



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S

2020 - Año del Bicentenario de la Provincia de Buenos Aires

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2020-25782783- -GDEBA-DGAADA

VISTO la Ley N° 14.989; el Marco Regulatorio para la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establecido por el Decreto N° 878/03, modificado por Decreto N° 2231/03, ratificados por Ley N° 13.154 y reglamentado por Decreto N° 3289/04; la Ley N° 14745; el contrato de concesión aplicable a la zona de concesión provincial N° 1; el Reglamento del Usuario del servicio público sanitario del concesionario Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) – Resolución ORAB N° 29/2002 y el Expediente EX-2020-25782783-GDEBA-DGAADA, y;

CONSIDERANDO:

Que en virtud de las funciones conferidas por el artículo 58 de la Ley N° 14.989, la Autoridad del Agua es la Autoridad de Control de la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, teniendo a su cargo la vigilancia del fiel cumplimiento del Marco Regulatorio y su normativa complementaria, asegurando la calidad de los servicios y la protección de los intereses de la comunidad, en todo el ámbito de la Provincia de Buenos Aires;

Que los presentes se inician a partir del reclamo N° 69731 formulado por la usuaria Graciela SUAREZ, por vereda rota, en su domicilio sito en Barrio Dr. A Roncoroni, casa N° 25 de la localidad y partido de Dolores, Unidad de Facturación N° 1429703 (orden 2);

Que la usuaria interpuso el correspondiente reclamo ante el prestador N° 3001371 y ante el silencio acude a este Organismo en procura de la defensa de sus derechos en virtud de los artículos 50 inciso c) y 51 del Decreto N° 878/03;

Que con fecha 28 de octubre de 2020 se cursó a la Prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la Nota NO-2020-24170431-GDEBA-DCTADA (orden 3), sin obtener respuesta alguna.

Que el 29 de octubre de 2020 la Dirección de Control Técnico dependiente de la Dirección Provincial de Calidad y Control Técnico de la Autoridad del Agua constató mediante correo electrónico de la usuaria que el inconveniente persiste, conforme surge del informe que luce a orden 4 (IF-2020-24519342-GDEBA-DCTADA);

Que con fecha 10 de noviembre de 2020, se envía correo electrónico a la prestataria, respondiendo ésta que

el reclamo o posee Orden de Trabajo N° 2415533 en programación (orden 6);

Que el 10 de noviembre de 2020, el Departamento de Usuarios deja constancia que según reporte de ABSA SA - VPN OCABA en el sistema SGA (sistema de gestión aplicada) el reclamo se halla pendiente la solución, según obra a orden 7;

Que en virtud de lo expuesto por la Dirección Legal y Económica en el informe de fojas 15, se ha constatado la existencia de un incumplimiento por parte de la entidad prestadora en consecuencia y precisamente en resguardo de los derechos del Usuario corresponderá intimar al concesionario Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) para que dé efectiva solución al reclamo formulado, en los términos de los artículos 51, 88 inciso n) sigs. y concs. del Marco Regulatorio;

Que ante situaciones como la de autos, el “Reglamento del Usuario del servicio de ABSA – Resolución ORAB N° 29/02” dispone lo siguiente: *“Artículo 56.9 Toda solicitud de reparación implica, en su caso, la reparación de la vía pública (veredas y/o pavimento). A tal efecto, y sólo para la reparación de ésta última, el PRESTADOR cuenta con un plazo adicional e improrrogable de cinco (5) días. La reparación de la vía pública deberá asegurar la reposición de la misma, en iguales condiciones que su estado anterior”;*

Que la normativa vigente contempla que *“Los Usuarios del servicio público sanitario tendrán los siguientes derechos: ...b) Reclamar a la Entidad Prestadora por deficiencias en los servicios o incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones...”* (Artículo 50: Derechos de los Usuarios. Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03 y reglamentado por Decreto N° 3289/04);

Que, por otra parte, se encontraría acreditado “prima facie” el incumplimiento al Deber de Información de la Prestadora para con esta Autoridad del Agua, el cual resulta un imperativo legal y constitucional, emanado de normas de Orden Público como la Ley N° 24.240 y fundamentalmente del artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y artículo 42 de la Constitución Nacional;

Que, asimismo, se estima necesario resaltar que la información es un bien preciado susceptible de valor económico y, consecuentemente, de protección jurídica, resultando imprescindible para todo usuario ya que así se preserva su integridad personal y patrimonial;

Que la falta de respuesta por parte de la Prestadora obstaculiza la función de fiscalización y control que tiene que cumplir la Autoridad del Agua, quien interviene en segunda instancia como consecuencia de la respuesta denegatoria o silencio por parte de ésta;

Que en consecuencia y en resguardo de los derechos de la Usuaría, habiéndose constatado por parte de la Dirección de Control Técnico, dependiente de la Dirección Provincial de Calidad y Control Técnico, el incumplimiento por parte de la entidad prestadora al artículo 56.9 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002 en el domicilio de suministro sito en Barrio Dr. A Roncoroni, casa N° 25 de la localidad y partido de Dolores, corresponderá intimar a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) para que dé efectiva solución al reclamo formulado, en los términos de los artículos 51, 88 y concordantes del Marco Regulatorio;

Por ello, y en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 14.989; el Marco Regulatorio Provincial para la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establecido por Decreto N° 878/03, modificado por Decreto N° 2231/03, ratificados por Ley N° 13.154, y reglamentado por Decreto N° 3289/04; el contrato de concesión aplicable a la zona de concesión provincial N° 1; y el Reglamento del Usuario del servicio público sanitario de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) (Resolución ORAB N° 29/2002);

EL DIRECTORIO DE LA AUTORIDAD DEL AGUA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTICULO 1°. Hacer lugar al reclamo ADA N° 69731 formulado por la Usuaría Graciela SUAREZ por incumplimiento al artículo 56.9 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002, en el domicilio de suministro sito en Barrio Dr. A Roncoroni, casa N° 25 de la localidad y partido de Dolores (Unidad de Facturación N° 1429703).

ARTICULO 2°: Ordenar al prestador arbitrar de manera urgente todos los medios necesarios para reparar la vereda rota, con fundamento en los considerandos antes expuestos.

ARTICULO 3°: Registrar, pasar a la Dirección Provincial de Calidad Control Técnico para notificar a la Usuaría Graciela SUAREZ y a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A (ABSA).