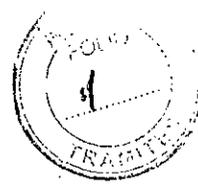




EXPTE. D- 2144

113-14



Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados

El Senado y Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires,  
sancionan con fuerza de

### LEY

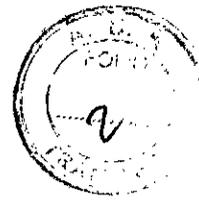
**ARTICULO 1:** Modificase el inciso a) del artículo 33 del Decreto 878/2003 (texto ratificado por Ley 13154, el que quedará redactado de la siguiente manera:

- a) **Agua Potable:** La Entidad Prestadora **deberá entregar un suministro de agua continuo, regular, uniforme y general**, además de adoptar las medidas necesarias para asegurar que el agua potable que suministre cumpla con las condiciones de potabilidad aprobadas por la Comisión Permanente de Normas de Potabilidad y Calidad de Vertido de Efluentes Líquidos y Subproductos.  
Cada Entidad Prestadora deberá establecer, mantener, operar y registrar un programa de monitoreo de rutina y para emergencias, tanto del agua cruda, como del agua en tratamiento y tratada, de acuerdo a las características que oportunamente establezca la Autoridad Regulatoria

**ARTICULO 2:** Modificase el inciso e) del artículo 50 del Decreto 878/2003 (texto ratificado por Ley 13154, el que quedará redactado de la siguiente manera:

- e) **Ser informados en forma clara, objetiva y precisa acerca de las condiciones de la prestación, de sus derechos y obligaciones y de toda otra cuestión y/o modificación que surja mientras se realiza la misma y que pueda afectar las relaciones entre el prestador y el usuario;**

Recibir información general sobre los servicios que la Entidad Prestadora debe suministrar en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como usuario, por los medios y formas que se establezcan en el Reglamento de Usuarios.



**ARTICULO 3:** Incorporáse el art. 50 bis en el Decreto 878/2003 (texto ratificado por Ley 13154, el que quedará redactado de la siguiente manera:

**ARTICULO 50 BIS:** Créase en el ámbito del Organismo de Control la **Sindicatura de Usuarios**, la que tendrá como función representar los intereses de los usuarios del servicio público de provisión de agua potable. La **Sindicatura de Usuarios** será integrada por las asociaciones legalmente constituidas e inscripta en el Registro Único de Asociaciones de Usuarios y Consumidores de la provincia de Buenos Aires, en la forma que establezca la reglamentación. La **Sindicatura de Usuarios** dispondrá de un presupuesto de hasta el cinco por ciento (5%) del total del presupuesto asignado al Organismo, para su funcionamiento, conforme el mecanismo de distribución que establezca la propia **Sindicatura**. Los representantes de los usuarios prestarán sus funciones "ad honorem".

En el término de 60 días de la publicación de la presente, el Organismo de Control convocará a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Buenos Aires, representativas de usuarios de servicios públicos sujetos a control de dicho Organismo, para la conformación de la **Sindicatura de Usuarios**. El presupuesto de funcionamiento de la **Sindicatura de Usuarios** se conformará sobre la base del presupuesto de funcionamiento del OCABA, con exclusión de los recursos correspondientes a la masa salarial del Organismo

**ARTICULO 4:** Modificase el artículo 51 del Decreto 878/2003 (texto ratificado por Ley 13154, el que quedará redactado de la siguiente manera:

**Artículo 51: Reclamos de Usuarios:** Todos los reclamos de los Usuarios relativos al servicio o a las tarifas deberán deducirse ante la Entidad Prestadora o ante el Municipio, en este último caso lo será en aquellos en los que funcione Oficina de Defensa del Consumidor y/o ante la Defensoría del Pueblo, conforme lo normado mediante ley 13834 Asimismo, se brindará a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro.



V. Y. E.  
Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados

ue

Contra las decisiones o falta de respuesta de la Entidad Prestadora, los Usuarios podrán interponer ante el OCABA un recurso directo dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir del rechazo tácito o explícito del reclamo por parte de la Entidad Prestadora.

Se considerará tácitamente denegado un reclamo, cuando la entidad prestadora no hubiese dado respuesta dentro de los treinta (30) días de presentado el mismo.

El OCABA resolverá el reclamo dentro de los treinta (30) días de presentado el recurso directo.

El OCABA antes de resolver, deberá solicitar a la Entidad Prestadora los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándole un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En esa oportunidad, la Entidad Prestadora podrá efectuar un descargo con relación al reclamo del usuario.

La Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Buenos Aires, será de aplicación supletoria a esta vía recursiva, y a los demás procedimientos administrativos que tramiten ante el OCABA.

La Ley Nacional de Defensa del Consumidor será de aplicación directa a las relaciones entre las Entidades Prestadoras y los Usuarios.

Las decisiones del OCABA son obligatorias tanto para la Entidad Prestadora como para el Usuario.

