



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-2020-21839288- -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; el presente Expediente EX-2020-21839288-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° 69571 formulado por la usuaria Silvina SUAREZ, por pérdida de agua en vereda en su domicilio sito en calle 64 N° 2416 de la localidad y partido de La Plata, Unidad de Facturación N° 1211172 (orden 2);

Que la usuaria interpuso el correspondiente reclamo ante el prestador N° 2969503, 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-2020-20366179-GDEBA-DCTADA (órdenes 3/4), sin haber obtenido respuesta;

Que el 24 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 se encuentra solucionado, conforme surge del informe obrante a orden 5 (IF-2020-20398106-GDEBA-DCTADA);

Que con fecha 24 de septiembre de 2020, se envía correo electrónico a la prestataria, respondiendo ésta el 28 de septiembre del corriente que el usuario no tiene reclamos nuevos (orden 7);

Que, no obstante lo expuesto, el Departamento de Usuarios aclara que si bien el reclamo en cuestión figura como “cerrado” al 25 de septiembre de 2020 (orden 2), con Orden de Trabajo N° 2389642 asignada, según reporte de ABSA SA - VPN OCABA en el sistema SGA (sistema de gestión aplicada) se halla pendiente la solución al 8 de octubre de 2020 (orden 7);

Que en virtud de lo expuesto por la Dirección Legal y Económica, en informe obrante a orden 15, se ha constatado la existencia de un incumplimiento por parte de la entidad prestadora a los artículos 24 y 32 inciso d) 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...d) Pérdidas de las redes: las Entidades Prestadoras deberán instrumentar todos los medios necesarios para mantener las redes, a fin de minimizar las pérdidas en todas las instalaciones destinadas a la prestación de los servicios de agua potable y desagüe cloacal”*;

Que, ante situaciones como la de autos, el “Reglamento del Usuario del servicio de ABSA – Resolución ORAB N° 29/02” dispone lo siguiente: *“ARTICULO 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. La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho del usuario a considerar denegado a su pedido y recurrir ante el Organismo Regulador.”*;

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 e 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 se ha comprobado el cumplimiento por parte de la usuaria de la obligación que establece el Reglamento del Usuario del servicio de ABSA – Resolución ORAB N° 29/02 en su artículo 45.2.3: *“Comunicar al PRESTADOR, en el más breve plazo posible, cuando advierta que las instalaciones del PRESTADOR, comprendidas entre la CONEXIÓN DOMICILIARIA y la cañería distribuidora de agua o el conducto cloacal, no presentan el estado habitual y/o normal, no pudiendo manipular dichas instalaciones, ni repararlas, removerlas, o modificarlas por sí o por intermedio de terceros”*;

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 de los artículos 24 y 32 inciso d) del Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03, y su Decreto Reglamentario N° 3289/04 y al artículo 56.9 del Reglamento del Usuario de ABSA, Resolución ORAB N° 29/02, en el domicilio de suministro sito en calle 64 N° 2416 de la localidad y partido de La Plata, corresponde 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° 29/02);

EL DIRECTORIO DE LA AUTORIDAD DEL AGUA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTICULO 1°. Hacer lugar al reclamo ADA N° 69571 formulado por la usuaria Silvina SUAREZ por incumplimiento por parte de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) a los artículos 24 y 32 inciso d) del Decreto N° 878/03, ratificado por Ley N° 13.154, modificado por Decreto N° 2231/03, y su Decreto Reglamentario N° 3289/04 y al artículo 56.9 del Reglamento del Usuario de ABSA. Resolución ORAB N° 29/2002 en el domicilio de suministro sito en calle 64 N° 2416 de la localidad y partido de La Plata (Unidad de Facturación N° 1211172).

ARTICULO 2°. Ordenar al prestador arbitrar de manera urgente todos los medios necesarios para solucionar la pérdida de agua en vereda, 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 Silvina SUAREZ y a la prestadora Aguas Bonaerenses S.A (ABSA).