

La Plata,

20 ENE 2014

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 4478/13 y,

CONSIDERANDO

Que las funciones conferidas a este organismo por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia se orientan a la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes, poniendo especial énfasis en cuanto a la supervisión de *"...la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias..."*

Que en virtud de ello, el Defensor del Pueblo ha dispuesto llevar adelante una investigación de oficio que tramita bajo el expediente N° 4478/13 caratulado: "Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires – Investigación de Oficio Empresa ABSA S.A."

Que dichas actuaciones, sumadas a los numerosos reclamos individuales de los habitantes de la Provincia en torno a la prestación del servicio público de provisión de agua y desagües cloacales, determinan que los principales conflictos se generan ante el deficiente suministro y calidad del mismo, evidenciado principalmente en la falta de agua, disminución de la presión, pérdidas en la vía pública, rotura de veredas, etc.

Que esta problemática es recurrente, sobre todo en la época estival, ante la presencia de altas temperaturas y cortes del suministro de energía eléctrica, afectando de tal forma a miles de usuarios de la Provincia de Buenos Aires, quienes ven vulnerados sus derechos ante las situaciones antes descriptas.

Que cabe recordar que el derecho al agua es un derecho humano fundamental, cuyo respeto por parte de los poderes del Estado no puede ser obviado, ya sea por acción o por omisión, toda vez que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas como ser el derecho a la vida, a la autonomía y a la dignidad humana, derechos que irradian sus efectos respecto de otros derechos de suma trascendencia para el ser humano, como el derecho a la salud, al bienestar, al trabajo.

Que así ha quedado plasmado en la Observación General N° 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde se destaca al agua como un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y para la salud, y que *“el derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos”*.

Que el Comité sostiene en su observación, que el Derecho Humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico, concluyendo que toda persona o grupo que haya sido víctima de una violación del derecho humano al agua deberá contar con recursos judiciales o de otro tipo efectivos tanto en el plano nacional como internacional; y que los Defensores del Pueblo, las comisiones de derechos humanos y las instituciones análogas de cada país deberán poder ocuparse de las violaciones de tal derecho.

Que en nuestra Provincia, la normativa vigente establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe **garantizar la presión y caudal** de agua, prestar el

servicio en condiciones normales, en **forma continua y permanente**, garantizando la **disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año** (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que, asimismo, es importante recordar que el derecho de los consumidores y usuarios tiene jerarquía constitucional, a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente.

Que ello implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que en esa línea, resulta auspicioso que el Secretario de Planificación y Control de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, haya expresado que: "...hay que defender a los usuarios. Por lo tanto, si las empresas no cumplen las sancionaremos e intimaremos para que mejoren la prestación, con total independencia, así se trate de una prestadora privada o estatal".

Que en el ámbito provincial, es el Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA), el encargado de defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio).

Que en ese orden de ideas, y a partir de la situación que atraviesa la Provincia respecto a las deficiencias en la provisión del suministro del servicio público de agua y desagües cloacales prestados por la Empresa ABSA S.A., dicho Organismo procedió al dictado de la resolución 11/14, a fin de ordenar a la prestataria que elabore un plan de prevención de emergencias a fin de asegurar la calidad del servicio y la protección de los intereses de la comunidad.

Que dicho plan deberá contener la elaboración de un estudio de prevención de emergencias tomando como sustento fáctico la actual temporada estival, teniendo en consideración la mayor demanda del servicio de agua potable, debido a las altas temperaturas registradas.

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: ADHERIR a la iniciativa emanada de la Secretaria de Planificación y Control de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires en cuanto decidió instruir al Organismo de Control de Agua de Buenos Aires, dicte una Resolución ordenando a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la elaboración de un plan de emergencias que garantice el suministro y asegure la calidad del servicio de agua potable y desagües cloacales, en defensa de los derechos de los usuarios del servicio por ella prestado.

ARTÍCULO 2º: Registrar la presente y notificar al Sr. Secretario de Servicios Públicos y al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires. Hecho lo anterior, archívense las actuaciones.


Dr. Carlos E. Bonicatto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires

RESOLUCION N°

08-14