EXPTE. D- 242P /19-20

Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
1
PCIA. BS. AS.

PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

RESUELVE

Dirigirse al Poder Ejecutivo para que por medio del organismo que corresponde, informe sobre el plan de inversiones comprometido para el presente año para el partido de La Plata de la empresa Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima (ABSA), consignando:

1- Detalle del cronograma de realización de obras durante el 2019 en el partido de La Plata, etapas concluidas y a concretarse y los montos invertidos por la empresa. Adjúntese informe con documentación respaldatoria.

2- Detalle del plan de obras y las inversiones previstas en curso o a iniciarse durante el año 2019 a los efectos de ampliar y mejorar la calidad del servicio en el partido de La Plata. Adjunte la documentación respaldatoria.

3- Se informe el cronograma de cortes, suspensión de servicio y realización de obras de excavación y levantamiento del ejido urbano, por zonas de la ciudad y partido de La Plata para la realización de las obras de modificación y mejoras de la red.

4- Se Informe si existe plan de emergencia/contingencia.

5- De ser afirmativa la respuesta anterior, detalle sus características. Adjunte la documentación correspondiente.

H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
2
Pcia. BS. AS.

6- Indique si se realizan pruebas de laboratorio para evaluar la calidad y potabilidad del agua.

7- Ante la no disponibilidad por los usuarios de agua potable:

- Indique programas y plazos para la concreción del proceso de habilitación del abastecimiento de agua potable.

- Para la transitoriedad y en tanto se concreta ésta, indique qué mecanismos de provisión alternativa de agua potable se llevan adelante para garantizar su distribución para el consumo humano, hasta tanto se cumpla con la habilitación definitiva del servicio de agua potable, por medios alternativos y en forma regular, segura y debidamente publicitada.

8- Indique todo otro dato que resulte de interés a los efectos del presente.

Dra. FLORENCIA SAINTOUT
Diputada
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.

H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
3
Pcia. BS. AS.

FUNDAMENTOS

Sr Presidente,

El presente proyecto de solicitud de informe tiene por objeto conocer las inversiones realizadas por Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima en el partido de la Plata, empresa que además de ser una Sociedad Anónima con Participacion Estatal Mayoritaria (SAPEM) y por tanto controlada por el estado provincial, es concesionaria de un servicio público, y por consiguiente la actividad prestada se encuentra sujeta a una regulación y publicidad estatal, tanto del cuadro tarifario para los usuarios y usuarias como del margen de ganancia de la concesionaria y de su plan de inversiones. Aspectos regulados que deben mantener entre ellos una proporcionalidad y armonía, aún en un contexto de aumento tarifario.

Resulta en ese sentido, esencial tener información disponible acerca de la localización y tipo de obras realizadas, las etapas de concreción y restantes de las mismas, a la vez que fecha de finalización de cada una. Asimismo, resulta fundamental evaluar los resultados de las mismas, es decir la cantidad de nuevos usuarios y usuarias que dispondrán de agua potable, a la vez que obras de mejora del servicio, la cantidad y calidad de usuarios beneficiados.

También, resulta menester conocer si existe un plan de emergencia frente a situaciones de contingencia que derivan en la interrupción del servicio, dejando sin agua a los usuarios.

Los usuarios de la provincia, nos encontramos tutelados por el artículo 1° de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (LDC); asimismo, por los arts. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Const. Provincial. Asimismo, en el otro vértice de la relación jurídica (vínculo jurídico que enlaza, ata, en rigor, a los usuarios –art. 3* LDC-), ABSA se encuentra alcanzada, en su carácter de proveedora, por el artículo 2° de la aludida LDC.

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 4 Pcia. BS. AS.

Es además aplicable a la aludida relación jurídica el artículo 3 de la LDC que define, en esencia, a la relación de consumo que se establece entre el proveedor y el consumidor-usuario. En tal sentido, no está demás agregar que el artículo 51 del Decreto Nº 878/2003 con sus modificatorias, que estatuye el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de Buenos Aires, expresamente prevé, en cuanto a los reclamos de los usuarios, que: *"La Ley Nacional de Defensa del Consumidor será de aplicación directa a las relaciones entre las Entidades Prestadoras y los Usuarios.*

Sentada la existencia de la "relación de consumo" entre los usuarios del servicio de agua y ABSA, bajo el prisma de una integración armónica de las normas y principios generales del Derecho de los consumidores o usuarios contenidos en la Constitución Nacional y la LDC es que debe ponderarse la relacion, junto con la normativa específica del servicio público sanitario, de modo de posibilitar la aplicación plena, efectiva y permanente de las normas y principios *que resulten más favorable a estos usuarios.*

Asimismo, que el **inciso a) del artículo 4º de la Ley Nº 13.133**, establece que *las políticas del gobierno deben garantizar a los consumidores y usuarios el acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores.*

Estos preceptos legales, apuntalan –y despliegan- el derecho fundamental consagrado en el **artículo 42 de la Constitución Nacional**, vale decir el reconocimiento que los usuarios de servicios tienen derecho, en la relación de consumo, "a condiciones de trato equitativo y digno".

En efecto, la reseñada norma constitucional estatuye que el usuario -débil estructural e hiposuficiente en la relación de consumo- merece y debe ser reconocido integralmente como ser humano, y como tal, **los prestadores deben resguardar de manera inexcusable a lo largo de la relación consumeril su dignidad,** vedándoles que lo traten o consideren como la "mera pieza o eslabón final inexorable" del que extraen u obtienen su rentabilidad.

H. C. DE DIPUTADOS FOLIO 5 Pcia. BS. AS.

Dicha prerrogativa suprema resulta armónica, por lo demás, con las diversas declaraciones vinculadas a los derechos humanos que parten de la base de la dignidad del hombre. Así, se inserta en un amplio marco tuitivo y viene a ser complementaria de la protección que confieren diversos tratados y convenciones incorporados a nuestra Constitución Nacional por la Reforma de 1994 y los posteriormente incluidos por sanción específica del Congreso.

Ahora bien, la enérgica protección vigente en materia de dignidad humana en general, y de los consumidores y usuarios en particular, requiere a su vez ser agudizada en estas actuaciones por **dos cuestiones centrales:** por un lado, **la esencialidad del agua potable** como servicio público básico, mínimo e irrenunciable que cumple una función vital y, por otro lado, **la cautividad de los usuarios.**

La esencialidad del agua potable como servicio público, mínimo e irrenunciable y, consecuentemente, derecho humano básico1 que cumple una función vital, se patentiza a poco que se observe que obra como medio insustituible para garantizar y permitir la subsistencia, la preparación de alimentos, el aseo, la higiene, la salud, evitando su presencia y consumo en condiciones potables el contagio de diversas enfermedades o la transmisión de epidemias, así como de numerosas necesidades diarias que dependen del líquido más valioso.

---

[1] Derecho humano reconocido explícita e implícitamente en diversos Instrumentos Internacionales con jerarquía constitucional (artículo 75 inciso 22 CN, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (preámbulo y artículo 3°); Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (preámbulos, artículos 2, 3, 11.1 y 12); Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (preámbulo, artículos I, II, VI, XI, XX); Convención sobre los Derechos del Niño (artículos 6.1, 24.1, 2 y 3); Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, (preámbulo, artículos 3, 14.1, 14.2 inciso h)); Convención Americana de Derechos Humanos (preámbulo, artículos 1,2, 4, 5.1, 11, 17, 19, 24, 26, 29); Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos "Protocolo de San Salvador" (preámbulo, artículos 1,3,10, 11.1, 11.2, 15, 16, 17). Así como mediante otros Instrumentos Internacionales relevantes sin jerarquía constitucional, entre los que puede citarse: Declaración de Mar del Plata de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua de 1977; Directrices para la protección del consumidor, de las Naciones Unidas (1985); "Declaración del Milenio", 13 de septiembre de 2000, Resolución aprobada por la Asamblea General [sin remisión previa a una Comisión Principal (A/55/L.2)] 55/2, Punto 19; Observación General N° 6 (1995), N° 14 (2000) y General N° 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; Resolución ONU: "EL DERECHO HUMANO AL AGUA Y EL SANEAMIENTO, 28 de julio de 2.010, entre muchos otros.