**ARTICULO 5:** Modificase el art. 80 del Decreto 878/2003 (texto ratificado por Ley 13154, el que quedará redactado de la siguiente manera:

**Artículo 80: Estructura del OCABA:** El OCABA gozará de autarquía y tendrá plena capacidad jurídica para actuar en el ámbito del derecho público y privado, y su patrimonio estará constituido por los bienes que se le transfieran y por los que adquiera en el futuro por cualquier título. Para el adecuado cumplimiento de las funciones de fiscalización y control que le son propias, se lo dotará de los recursos y estructura necesarios. Tendrá su sede en la ciudad de La Plata. **El Poder Ejecutivo podrá crear las delegaciones necesarias, conforme a las características de cada región, para con ello optimizar el cometido del Organismo y las incumbencias de consumidores y usuarios.** El OCABA mantendrá su relación con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos, el que propiciará su estructura orgánica para su aprobación por el Poder Ejecutivo.



Provincia de Buenos Aires

Honorable Cámara de Diputados



**ARTICULO 6:** Modificase el artículo 88 del Decreto 878/2003 (texto ratificado por Ley 13154, el que quedará redactado de la siguiente manera:

*Artículo 88: Funciones del Organismo de Control: El OCABA posee las siguientes misiones y funciones:*

- a) *Defender los intereses de los Usuarios, atendiendo los reclamos de los mismos, de acuerdo a los derechos enunciados en el Artículo 50º del presente Marco; y hacer cumplir el Reglamento de Usuarios, que contenga las normas regulatorias de los trámites y reclamaciones de los Usuarios de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, el cual será dictado por la Autoridad Regulatoria.*
- b) *Hacer cumplir el presente Marco Regulatorio, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los Contratos de Concesión en tal sentido.*
- c) *Asignar a sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación del presente Marco Regulatorio.*
- d) *Organizar y aplicar un régimen de Audiencias Públicas a fin de proteger los derechos de los Usuarios.*
- e) *Dictar el Reglamento interno del cuerpo.*
- f) *Confecionar anualmente su memoria y balance.*
- g) *Intervenir necesariamente en toda cuestión vinculada con la actividad de los prestadores del servicio público de agua potable y desagües cloacales, en particular respecto a la relación de los mismos con los Usuarios.*
- h) *Formular los estudios y establecer las bases para la revisión de los cuadros tarifarios, y la clasificación de las áreas de prestación y controlar que las tarifas de los servicios sean aplicadas de conformidad con los correspondientes contratos de concesión, licencias técnicas y las disposiciones de esta ley.*
- i) *Publicar y difundir los principios generales que deberán aplicar los concesionarios del servicio público de agua y desagües cloacales, para asegurar el libre acceso no discriminatorio a sus instalaciones o servicios.*
- j) *Asesorar al Poder Ejecutivo y a los demás organismos provinciales sobre temas de su competencia, y asistir a Municipios de la Provincia en cuestiones relacionadas con su actuación como Poder Concedente del servicio sanitario, y a las Entidades Prestadoras.*
- k) *Velar por la protección del medio ambiente y la seguridad pública de las instalaciones en las etapas de captación, producción, transporte, distribución y/o comercialización de agua potable, y recolección y tratamiento y disposición final.*
- l) *Aprobar, a pedido de las Entidades Prestadoras, aquellos bienes que deban ser afectados a expropiación o servidumbre para la extensión de los servicios.*
- m) *Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que*



Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados



correspondan, por violación del presente Marco Regulatorio, y de las disposiciones reglamentarias o contractuales; y aplicar las sanciones que allí se prevean, respetando el debido proceso legal.

n) Requerir de las Entidades Prestadoras y de los Usuarios, la documentación e información necesarias para verificar el cumplimiento del Marco Regulatorio, su reglamentación, y los contratos de concesión, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de la información que pueda corresponder.

o) Publicar toda la información y dar el asesoramiento que sea de utilidad para las empresas prestatarias del servicio y los Usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente los derechos de dichos agentes, usuarios y/o de terceros.

p) Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas;

q) Someter anualmente al Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios públicos de la Provincia de Buenos Aires un informe sobre las actividades desarrolladas sobre el último año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los Usuarios.

r) Controlar que las Entidades Prestadoras del servicio cumplan con el Plan Director aprobado y los planes de inversión, operación y mantenimiento que en éste se haya propuesto para satisfacer en forma eficiente, las metas del servicio y su expansión.

s) Requerir directamente el auxilio de la fuerza pública toda vez que sea necesario poner en ejercicio las atribuciones precedentes, y promover ante los Tribunales competentes, acciones civiles y penales, a través del señor Fiscal de Estado, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de las leyes y reglamentos específicos.

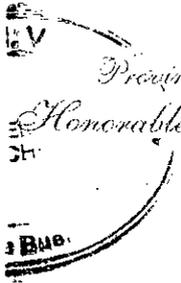
t) Atender los reclamos de los Usuarios por deficiente prestación del servicio o errores de facturación. **En caso de deficiencia en la prestación mencionada, la tarifa que corresponda a cada usuario deberá ser disminuida proporcionalmente durante el período de prestación deficiente, hasta tanto se brinde el servicio de manera óptima.**

u) Producir en todo reclamo interpuesto una decisión fundada.

v) Verificar la procedencia de revisiones o ajustes a los valores tarifarios.

