, a fin que se expida acerca del estado en que se encuentran las obras licitadas en el año 2012, sin respuesta a la fecha;

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 denunciados 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 en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por la usuaria denunciante

junto a sus vecinos (fs. 1/13, 29/32), la Sra. R al igual que sus vecinos padece la falta de servicio desde hace muchos años, mas el servicio le es cobrado como si se le brindara en óptimas condiciones.

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 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 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 en el caso de marras, la normativa aplicable descripta no ha tenido lugar. Siendo que la prestadora esta en conocimiento de la problemática desde el año 2008 (n° reclamo 123046) y nunca brindo una solución a los vecinos afectados.

Que resulta relevante resaltar que en la respuesta al pedido de informes que se remitió desde esta Defensoría, la prestaría, luego de referirse a la época estival y a los cortes de suministro de energía- sin acompañar ninguna presentación ante la distribuidora eléctrica que avale sus dichos- aseguro que los reclamos de la Sra. R se encontraban resueltos.

Que con un lapso de menos de un mes, la misma empresa reconocía ante la Subsecretaria de Servicios Públicos y Relaciones de Consumo -autoridad municipal de aplicación de la Ley 24.240- que “es prioridad de la prestataria la realización de obras” (ver fs. 31), para luego y ante el requerimiento de esta Defensoría hacer silencio acerca de la ejecución de las mismas.

Que dicha conducta asumida por la empresa, contraria el principio de “trato Digno y equitativo” que debe primar en las relaciones de consumo.

Que en el marco de su competencia, con fecha 18 de noviembre de 2014 el OCABA dictó la Resolución N° 137/14, ordenándole a la prestataria que refacture por la mala prestación.

Que el órgano de control respalda su decisión a partir de una constatación realizada en el domicilio de la Sra. R, situado en calle 26 n° \*\*\* entre 77 y 78 de la ciudad de La Plata, el día 2/7/14. En dicha ocasión la medición de presión arrojó como resultado 3 mca, respectivamente. Es decir muy por debajo de los niveles óptimos de prestación del servicio.

Que no se ha procedido a dar respuesta al usuario, maxime cuando en el caso de marras no se trata de un reclamo individual, sino colectivo.

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 la empresa ABSA se encontraba en conocimiento de los numerosos reclamos efectuados por los denunciantes, quienes realizaron denuncias ante diversos Organismos a su alcance a fin de llegar a una solución (Ocaba, Oficina Municipal de Información al Consumidor y Defensoría del Pueblo).

Que no obstante ello, ABSA continuo cobrando el servicio mal prestado, haciendo caso omiso al acto administrativo que ordenaba la re facturación, prueba de ello es que al día de la fecha el problema continúa sin solución.

Que aquí a las claras queda patente la desigualdad estructural existente en las relaciones de consumo, remediable a través de la correcta aplicación del principio general del derecho, *favor debitoris* y su derivación, el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 42, Constitución Nacional; artículos 3, 37 y ccs., Ley 24.240). En efecto, en esta clase de relaciones jurídicas todos los extremos que se presenten deben ser observados e interpretados siguiendo el criterio tuitivo de protección al sujeto más débil.

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 dicho lo anterior, debemos analizar que durante todos estos años de falta de suministro o de prestación defectuosa, las boletas continuaron llegando al domicilio del denunciante.

Que al respecto el Marco Regulatorio establece la obligación de abonar la tarifa en contraprestación al servicio prestado por la concesionaria (arts. 36 inc. a) y 49 inc. I) del marco regulatorio). Es decir que estamos en presencia de obligaciones bilaterales de cumplimiento recíproco por las partes. De modo que el incumplimiento de la obligación por parte de ABSA, lleva consigo un deber de refacturación de las boletas en consecuencia con los periodos no prestados.

Que por su parte, es obligación del OCABA defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio).

Que al respecto, se deja constancia que, si bien el OCABA procedió a dictar la resolución que ordena refacturar desde el día 25/6/14 hasta la fecha de notificación del acto administrativo, resulta llamativa la limitación temporal escogida por el OCABA. Obsérvese que, luego de este periodo continuaron los reclamos y dicho Órgano no volvió a constatar la presión del servicio.

Que asimismo, a pesar de haber constatado que la prestadora brindó un servicio defectuoso, que cobró como si lo hubiese prestado correctamente y que no dio la debida atención a la reclamante y sus vecinos, solo se limitó a ordenar la refacturación del mismo sin sancionar a la concesionaria ni hacer un seguimiento del caso.



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.”*

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 LA DEFENSORIA DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) que proceda a refacturar el servicio desde el mes de junio de 2014 al día de la correcta prestación del mismo, a la Sra. R y sus vecinos de calle 26 entre 77 y 78 de la ciudad de La Plata, de acuerdo a las consideraciones vertidas en la presente. En este sentido, cumpla además con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo.

**ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR** al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), arbitre los medios necesarios para proceder a la evaluación de la conducta desempeñada por la concesionaria, y proceda a aplicar, en caso de corresponder, las sanciones que amerite.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar, notificar. Hecho lo anterior, archívense las actuaciones.

**RESOLUCION N° 87/16.-**