



## 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-2020-21968629- -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-2020-21968629-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° 69509 formulado por el usuario Javier GARCIA, por falta de presión individual en su domicilio sito en calle 19 N° 26 de la localidad y partido de La Plata, Unidad de Facturación N° 1147557 (orden 2);

Que el usuario interpuso el correspondiente reclamo ante el prestador N° 2992160, 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 10 de septiembre de 2020, se cursó a la Prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la Nota NO-2020-18970529-GDEBA-DPCYCTADA (órdenes 3/4), sin haber obtenido respuesta;

Que el 25 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 del informe obrante a orden 5 (IF-2020-20517460-GDEBA-DCTADA);

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 N° 2408817 pendiente de ejecución al 13 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 calle 19 N° 26 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° 69509 formulado por el usuario Javier GARCIA 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 19 N° 26 de la localidad y partido de La Plata (Unidad de Facturación N° 1147557).

**ARTICULO 2°.** Ordenar al prestador arbitrar de manera urgente todos los medios necesarios para solucionar la baja 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 al usuario Javier GARCIA y a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA).