

La Plata, 27 de Abril de 2011

VISTO: Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834 y el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a noticias periodísticas publicadas en medios de prensa de la ciudad capital, en el mes de octubre del año 2010, existieron numerosas denuncias de vecinos de distintos lugares de la ciudad de La Plata, que manifestaron problemas con el servicio de agua, ya que la misma había perdido su cualidad incolora, presentando una coloración marrón.

Que por tal motivo y con el fin de recabar información necesaria, a fin de conocer en profundidad la problemática en cuestión, de conformidad con el art. 12 de la ley 13834, se inició una investigación de oficio que tramita bajo el número de expediente 453/10.

Que a tal fin se elaboraron sendos pedidos de informe a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y al Organismo de Control de Aguas Bonaerenses (OCABA).

Que a fs. 13/16, luce informe suscripto por el Ingeniero Luis A Volpi, Gerente de Operaciones, Calidad e Ingeniería de ABSA, señalándose que: 1) la ciudad de La Plata cuenta en su casco céntrico con una red de distribución de agua potable construida con cañerías de hierro fundido y

conexiones domiciliarias de plomo, con una antigüedad de más de 100 años; 2) la longitud total de la red a la fecha del informe asciende a 1.450.000 metros; 3) las cañerías de hierro fundido que en total de 460.000 metros están emplazadas, a través de los años se han visto afectadas por fuertes incrustaciones, que generaron importantes pérdidas en su capacidad de conducción; 4) los problemas hasta aquí señalados hacen que la calidad del servicio de distribución de agua en la zona céntrica y más poblada de La Plata, no alcance los niveles de calidad deseados; 5) con el objetivo de mejorar la presión y caudal el 4 de octubre de 2010 se realizaron maniobras que tuvieron como resultado no deseado e inesperado el aumento de turbiedad; 6) finalmente se concluye que será sumamente difícil obtener resultados de mejora de calidad del servicio de agua en La Plata, de no mediar una renovación total de las cañerías de Hierro Fundido que permitan eliminar la causa de la presencia de óxido en la red. La inversión requerida para reemplazar los metros existentes de cañerías de hierro fundido, asciende a unos \$ 400.000.000, que de no producirse impedirán satisfacer una mejora en la calidad de servicio y por consiguiente acompañar el crecimiento que el nuevo código de planeamiento urbano propone en la ciudad de La Plata.

Que a fs. 31 el OCABA informa que resolvió ordenar a ABSA que deberá compensar a todos los Usuarios de la ciudad de La Plata, que resulten abastecidos con el suministro que proviene de la planta de tratamiento "Donato Gerardi", con el descuento íntegro de todo el día 4 de octubre de 2010 en la próxima emisión de factura por la prestación del servicio sanitario, con sistema medido y/o no medido.

Que según constancias obrantes a fs. 47/52, ABSA interpuso recurso de revocatoria contra la resolución referida ut-supra.

Que según reflejaron los principales medios periodísticos de la ciudad, el fenómeno descrito se volvió a repetir el día 1 de abril de 2011.

En efecto, los vecinos del sector de la red comprendido por las calles 24 a 31 y de 54 a 72, “abrieron las canillas y corrió un líquido amarronado y con arena”, situación que se mantuvo durante toda la jornada.

Que públicamente ABSA informó que como consecuencia de tareas realizadas con la idea de mejorar la presión en dicha zona, se generó turbidez en el agua en un sector de la red comprendido por las calles mencionadas.

Que personal de esta Defensoría, conjuntamente con investigadores de la Universidad Nacional de La Plata, han tomado muestras de agua en las zonas afectadas para su evaluación y análisis con la finalidad de establecer su calidad.

Que asimismo se ha visitado y obtenido el testimonio de los vecinos afectados por el fenómeno.

Que cabe destacar que las tomas de muestras las realizó personal especializado del LIS (Laboratorio de Ingeniería Sanitaria) perteneciente al Departamento de Hidráulica, Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata, y que además de los parámetros básicos se realizará determinación de hierro y unidades de color

Que independientemente del resultado que arrojen los estudios encargados, hecho que podría determinar la ampliación y/o complementación de la presente resolución, corresponde que ABSA implemente un sistema de publicidad adecuado para preservar la salud de la población.

Que nos encontramos frente a la prestación de un servicio público que además, reviste carácter esencial en la vida de los habitantes de la Provincia.

Que una de las cualidades que dicho servicio debe mantener es su aspecto incoloro, situación que a todas luces no se cumplió.

Que los derechos relativos a usuarios de servicios públicos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que dentro de esos derechos, se encuentra la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad y a recibir una información adecuada y veraz sobre las prestaciones del servicio en las cuales son partes.

Que el derecho a la información de los usuarios en las relaciones de consumo debe ser interpretado en sentido amplio, no solo comprende conocer la tarifa o el marco regulatorio del mismo, sino que el usuario tiene derecho de conocer y discutir las condiciones de calidad en las que se prestara o se les ha prestado el servicio. Este conocimiento tiene que ser accesible para el consumidor y brindado en tiempo oportuno.

Que el derecho a la calidad en el servicio público de provisión de agua potable, comprende la prestación de acuerdo a niveles, pautas y bases mínimas aceptables en su calidad técnica y la eficiencia en la continuidad, regularidad, y obligatoriedad del servicio.

Que el Marco Regulatorio para la prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y desagües cloacales en la Provincia de Buenos Aires en su Artículo 32 *“Niveles Apropriados del Servicio”* establece: “El

servicio público sanitario a cargo de la Entidad Prestadora debe cumplir las siguientes condiciones de calidad:

c) Interrupciones en los servicios: La Entidad Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. En tales circunstancias deberán informar con suficiente antelación a los usuarios afectados previendo un servicio de abastecimiento de emergencia, si la interrupción fuera tan prolongada como para comprometer seriamente la disponibilidad de agua potable por parte de los usuarios.

La Entidad Prestadora deberá a su vez tomar todos los recaudos necesarios para minimizar la frecuencia y duración de las interrupciones imprevistas en el servicio de agua potable causada por averías en las instalaciones...”.

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 de conformidad con el art. 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo

Por ello,

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Recomendar a la empresa Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima (ABSA) que: a) diseñe e instrumente un plan de inversiones a fin de dar solución definitiva a los problemas de presión, caudal y turbiedad en el servicio público de agua brindado en el casco céntrico de la ciudad de La Plata; b) Hasta entonces, instrumente un sistema de publicidad adecuado con el objeto de que en tiempo y forma los vecinos estén informados de las obras que realice dentro del ámbito de su concesión y de los eventuales efectos colaterales que puedan resultar de esos trabajos; y garantice por el medio que considere más adecuado la provisión de agua potable, incolora, insípida e inodora, a todos los usuarios afectados por la intervención en la red, todo ello de conformidad con el Marco Regulatorio vigente.

ARTICULO 2: Poner en conocimiento al Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA), la presente Resolución a los fines que estime corresponder en el marco de su competencia y evalúe si corresponde sanción alguna a la empresa ABSA, por los inconvenientes causados a los Usuarios..

ARTICULO 3: Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.-.

RESOLUCION N° 6/11