

La Plata, 23 de enero de 2023

**VISTO**, el artículo 55 de la Constitución Provincial, los artículos 12, 27 y concordantes de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo N° 13834 y sus modificatorias, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, y

#### **CONSIDERANDO**

Que en los últimos días se han recibido numerosos reclamos con motivo de la falta de presión de agua potable en las localidades de La Plata, Berisso y Ensenada, motivadas en la necesidad de contar con este servicio esencial dado las altas temperaturas que se registraron en la región.

Que además, se han publicado en diversos medios periodísticos quejas de vecinos de diversas zonas, que manifiestan que “...hace 5 días no contamos con agua, ni un chorrito sale. Estamos todos con bronca...se hicieron varios reclamos a Absa y no hay respuesta.” [\[1\]](#)

Que atento la situación descripta, y teniendo en cuenta la época estival en la que nos encontramos, las consecuencias del extremo calor sobre la salud de las personas pueden resultar graves, por lo que resulta importante que la empresa Absa S.A., garantice la continua provisión del servicio, a fin de asegurar el normal y adecuado funcionamiento del mismo.

Que es de público conocimiento que las altas temperaturas afectan a todas las personas, pero en particular a grupos vulnerables como los adultos mayores, mujeres embarazadas y niños, niñas y bebés, por lo que debe garantizarse el adecuado y continuo acceso al agua potable, a fin de aminorar el impacto que el calor pueda causar en la salud de los habitantes, siendo el servicio de provisión de agua potable básico y esencial para las familias.

Que los derechos de los usuarios y consumidores se encuentran reconocidos luego de la Reforma Constitucional de 1994, incorporándose en el artículo 42 de la Carta Magna Nacional.

Que a su vez, 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...”*.

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

**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 Farina en su obra “Defensa del Consumidor y del Usuario” (4ªed. 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 cabe destacar que en nuestro organismo se han recibido y se reciben continuamente numerosas quejas vinculadas a la prestación de los servicios públicos originadas en diversas temáticas a saber: deficiencias en la prestación del servicio, cortes de suministro, aumento desproporcionado de las tarifas, medición incorrecta del consumo, acceso a la tarifa social, etc..**

**Que el Defensor del Pueblo, ya se ha expresado en diversas oportunidades respecto de la adecuada provisión de los servicios públicos esenciales por parte de las empresas concesionarias en nuestra Provincia, habiendo participado de las audiencias públicas realizadas oportunamente para la implementación de aumentos de tarifas y emitiendo profusas Recomendaciones en el ejercicio de la manda constitucional específica de supervisar la eficacia de los servicios públicos, destinadas a advertir que las empresas deben realizar las obras necesarias para cumplir con la adecuada prestación del servicio público, situación que en caso del agua potable se evidencia como de mayor necesidad respecto al cumplimiento de acceso al bien y asequibilidad del servicio.**

**Que cabe resaltar que el servicio público como derecho social se encuentra contemplado y reconocido en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en el Sistema Americano en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art. XXXVI); y en el Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales “Protocolo de San Salvador” (art. 11.1) que reza: “toda persona tiene derecho a ... contar con servicios públicos básicos”.**

**Que asimismo, el servicio público ha sido delineado en el sistema Universal de Derechos Humanos, como una técnica de cohesión e igualación social debida por los Estados**

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

nacionales, que, por su parte, implica, correlativamente, el deber de organizar su prestación y, en su caso, contribuir a su sostenimiento. En tal sentido, el reconocimiento de derechos y garantías en relación con servicios esenciales se encuentra plasmado en la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 25); la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (arts. 14, 2. h).

Que en el presente caso, además, la adecuada y continua prestación de los servicios públicos esenciales, ante las altas temperaturas se conecta directamente con el efectivo goce del derecho a la salud de la población, que debe contar con la continua prestación dichos servicios, a fin de prevenir situaciones adversas por el golpe de calor (sudoración excesiva, en bebés puede verse la piel muy irritada por el sudor en el cuello, pecho, axilas, pliegues del codo y la zona del pañal (sudamina), piel pálida y fresca, sensación de calor sofocante, sed intensa y sequedad en la boca, calambres musculares, agotamiento, cansancio o debilidad, dolores de estómago, inapetencia, náuseas o vómitos, dolores de cabeza, irritabilidad (llanto inconsolable en los más pequeños), mareos o desmayo)[\[2\]](#).

Que de acuerdo a lo manifestado precedentemente, corresponde dictar el presente acto, solicitando a la empresa ABSA S.A., garantice el continuo y normal funcionamiento del servicio público esencial que presta, llevando adelante un plan de mantenimiento que asegure la continua presión del suministro de agua potable.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece que *“El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”*, como así también que *“...Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias...”*.

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834 y sus modificatorias, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

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

**ARTÍCULO 1º: REQUERIR a la empresa ABSA S.A., garantice de manera inmediata la normal y constante provisión y funcionamiento del servicio público esencial que presta**

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

en las localidades de La Plata, Berisso y Ensenada, llevando adelante un plan de mantenimiento que asegure la adecuada presión del suministro de agua potable en dichas zonas.

**ARTÍCULO 2º: Registrar. Notificar. Cumplido, archivar.**

**RESOLUCION Nº 1/23.-**

---

[1] <https://www.eldia.com/nota/2023-1-19-11-47-0-absa-programo-obras-que-afectaran-a-la-plata-y-berisso-este-viernes-mas-quejas-por-la-falta-de-agua-la-ciudad>

[2] <https://www.argentina.gob.ar/salud/glosario/golpedecolor>

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

**Guido Martín Lorenzino Matta**

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires