



La Plata, 30 de nov de 2016

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, los Expedientes N° 12988/16, N° 12929/16, N° 13148/16, y

#### **CONSIDERANDO**

Que se han iniciado las actuaciones de referencia a raíz de los reclamos realizados por diferentes usuarios del servicio de suministro de agua con servicio medido y desagües cloacales prestado por la Empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), en referencia a la modificación del cuadro tarifario de ese servicio, en virtud de lo establecido por el Decreto Provincial N° 409/16, vigente a partir del 1° de junio de 2016.

Que refieren los usuarios reclamantes que si bien cuentan con el servicio medido, actualmente la empresa les está cobrando un mínimo de consumo según Valuación Fiscal Inmobiliaria, lo que ha significado un aumento considerable del precio final del servicio, lo que no se condice con lo que realmente consumen mensualmente.

Que el Decreto 409/16 referido, estableció una modificación en la tarifa del servicio medido de agua potable y desagües cloacales, instaurando un mínimo de consumo a facturar de acuerdo a la valuación fiscal inmobiliaria del inmueble en donde se halla instalado el servicio.

Que la instauración de este mínimo de consumo, viene a desvirtuar la esencia del régimen del servicio medido, lo que ha provocado que el mismo se transforme en un régimen mixto, en el cual ya no se factura lo efectivamente consumido sino que también en el nuevo cuadro tarifario se referencia la valuación fiscal del inmueble (característica central del régimen no medido), lo que provoca la injusta consecuencia de pagar no por lo efectivamente consumido, sino que la empresa realiza una presunción de consumo mínimo en relación a la valuación fiscal del inmueble, a pesar de tener en su domicilio un caudalímetro que efectivamente registre el consumo mensual del usuario.

Que contrariamente a lo establecido por el decreto 409/16, el Régimen general del Agua, Decreto N° 878/03, establece textualmente: *“Consumo racional del agua. El manejo y consumo de agua potable deberá tender a un aprovechamiento racional, por parte de las Entidades Prestadoras, como por parte de los usuarios del servicio, administrando cuidadosamente el agua y evitando su derroche”*.

Que el artículo 54 inc. a) de la norma citada en el apartado anterior instituye lo siguiente: *“Principios Tarifarios. Los precios y tarifas que se habrán de establecer en cada caso para los servicios de agua potable y desagües cloacales que regula el presente marco, se ajustarán a los siguientes principios generales: a) Fomentar el uso racional del agua por parte de los Usuarios y la explotación racional de los recursos hídricos por parte de las Entidades Prestadoras”*.

Que asimismo, el artículo 52 del decreto mencionado, establece: *“Modalidad de contabilización del consumo del agua. El consumo de agua potable de todos los Usuarios deberá tender, en la medida de la sustentabilidad del servicio, a ser contabilizado mediante medidores de agua. La reglamentación determinará los plazos en los que deberá hacerse efectiva la aplicación de este sistema medido, para la totalidad de los Usuarios. Hasta tanto no se implemente dicho sistema, será de aplicación un régimen tarifario por tasa”*.

Que por otra parte, es de público y notorio conocimiento que el gobierno nacional ha realizado, a través del Ministerio de Interior, Obras Públicas y Vivienda de La Nación, anuncios que proyectan la compra de 30.000 caudalímetros a instalar en 4 capitales de provincias, a los efectos de fomentar el consumo racional del agua promoviendo su ahorro.

Que en ese orden de ideas el Subsecretario de Recursos Hídricos de la Nación, Pablo Bereciartúa sostuvo: *"El gobierno nacional está estudiando un cambio del cuadro tarifario que es muy antiguo y no premia al que disminuye el consumo, hacia un cuadro que premie a los que consuman menos", "En el área metropolitana de Buenos Aires, se consumen 337 litros per cápita por día. En Córdoba, 272 litros. El consumo por persona es de 361 en Salta. Son niveles que superan al valor promedio de América latina".*

Que según datos del *Banco Mundial (BM)*, *"instalar un medidor en el hogar representa un ahorro de entre un 20% y 25% del consumo diario, un número que no sólo se da por la sumatoria de litros que salen por día de las canillas de cada residencia, sino también por la cantidad de agua que hay que colocar en las redes para que finalmente el ciudadano consuma lo que está demandando".*

