



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2020 - Año del Bicentenario de la Provincia de Buenos Aires

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2020-21780160- -GDEBA-DGAADA

VISTO 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; el Reglamento del Usuario del servicio público sanitario de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) (Resolución ORAB N° 29/2002); el presente Expediente EX-2020-21780160-DEBA-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 ADA N° 69548 formulado por la usuaria Marcela SOSA, por falta de presión individual, en su domicilio sito en calle 42 N° 1832 de la localidad y partido de La Plata, Unidad de Facturación N° 1177244 (orden 2);

Que la usuaria interpuso el correspondiente reclamo ante el prestador N° 2992020, 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 22 de septiembre de 2020, se cursó a la Prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la Nota NO-2020-20065943-GDEBA-DCTADA (órdenes 3/4), sin haber obtenido respuesta;

Que el 28 de septiembre 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 del usuario que el reclamo no ha sido solucionado, conforme surge informe a orden 5 (IF-2020-20644551-GDEBA-DCTADA);

Que con fecha 8 de octubre de 2020, se envía correo electrónico a la prestadora, respondiendo ésta que el reclamo tiene Orden de Trabajo N° 2408799 en programación (orden 6);

Que a orden 8, el Departamento de Usuarios, dependiente de la Dirección de Control Técnico, informa que mediante reporte de ABSA SA – VPN OCABA en el sistema SGA (Sistema de Gestión Aplicada) se ha corroborado que el inconveniente persiste, encontrándose la Orden de Trabajo pendiente de ejecución al 9 de octubre de 2020;

Que en virtud de lo expuesto por la Dirección Legal y Económica en el informe de orden 15, se ha constatado la existencia de un incumplimiento por parte de la entidad prestadora a los artículos 24 y 32 del Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03, que establecen: *“Artículo 24: Condiciones de la prestación. El servicio público sanitario deberá prestarse en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y la protección de la salud pública y el medio ambiente, según las pautas que se correspondan con el servicio sustentable”*; *“Artículo 32: Niveles Apropriados del servicio: El servicio público sanitario a cargo de la Entidad Prestadora debe cumplir las siguientes condiciones de calidad: a) Garantía de presión y caudal: La Entidad Prestadora está obligada a mantener en la llave maestra de cada conexión, las condiciones de presión y caudal que se indiquen en los reglamentos y las normas que dicte la Autoridad Regulatoria, en función de las condiciones y necesidades locales. b) Continuidad del Servicio: La Entidad Prestadora tiene la obligación de prestar el servicio de provisión de agua potable y de recepción y tratamiento de efluentes cloacales en condiciones normales y en forma continua y permanente, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día y en cualquier época del año, conforme a las normas de calidad previstas en la normativa vigente y las que dicte la Comisión Permanente de Normas de Potabilidad y Calidad de Vertido de Efluentes Líquidos y Subproductos.”*;

Que, por otra parte, el Decreto N° 3289/04, reglamentario del Decreto N° 878/03, establece: *“ARTICULO 32 Inc. a): Sin perjuicio de las normas de calidad de servicio que emita la Autoridad Regulatoria, si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerará 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.”*;

Que asimismo, se ha vulnerado el derecho del Usuario a *“Recibir AGUA POTABLE de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las NORMAS APLICABLES, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o a la capacidad inadecuada de los mismos, según lo establecido en las NORMAS APLICABLES.”* (Conf. Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002. Derechos de los USUARIOS. Artículo 43 inciso 43.1.3);

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 en consecuencia y en resguardo de los derechos del Usuario, 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 a los artículos 24 y 32 incisos a) y b) del Decreto N° 878/03 ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03, al artículo 32 inciso a) de su Decreto Reglamentario N° 3289/04 y al artículo 43 inciso 43.1.3 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002 en el domicilio de suministro sito en calle 42 N° 1832 de la localidad y partido de La Plata, 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° 69548 formulado por la usuaria Marcela SOSA por incumplimiento por parte de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) a los artículos 24 y 32 incisos a) y b) del Decreto N° 878/03 ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03, al artículo 32 inciso a) de su Decreto Reglamentario N° 3289/04 y al artículo 43 inciso 43.1.3 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002 , en el domicilio de suministro sito en calle 42 N° 1832 de la localidad y partido de La Plata (Unidad de Facturación N° 1177244).

ARTICULO 2°. Ordenar al prestador arbitrar de manera urgente todos los medios necesarios para solucionar la falta de presión del servicio, con fundamento en los considerandos antes expuestos.

ARTICULO 3°. Registrar, pasar a la Dirección Provincial de Calidad y Control Técnico para notificar a la usuaria Marcela SOSA y a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA).