

La Plata, 30 de Octubre de 2014

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y el Expediente N° 6369/14 y sus alcances, y;

**CONSIDERANDO**

Que la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) a través del Expte. 2174-87/2014 solicitó al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), un ajuste tarifario, que fuera aprobado por ese organismo de control.

Que mediante la resolución 69/14 y 79/14 del OCABA se invitó al Defensor del Pueblo a ejercer la presidencia de la audiencia celebrada el pasado 19 de agosto del corriente año en la localidad de San Cayetano.

Que la Defensoría del Pueblo mediante resolución 49/14, aceptó tal invitación, con el fin de garantizar el efectivo goce y ejercicio de los derechos humanos por parte de los habitantes de la Provincia, en este caso, el derecho a la información, consagrado en los artículos 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución Provincial, y con fundamento en las funciones encomendadas por la Constitución provincial en su artículo 55 y por la ley orgánica del Defensor del Pueblo N° 13.834, para la protección de los derechos de los usuarios al acceso a la información y a la participación en la toma de las decisiones que puedan afectarlos, velando además, por la transparencia en el desarrollo de la Audiencia Pública.

Que tal decisión se originó además, en los antecedentes doctrinarios de la institución, a través de los cuales se exhortó a la realización previa de estas instancias de participación, para todos los servicios públicos a cargo de la Provincia (Resolución N° 65/12), y específicamente nuestra intervención ante el reajuste tarifario del servicio de agua potable y cloacas realizado por la misma empresa ABSA en el año 2012 mediante el decreto 245/12, en el que se dictó la Resolución N° 25/12, en la cual se recomendó al OCABA que reglamente el art. 88 inc. d) del Decreto 878/03, donde se detalla como función de dicho órgano la de “organizar y aplicar un régimen de Audiencias Públicas a fin de proteger los derechos de los usuarios”.

Que asimismo este organismo, asumió la representación colectiva de los usuarios en el expediente “Negrelli c/ Pcia. de Bs As. s/ Amparo”, requiriendo la nulidad del Decreto N° 245/12 (que incrementó la tarifa del servicio público en un 180 %), por no haberse respetado el procedimiento de la Audiencia Pública como instancia previa de participación y acceso a la información de la ciudadanía en una decisión administrativa.

Que en ese marco judicial, se propuso la sede de la Defensoría del Pueblo para la realización de la Audiencia, situación que no fue aceptada por la parte actora. Actualmente dicha causa se encuentra pendiente de resolución en la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires.

Que con posterioridad al incremento fijado por el Decreto 245/12, se realizó una Audiencia Informativa en la sede de la Defensoría del Pueblo, en la cual participaron las autoridades de ABSA, usuarios y asociaciones de usuarios, con el fin de interiorizar sobre los fundamentos de aquel aumento tarifario y de garantizar su derecho de acceso a la información pública.

Que en esta inteligencia, y habida cuenta las manifestaciones vertidas en la Audiencia celebrada en la ciudad de San Cayetano y en los medios de

comunicación, y en el convencimiento de continuar con el fortalecimiento de los derechos y de la participación democrática de los usuarios, sumado a la complejidad que surge de la extensión territorial de la concesión de la Empresa ABSA, se acordó con la Secretaria de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, solicitar al OCABA la realización de una segunda Audiencia Pública a los mismos fines, como una continuidad de la celebrada en San Cayetano, pero instrumentándola en una ciudad cuya ubicación no pueda ser motivo de reparos respecto a su accesibilidad.

Que de esta forma, mediante resolución 89/14 del OCABA, se cursó una nueva invitación a la Defensoría del pueblo, para que también en esta ocasión presida la audiencia pública complementaria, que finalmente se celebró el día 8 de octubre de 2014 a las 10 hs. en la sede del Colegio de Abogados de La Plata, sita en la Av. 13 entre 48 y 49 de dicha ciudad.

Que respecto de la solicitud de aumento tarifario, la empresa ABSA en el Expte. 2174-87/2014, sostiene que el incremento tiene por objeto compensar costos emergentes de la prestación del servicio, y está fundado en análisis técnicos, económicos-financieros, expresando que con el ajuste propuesto la empresa lograría la autosustentabilidad operativa, y requeriría aportes societarios para la ejecución de inversiones.