Importa destacar, asimismo, que corresponde añadir, al escenario protectorio descripto, otro elemento significativo que está presente en la relación específica del servicio público bajo examen: **la cautividad a la que están (estamos) sometidos los usuarios**. No podemos -conviene destacarlo-, aun cuando así lo quisiéramos ante la probada –en el caso- deficiente prestación del servicio (e incumplimiento de su provisión por medios alternativos), acudir a un prestador alternativo. Conforme el marco regulatorio vigente, únicamente puede proveernos este servicio el prestador que hubiere resultado concesionario, en este caso ABSA.

Tampoco es procedente aquí –importa aclararlo- la "sustituibilidad" que opera en otros servicios públicos -como los servicios públicos de distribución de gas natural por redes y de distribución de energía eléctrica-, donde si bien a los millones de usuarios que se le impide en nuestro país el acceso al gas natural por redes tampoco se le reconoce en su plenitud la dignidad que como tales merecen, estos "afortunadamente" –admítase la ironía- pueden calefaccionar sus hogares con aparatos eléctricos.

Ello sentado, corresponde que el comportamiento de la prestadora única-, que goza de un poder desmesurado en la relación de consumo -habida cuenta su exclusividad-, sea analizado y valorado con mayor rigor por V.S. (conf. arts. 902, 909, 1198 y concs. Cód. Civil) toda vez que es la única obligada a respetar los derechos esenciales ya señalados que asisten a los usuarios.

La conducta de ABSA debe ser analizada en el marco de una relación de consumo cuya génesis resulta un servicio público esencial que debe tutelar un derecho humano básico, donde debe respetarse –va de suyo- el derecho fundamental a un trato digno, prerrogativa armónica con otros preceptos supremos que parten de la base de respetar la dignidad de las personas.

La Corte Suprema de la Nación postuló, en el campo de los servicios públicos, concretamente que "los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial. Que los prestadores de servicios públicos deben cumplir sus

H. C. DE DIPUTADOS FOLIO 7 Pcia. BS. AS.

obligaciones de buena fe que, en el caso, exige un comportamiento que proteja las expectativas razonables que se crean en la otra parte[2];

Los preceptos constitucionales (**arts. 42, C.N.; 38 C.Prov.)** establecen el derecho de los usuarios, en la relación de consumo, a una **información adecuada y veraz.** El artículo 4 de la LDC, en afín orientación, prevé que: "El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión. Concordantemente, el artículo 7 de la Ley prov. N° 13.133[3] faculta a la Autoridad de Aplicación a efectuar los controles pertinentes, a fin de promover y defender los intereses económicos de los consumidores y usuarios; entre otras, en las siguientes materias: c) Veracidad, adecuación y lealtad en la información y publicidad comercial.

En muchas situaciones ante la interrupción del servicio por contingencias climáticas, ABSA no provee, por medios alternativos, agua potable a los usuarios, lesionando de manera actual, continuada, e ilegítima la totalidad del plexo normativo, constitucional, legal, reglamentario y de orden público que tutela el derecho que ostentamos como usuarios del servicio público sanitario de la Provincia de Buenos Aires. Este accionar conculca diversas normas que integran el Marco regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de Buenos Aires, establecidas en orden a garantizar la calidad, regularidad y continuidad de dicho servicio.

En efecto, su ilegítima conducta colisiona con uno de los principios básicos relativos a la prestación del servicio público sanitario que consiste **en garantizar la calidad, regularidad y continuidad del servicio público de agua potable y desagües cloacales** (conf. art. 2 inciso b) Decreto N° 878/2003).