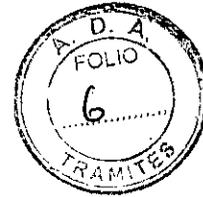
w) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos que legalmente le han sido asignados, de las normas reglamentarias y disposiciones contractuales aplicables.

x) **Elaborará anualmente una Memoria y Guía de Gestión, con indicadores cualitativos y cuantitativos, la que deberá ser presentada a la Honorable Legislatura y dada a conocer al público en general dentro del primer**



Provincia de Buenos Aires

Honorable Cámara de Diputados



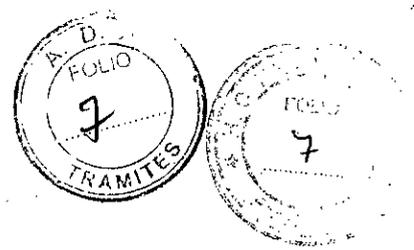
**bimestre de cada año, bajo el procedimiento establecido por la Autoridad de Aplicación.**

**y) Las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires asistirán al Organismo de Control en el ejercicio de las funciones propias de éste último, respecto del control de los concesionarios del servicio público, de acuerdo con los términos de la presente Ley y de las reglamentaciones que sobre el particular se dicten.**

**Las Municipalidades, en las que funcione Oficina de Defensa del Consumidor y/o Defensoría del Pueblo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 de la presente ley, deberán recibir toda denuncia y/o reclamo formulados por los usuarios respecto de la prestación de los servicios públicos a cargo de los concesionarios, elevando las mismas para su tratamiento al Organismo de Control.**

**ARTICULO 7: Comuníquese al Poder Ejecutivo.**

**Dr. MARCELO ENRIQUE FELIÚ**  
Vicepresidente  
Bloque Frente Para la Victoria PJ  
H. C. Diputados Pcia. Bs. As.



## FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley pretende optimizar y descentralizar las tareas de contralor respecto de la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales, asignadas al Organismo de Control de Aguas de la Provincia de Buenos Aires a efectos de coadyuvar a la necesidad de optimizar los mecanismos de control de servicios públicos y los derechos de consumidores y usuarios, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución Provincial.

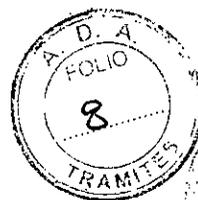
La gran extensión territorial de nuestra Provincia, hace que la prestación del servicio público de agua potable y desagües cloacales, tenga características especiales de acuerdo a la zona en la cual se presta, pues en algunas zonas existe insuficiencia del recurso hídrico, mientras que en otros lugares existe deterioro en su calidad, debido a distintas circunstancias.

A modo de ejemplo, cabe mencionar la región del Sudoeste de la Provincia, que enfrenta una crisis hídrica de magnitudes importantes, debiendo ser declarada la emergencia hídrica mediante los Decreto 1518/2009 y 2067/2010 y tiene como epicentro de las repercusiones las ciudades de Bahía Blanca y Punta Alta y a las localidades de Cabildo, Sierra de la Ventana y Villa Ventana.

Además de la emergencia hídrica, se debe tener en cuenta que las actividades antrópicas, que se dan en la zona del Dique Paso de las Piedras, producen un foco de contaminación de las aguas, deteriorando su calidad, favoreciendo floraciones algales que motivan que el agua que es distribuida en los hogares, carece de las condiciones de incolora, inodora e insípidez, que debe reunir el agua potable y que según los dichos del Presidente de ABSA, la



V.Y.S.P.  
Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados



empresa, recién podría solucionar el problema del mal sabor del agua recién a mediados de 2014.

Se han recepcionado en la presente, algunos matices que fueran reflejados oportunamente y de manera positiva, en el funcionamiento del Organismo de Control Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires (O.C.E.B.A.) - Ley 11769 con las modificaciones introducidas por las leyes 11969, 12806 y 13173, texto ordenado según Decreto N° 1.868/04 y Decreto Reglamentario N° 2.479/04- y seguramente complementarán el desarrollo del funcionamiento del Organismo de Control del agua.

Con relación a lo vertido en el párrafo que antecede, se propone la conformación de la Sindicatura de Usuarios, la cual se desempeñará en el ámbito del Organismo de Control, logrando de esta manera una mayor y mejor interacción entre los usuarios y el organismo de contralor, para que de esa forma se pueda defender los derechos de los usuarios y mejorar las condiciones de prestación del servicio de agua potable, permitiendo abordar con mayor mediatez los problemas suscitados con la prestación del servicio, como así también la atención del usuario. Además permitirá abordar con mayor especificidad las medidas a adoptar para mejorar los planes de inversión, y con ello satisfacer en forma eficiente la prestación del servicio y su expansión.

De acuerdo a los fundamentos expuestos, solicito a los Señores Legisladores, me acompañen en la aprobación del presente proyecto de Ley.-