Que manifiesta la empresa ABSA que mediante decreto 3144/08 se aprobó un cuadro tarifario de transición tendiente a disminuir la fuerte brecha que en ese entonces existía entre los costos del prestador y sus ingresos, producto de un cuadro tarifario vigente desde el año 1991 y prácticamente sin actualización hasta esa fecha.

Que menciona además que mediante decreto 245/12 se aprobó una actualización de la tarifa tendiente al logro del equilibrio económico financiero de la prestación, ya que desde la puesta en vigencia del cuadro tarifario del decreto 3144/08 no se habían producido cambios en los costos de provisión del servicio.

Que justifican la solicitud de aumento sosteniendo que a la fecha esta brecha entre costos e ingresos sigue creciendo, producto de que en ninguno de los decretos ut-supra mencionados se han previstos mecanismos de revisión de la tarifa que establece el artículo 58 del marco regulatorio (decreto 878/03).

Que expresan que de aprobarse por la autoridad respectiva tal solicitud, las modificaciones en las tarifas serían las siguientes: a) el valor del M3 vigente establecido por el Decreto 245/12 de \$ 1,693 se incrementará a \$ 2,47, representando un aumento del 46%; b) redefinición de los rangos del servicio medido, a medida que aumenta el consumo; c) establecer un cargo de reposición de medidores, que abonarían los usuarios del servicio medido, consistente en el valor de 5 M3.

Que la empresa ABSA señala que el incremento estipulado no será instantáneo ni directo, y que por tal razón la proyección de costos se calcula sobre el periodo septiembre 2014-agosto 2015.

Que asimismo sostienen que dicho incremento no perjudicará la capacidad contributiva de los usuarios, sosteniendo que el aumento promedio para el 82,1% de los usuarios es menor a \$ 70 mensuales, destacando que para los usuarios con mayor vulnerabilidad social continua plenamente vigente la tarifa de interés social (TIS).

Que también manifiestan que la propuesta de ajuste mantiene tarifas escalonadas y segmentadas, con una distribución progresiva de acuerdo al consumo en el caso del servicio medido, y de acuerdo a la valuación fiscal de los inmuebles en el caso del servicio no medido, concluyendo que los sectores más desprotegidos tendrán un impacto mensual promedio de \$ 21,30.

Que la empresa ABSA finaliza los argumentos de la solicitud de aumento, aclarando que el mismo se ha estimado para cubrir la totalidad de los costos de operación y mantenimiento, y que en el supuesto que se decida otorgar un porcentaje menor deberá considerarse un aporte societario mayor equivalente a la diferencia, para poder lograr el equilibrio operativo de la empresa.

Que ante el requerimiento de aumento de la tarifa, el directorio del OCABA dictaminó que el mismo deberá tener como contracara una necesaria mejora en la calidad del servicio brindado por la empresa ABSA. Por otra parte, el órgano de control, haciendo hincapié en el principio de proporcionalidad de las tarifas, concluye que de la valoración de cada uno de los fundamentos esgrimidos por la empresa, la propuesta de ajuste efectuada por el concesionario resulta razonable.

Que analizado el Expediente presentado por la empresa ABSA, y conforme el informe realizado por nuestro Organismo obrante como Anexo I de la presente; puede apreciarse que de los datos brindados por la empresa surgiría que la misma ha sufrido un Déficit de Financiamiento de \$ 24.628.883 en el año 2013, previéndose para el año 2014 un Déficit de \$ 745.323.612.

Que manifiesta ABSA que el último aumento de la tarifa en cuanto a modificación del valor del metro cúbico de agua se remonta a abril del año 2012, con el dictado del Decreto 245/12, justificando la empresa la necesidad del aumento en el incremento de otras variables económicas que sí se vieron modificadas durante los años 2013 y 2014, como por ejemplo: aumentos salariales e inflación, lo que arrojaría que el esquema financiero de la empresa ABSA, actualmente se encuentre desactualizado.

Que del análisis de la información brindada, se puede inferir que para el caso del servicio **no medido**, no existe relación entre la valuación fiscal y los m3 que se presumen consumidos por cada uno de los usuarios, pudiéndose decir

que los aumentos en el servicio no medido se producen principalmente por dos factores: a) por el aumento de la valuación fiscal del inmueble, según el decreto 3.144/08 y b) por el aumento del costo unitario del metro cúbico.