Unánimemente, la jurisprudencia y la doctrina desde los comienzos de

---

[2] Ledesma, María Leonor c/ Metrovías S.A.", Considerandos 7° y 9°, C.S.J.N., 22/04/08, L. 1170. XLII

[3] La relevancia que la Ley Nº 13.133 le otorga a la información adecuada, detallada y veraz que deben proveer los prestadores en las relaciones de consumo se manifiesta en múltiples disposiciones (artículos 3 inciso b), 5, 9 inciso h), 13 inciso d), 14 inciso h), 15, 16, 17, 18 inciso a), 19 inciso b) y g).

la regulación de los servicios públicos, han reconocido que uno de los caracteres de los servicios públicos es su "continuidad". Algunas conductas denunciadas por los usuarios de ABSA pondrían en riesgo este carácter esencial.

Al respecto, por los trastornos que la falta de continuidad puede causarle al público ligados a la calidad y eficiencia que dicho servicio debe asegurar, ha dicho Marienhoff que "...los servicios de carácter permanente o constante requieren una **continuidad 'absoluta'**; es lo que ocurre, por ejemplo, con **la provisión de agua a la población**, con el servicio de energía eléctrica..."[4] (el resaltado es propio).

nfigura, asimismo, un serio incumplimiento a una de las fundamentales condiciones la prestación que la obliga a suministrarlo en condiciones que garanticen su ntinuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación caz a los usuarios y la protección de la salud pública y el medio ambiente, según pautas que se correspondan con el servicio sustentable. (conf. Marco regulatorio ra la prestación de los servicios públicos de provisión de agua potable y desagües acales en la provincia).

A mayor abundamiento, los artículos 3 inciso e), 7 inciso a), y 10 inciso c), de la Ley 13.133 evidencian la obligación de los prestadores de servicios públicos provinciales de cumplimentar las metas de calidad y eficiencia que cada marco respectivo les impone.

Finalmente, no está de más recordar la dimensión colectiva que implica la falta, interrupción o irregular prestación de este servicio público esencial e, igualmente, que *el acceso al servicio de agua potable, es un medio, una herramienta, que tiene una doble finalidad, ya que por un lado, no sólo ampara o tutela o protege los derechos de las personas que acceden al servicio, sino también al resto de la comunidad, promoviendo la satisfacción del derecho de incidencia colectiva que garantice el acceso a un ambiente sano que impida la*

[4] Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo", p. 66, T. II, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1993.

H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
P
Pcia. BS. AS.

profusión y difusión de enfermedades que afecten la vida y la salud de los miembros de la colectividad[5].

Ponderando la dimensión colectiva, se debe ponderar que **la falta de servicio de agua potable pone en riesgo la salud de los usuarios y trastorna, claro está, la plenitud de su existencia.**

El Máximo Tribunal, ha valorado que el concepto de seguridad debe entenderse "como un valor que no sólo debe guiar la conducta del Estado sino también la de los organizadores de actividades que, directa o indirectamente, se vinculan con la vida o la salud de las personas"[6].

También sostuvo en dicho fallo que: "La interpretación de la extensión de la obligación de seguridad que tiene causa en lo previsto constitucionalmente para los consumidores y usuarios —art. 42, CN.—, debiendo interpretarse la incorporación del vocablo "seguridad" a la Carta Magna como una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos a desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso: la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos".

Es por todo lo expuesto que se solicita a los diputados y diputadas acompañen el presente proyecto de solicitud de informes.

FLORENCIA SAINTOUT
Diputada
Diputados Pcia. de Bs. As.

[5] LOWENROSEN, Flavio Ismael, op. cit.

[6] Corte Suprema de Justicia de la Nación, "Ledesma, María Leonor c. Metrovías S.A.", L. 1170. XLII; RHE; 22-04-2008; T. 331 P. 819.