



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-2020-25541318- -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 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-2020-25541318-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 ADA N° 69750 formulado por la Usuaría Romina FELICE, por desborde en boca de registro en su domicilio sito en calle 4 N° 856 entre 523 y 524 de la localidad y partido de La Plata, Unidad de Facturación N° 2037847 (orden 2);

Que la usuaria interpuso el correspondiente reclamo ante el prestador N° 3026147, 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 3 de noviembre de 2020, se cursó a la Prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la Nota NO-2020-24928341-GDEBA-DCTADA (orden 3), sin haber obtenido respuesta;

Que el 3 de noviembre de 2020, la Dirección de Control Técnico dependiente de la Dirección Provincial de Calidad y Control Técnico de la Autoridad del Agua constató que el reclamo no ha sido solucionado, conforme surge del Acta de Inspección que obra a orden 4 (IF-2020-25529321-GDEBA-DCTADA);

Que con fecha 16 de noviembre de 2020, se envía correo electrónico a la prestataria, respondiendo ésta que

al reclamo se le asignó la Orden de Trabajo N° 2435710 y fue cerrado el 10 de noviembre del corriente con desobstrucción del colector;

Que, no obstante, se formuló un nuevo reclamo N° 3026736 sin Orden de Trabajo asignada (orden 6);

Que el 16 de noviembre de 2020, según reporte de ABSA SA - VPN OCABA en el sistema SGA (sistema de gestión aplicada) el reclamo se halla pendiente la solución, conforme deja constancia el Departamento de Usuarios a orden 8;

Que en virtud de lo expuesto por la Dirección Legal y Económica en el informe de orden 15, se ha configurado el incumplimiento de los artículos 24 y 32 inciso e) del Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03, y su Decreto Reglamentario N° 3289/04, 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”*; *“ARTICULO 32:... Inciso e): Desbordes cloacales: Las Entidades prestadoras deberán operar, limpiar, reparar y reemplazar, en caso de ser necesario, el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de desbordes cloacales producidos por deficiencias del sistema ...”*;

Que la prestadora ha incumplido además con el Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002, que reza: *“El PRESTADOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones:... 48.3 Operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el Sistema de DESAGÜES Cloacales, en tal forma de evitar el riesgo de inundaciones de calzadas medidas en términos de número de inmuebles o áreas afectadas por inundaciones originadas en desbordes Cloacales. Cualquier derrame de EFLUENTES crudos a la vía pública o inmuebles de la propiedad privada, deberá ser atendida dentro de las veinticuatro (24) horas de denunciado el hecho ...”*;

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 usuaria, 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 inciso e) del Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03 y al artículo 48.3 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002, en el domicilio sito en calle 4 N° 856 entre 523 y 524 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 50, 88 y concordantes del Marco Regulatorio;

Por ello, y en virtud de las facultades conferidas por 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 Decreto N° 878/03, modificado por Decreto N° 2231/03, ratificados por Ley N° 13.154, y reglamentado por Decreto N° 3289/04; el Reglamento del Usuario del servicio público sanitario de Aguas Bonaerenses Sociedad

**EL DIRECTORIO DE LA AUTORIDAD DEL AGUA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE

ARTICULO 1°. Hacer lugar al reclamo N° 69750 formulado por la Usuaría Romina FELICE por incumplimiento por parte de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) a los artículos 24 y 32 inciso e) del Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03 y al artículo 48.3 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/2002, en el domicilio sito en calle 4 N° 856 entre 523 y 524 de la localidad y partido de La Plata (Unidad de Facturación N° 2037847).

ARTICULO 2°. Ordenar al prestador arbitrar de manera urgente todos los medios necesarios para solucionar el desborde en boca de registro, 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 Romina FELICE y a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA).