



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2020 - Año del Bicentenario de la Provincia de Buenos Aires

### Resolución firma conjunta

**Número:**

**Referencia:** EX-2020-26812623- -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-2020-26812623-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° 69786 formulado por la usuaria Nedda Karen AZIZ, por falta de agua total individual, en su domicilio sito en calle 104 N° 665 de la localidad y partido de Ensenada, Unidad de Facturación N° 1377541 (orden 2);

Que la usuaria interpuso el correspondiente reclamo ante el prestador N° 2942574, 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 13 de noviembre de 2020, se cursó a la Prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la Nota NO-2020-26031862-GDEBA-DCTADA (orden 3), sin haber obtenido respuesta;

Que el 17 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 mediante correo electrónico de la usuaria que el reclamo no ha sido solucionado, conforme surge informe a orden 4 (IF-2020-26733273-GDEBA-DCTADA);

Que con fecha 19 de noviembre de 2020, se envía correo electrónico a la prestadora, respondiendo ésta que

el reclamo tiene Orden de Trabajo N° 2367401 en ejecución (orden 5);

Que el 19 de noviembre de 2020, según reporte de ABSA SA - VPN OCABA en el sistema SGA (sistema de gestión aplicada) el reclamo se halla pendiente de solución, de acuerdo a lo informado por el Departamento de Usuarios (orden 7);

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.”;*

Qué 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, 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 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 calle 104 N° 665 de la localidad y partido de Ensenada, 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° 69786 formulado por la usuaria Nedda Karen AZIZ 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 104 N° 665 de la localidad y partido de Ensenada (Unidad de Facturación N° 1377541).

**ARTICULO 2°.** Ordenar al prestador arbitrar de manera urgente todos los medios necesarios para solucionar el desabastecimiento 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 Nedda Karen AZIZ y a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA).

