

LA PLATA, 11 de julio 2013

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, y el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones N° 2988/12, y

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 13 de Febrero de 2012, se presenta ante nuestro Organismo el Sr. XXX, y manifiesta que desde el día 20 de Diciembre de 2011 no tiene presión de agua suficiente, llegando, al momento de realizar la presente denuncia, a carecer del servicio (fs. 1). Por tales motivos realizó sendos 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 (fs. 2 y 3);

Que habiendo tomado conocimiento de los extremos denunciados, esta Defensoría realizó la correspondiente Gestión Urgente obrante a fs. 5 y 6 de estos actuados, obteniendo resultados infructuosos, conforme se desprende del parte telefónico obrante a fs. 6 vta.

Que de dicha comunicación se desprende que al mes de Marzo del corriente año, el Sr. xxx contaba con una presión de 2 metros de altura en su domicilio, presión que resultaba insuficiente para que el agua suba al tanque. Asimismo informa que a causa de la apertura de una válvula se generó una pérdida de agua que rompió el asfalto en calle XX de Los Hornos.

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 7/8, 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 a los reclamos identificados con los números 746195, 746195/1, 746195/2; d) tratamiento otorgado a la rotura en el asfalto por la cual se estaría perdiendo agua y motivos que causaron la misma; e) 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 38579; 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) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de pérdida de agua en la vía pública; e) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; f) todo otro dato que resulte de interés.

Que no habiendo obtenido respuesta de ninguno de los organismos requeridos, se procedió a reiterar los pedidos de informes, agregándole al OCABA, el pedido que tenga a bien constituirse en el domicilio del denunciante a medir la presión del servicio prestado, labrando el acta correspondiente.

Que, conforme se desprende de fs. 15/16, la prestadora del servicio con fecha 2 de agosto contestó que “...durante los meses de Junio y Julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un

*desperfecto en la bomba ubicada en avenida XX, dejándola fuera de servicio, y generando a su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores XXX, como así también al inmueble de la Sra. XXX...”.*

Que, continúa manifestando que *“Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurre a medir la presión en distintos puntos de las inmediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los valores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales.”*

Que conforme se desprende de fs. 17, se reiteraron los pedidos efectuados en primer y segunda oportunidad, en virtud de no haber dado respuesta a lo solicitado en los pedidos de informes. Dichas comunicaciones no merecieron contestación alguna por parte de las requeridas.

Que con fecha 4 y 17 de Diciembre del corriente año el denunciante informó que a raíz de los persistentes problemas en el suministro del servicio reiteró los reclamos bajo los números 960.514, 997.873 y 988.230.

Que a partir de ello, esta área se comunicó con el, Director del OCABA, quien informó vía telefónica que el Órgano de Control procedió al dictado de la Resolución N° 43/12 ordenando refactorar el servicio por la mala prestación. Asimismo informó que dicha resolución fue apelada por la proveedora.

Que entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, entiendo 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 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.

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, 6 vta., 20 y 20 vta.), ha padecido la **falta de servicio** desde el mes de Diciembre de 2011 hasta la actualidad. Es decir que hace un año que 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, 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 a su vez, 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 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 en el presente caso nada de lo relatado por la normativa aplicable ha tomado lugar. Obsérvese que de las presentaciones del denunciante se desprende que desde el día 20/12/11 tiene muy poca presión de agua y que llegó a no tener en lo absoluto el servicio en el mes de febrero de 2012. A pesar de ello, la prestadora nunca le otorgó respuesta a sus reclamos, no informó adecuadamente, ni brindó un servicio de emergencia.

Que la única respuesta obtenida respecto del caso que aquí se ventila, arribó por pedido expreso y reiteratorio de esta Defensoría, y mediante la cual, la prestadora sin informar lo requerido en el oficio, pone en nuestro conocimiento que *“...durante lo meses de junio y julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida XXX, dejándola fuera de servicio, y generando su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores XXX...”*. Y continúa *“Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir las presión en distintos puntos de las inmediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los calores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales.”* (fs. 16).

Que entonces, la empresa alega que los incumplimientos y desperfectos en el servicio, que en ningún momento niega, se deben a inconvenientes de tensión acaecidos en los meses de junio y julio, sin especificar de qué año, que ocasionó una avería en una bomba, lo cual habría generado la baja presión del servicio.

Que resulta relevante resaltar que ninguno de los extremos alegados fue acreditado con su correspondiente respaldo documental, lo cual obliga a este Órgano de la Constitución a desestimar de forma total y absoluta los dichos de ABSA.

Que para el caso en que los extremos alegados fueran ciertos, la empresa prestataria debió haber informado correctamente a los usuarios, debió haber atendido los reclamos en tiempo y forma y debió haber prestado el servicio de emergencia que dispone la ley. De esa forma ABSA habría encauzado correctamente los pedidos de sus clientes y habría evitado el dispendio de procedimientos paralelos y erogaciones de tiempo y trabajo de los órganos de control y del Sr..

Que posteriormente y durante el mes de Diciembre de 2012, el Sr. XXX recibe respuesta de ABSA, quien le informa que luego de realizar las refacciones correspondientes, el servicio presentó un correcto funcionamiento durante una semana, para luego dejar de funcionar en su totalidad. Ello motivo los números de reclamo XXX y se comunicó con el Dr. del OCABA quien se comprometió a tomar intervención en el asunto.

Que personal técnico de la empresa concurrió a su domicilio y constató una presión de un (1) metro de altura.

Que posteriormente el funcionario público a cargo de la autoridad de aplicación informó a esta Defensoría que en el mes de Octubre de 2012 el OCABA dictó la Resolución N° 43/12, ordenándole a la prestataria que refacture por la mala prestación. Dicha resolución se encontraría recurrida por ABSA (fs. 20 vta.).

Que este estado de las cosas, nos lleva a considerar la normativa aplicable que regula los reclamos que realicen los usuarios ante la prestadora y ante el órgano de control.

Que en esa línea, 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).

Que los artículos 55 y 56 establecen 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 por otra parte, el OCABA también fue requerido en el caso que aquí se ventila. 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 para el caso de los reclamos originados en la falta de suministro de agua, el OCABA deberá comunicar de inmediato a la empresa, debiendo la prestadora reparar o restituir el servicio en un plazo máximo de 24 horas contados a partir de la toma de conocimiento.

Que, si consideramos que el primer reclamo del Sr. remonta al mes de Diciembre de 2011, queda patente el incumplimiento a la ley.

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 resaltar, a fin de evaluar la gravedad de la conducta de la distribuidora, que ABSA no estaba ajena a los numerosos reclamos efectuados por los denunciantes. Conforme se desprende de los numerosos reclamos efectuados por el Sr. Sasso (746.195, 746.195/1, 746.195/2, 960.514, 977.873, 988.230) y de la resolución 43/12 del mes de Octubre del OCABA, la prestadora se mantuvo anoticiada de que el usuario carecía del servicio.

Que en este caso, 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).

Que 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. Es una pauta de valoración de las constancias o circunstancias debatidas que debe primar en este caso a efectos de contrarrestar el estado de indefensión de la usuaria ante la imposibilidad de rebatir las declaraciones de la empresa a fs. 16.

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.

Que 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 durante todos estos meses 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. l) 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 debemos resaltar que el OCABA no dio respuesta a ninguna de las tres (3) solicitudes realizadas por parte de esta Defensoría (fs. 10, 12 y 19), motivo por el cual no es imposible observar si ha procedido a aplicar la normativa sancionatoria. Pero desde esta defensoría se estima conveniente proceder a evaluar la conducta desplegada por la empresa prestataria.

Que por los motivos expuestos, la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo;

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 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 1º:** RECOMENDAR a la Empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que proceda a cumplir con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo, respecto del usuario XXX, en el domicilio de calle 62 N° 2327 de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2º:** RECOMENDAR al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), que 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, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 88 incs. a) y m) del Marco Regulatorio. Asimismo, evalúe la posibilidad de refacturar el servicio desde el mes de diciembre de 2011 al día de la fecha, en virtud de la defectuosa prestación del servicio otorgada al usuario, en el domicilio de calle de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 37/13**