Que entonces, la modificación instaurada por Decreto 409/16 respecto del régimen medido del servicio público de agua potable y desagües cloacales, no sólo resulta injusta e inequitativa para los usuarios que pagan más de lo efectivamente consumido, sino que la misma atenta también contra un uso racional del recurso, ya que en vez de premiar a los usuarios que consumen menos, se les fija un mínimo de consumo mensual con fundamento en la valuación fiscal inmobiliaria del inmueble, que no guarda relación directa con el consumo efectivamente realizado.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo, atento que el artículo

55 de la Ley Suprema Provincial, establece que: *“el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”*

Que en virtud del mencionado mandato constitucional, la Ley 13.834 también otorga facultades específicas al Defensor del Pueblo, para entender y supervisar la eficacia de los servicios públicos.

Que la Constitución Nacional en su artículo 42, reconoce los derechos de los usuarios y consumidores de bienes y servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos al control y participación de los aspectos regulatorios de los servicios públicos.

Que este mismo artículo, ha establecido como política de Estado en la Carta Magna, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, aun cuando se trate de servicios públicos privatizados, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que dicha norma, encuentra su correlato en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que expresa: *“Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz...”*.

Que en tal dirección, la doctrina es conteste al entender como servicio público *“...a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”*. (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo” Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

Que asimismo, tal como afirma el Dr. Juan Farina, en su obra “Defensa del Consumidor y del Usuario” (4°ed. Astrea, 2009), “los

usuarios de servicios públicos domiciliarios son los más necesitados de protección (en sus derechos), pues estos servicios son prestados por empresas del Estado, por concesionarios o por grandes empresas privadas que tienen un monopolio legal o de hecho, y prestan servicios, muchos de ellos esenciales para la vida diaria”.

Que ha de tenerse presente, a su vez, por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario se encuentra sujeto a esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador su poder de imposición, generándose una desigualdad que corresponde proteger a través de mecanismos institucionalizados de garantía de derechos, como lo es el Defensor del Pueblo.

Que dentro de las funciones principales de esta Institución, se encuentra el deber de garantizar el derecho a ser oído de aquellos habitantes que participan en relaciones de consumo con proveedores de servicios públicos, así como también corresponde a este Organismo la obligación de vigilar la observancia del deber que tienen las proveedoras de suministrar información cierta, clara y detallada.

Que existe dentro de esta sociedad de consumo, una “subordinación estructural” en la que ambos polos de la relación de consumo, a saber, consumidor/ usuario – proveedor, no se encuentran en pie de igualdad; por el contrario, existe una subordinación, desde el punto de vista material, psicológico y cognoscitivo de la parte débil de la relación, el consumidor o usuario.

Que a fin de equiparar esta disparidad inicial, el ordenamiento jurídico dota de derechos a esta parte frágil, y de obligaciones al proveedor para intentar un equilibrio en la relación, que desde sus orígenes presenta una inequidad evidente.

Que este desequilibrio se observa en todas las relaciones de consumo, y el mismo se exagera cuando nos encontramos frente a usuarios de servicios públicos domiciliarios en función del monopolio que suele presentarse.

Que es por ello que, en este tipo de nexos jurídicos, debemos maximizar los recaudos y agudizar los controles porque la población jurídicamente afectada y eventualmente vulnerada, no solo se ve debilitada por la falta de información sino que además ve coartado su derecho de elección.

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834 y lo dispuesto por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo en fecha 25 de febrero de 2015, corresponde emitir el presente acto.

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL  
A CARGO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1º: RECOMENDAR** al Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, al Organismo de Control del Agua de la Provincia de Buenos Aires (OCABA) y a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA S.A.), arbitren las medidas necesarias, a fin dejar sin efecto los mínimos de consumo establecidos por el Decreto 409/16, para el servicio medido de agua potable y desagües cloacales prestado por la empresa Aguas Bonaerense S.A., conforme los considerandos vertidos en la presente resolución.

**ARTICULO 2º:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCIÓN N° 182/16**