Que respecto al aumento tarifario para el **servicio medido**, se observa que el mismo variaría en un rango del 64% al 151%, impactando un 134% en el Rango de *Consumo 20*, con una cantidad de usuarios de 31.508, y un 64% en el Rango de *Consumo 30*, con una cantidad de usuarios de 8.066, en la cual, según datos proporcionados por la empresa, se encuentra la mayor concentración de usuarios.

Que la progresión en el incremento de la escala tarifaria no tiene relación lineal con los m<sup>3</sup> consumidos, verificándose en el rango más alto de consumo (250 m<sup>3</sup>), un incremento del 129%, encontrándose notoriamente por debajo del aumento evidenciado en la categoría de menor consumo, reflejando esto una notable regresividad.

Que asimismo, cabe destacar que, la valuación fiscal de los inmuebles es una variable no controlada por ABSA, la cual sin embargo, influye significativamente en las tarifas que pagan los usuarios, generando esto una distorsión entre la tarifa abonada por los usuarios que cuentan con servicio medido y aquellos usuarios con servicio no medido.

Que consideramos que esta inequidad podría ser evitada mediante la instalación de medidores, y así, los aumentos en la tarifa solo se producirían como resultado de variaciones en el costo unitario del metro cúbico de agua y no por factores externos, como lo es la valuación fiscal.

Que en el marco de lo hasta aquí expuesto, debemos señalar que en las audiencias celebradas en la ciudad de San Cayetano el día 18 de agosto

de 2014, y en La Plata el día 08 de octubre del corriente, han participado usuarios particulares, legisladores provinciales, concejales y asociaciones de usuarios.

Que se encontraron representados los distritos de: Bahía Blanca, Coronel Rosales, 9 de Julio, San Miguel, Villarino, Pehuajó, Carlos Casares, Florencio Varela, Moreno, Campana, Escobar, San Cayetano, Merlo, La Plata, Cañuelas, Bragado, entre otros.

Que dichos actos públicos tuvieron ambos una extensión de más de diez horas continuas, habiéndose expresado durante su transcurso todas aquellas personas debidamente inscriptas en forma previa, y también participaron quienes concurren personalmente sin estar inscriptos, por autorización de la Presidencia.

Que asimismo, las dos audiencias fueron registradas audiovisualmente en su totalidad, y se han confeccionado las respectivas versiones taquigráficas.

Que las mismas se desarrollaron en un clima muy crítico, no solo ante la posibilidad del aumento de la tarifa, sino que fundamentalmente las opiniones de los participantes fueron dirigidas a expresar las falencias de la Empresa ABSA en la prestación del servicio y el deficiente control ejercido por el OCABA.

Que las expresiones vertidas por los usuarios en las audiencias públicas se centran principalmente en dos ejes fundamentales: a) la deficiente prestación del servicio por parte de la Empresa ABSA y; b) la irrazonabilidad del ajuste, sustentado precisamente en el punto anterior y en relación a los últimos aumentos en la tarifa que vienen sufriendo los usuarios.

Que respecto a la deficiente prestación del servicio, las exposiciones realizadas se vinculan a problemáticas específicas de cada región o localidad, que requieren atención particular, y muchas de ellas a cuestiones comunes que afectan a la totalidad de los participantes.

Que en cuando a las cuestiones particulares se han evidenciado graves problemáticas como ser la presencia de arsénico en el agua para consumo con parámetros superiores a los permitidos, presencia de algas y olor en el agua, falta de suministro y/o de presión, entre otros.

Que también ha quedado evidenciado que en diversos distritos de la provincia, no se atienden de manera adecuada las roturas de cañerías que provocan derrames de agua que traen aparejado daños en el pavimento y veredas, así como filtraciones que generan la contaminación de las napas con nitratos.

Que en el mismo sentido, se expusieron serios reclamos respecto a la red de desagües cloacales, donde se referenciaron gran cantidad de derrames, y vuelcos sin tratamiento en afluentes naturales, generando un grave menoscabo a la salud y al medio ambiente.

Que en sus exposiciones la mayoría de los usuarios destacaron la falta de respuesta de la Empresa ante los reclamos, así como el retardo en la resolución de aquéllos y la mala atención brindada en las oficinas comerciales, tanto presencial como telefónicamente.

Que también se ha hecho mención a la falta de control adecuado por parte del OCABA frente a las problemáticas planteadas, y a la exigua cantidad de sanciones impuestas a ABSA por sus incumplimientos.

Que a la luz de lo expuesto en la presente, considerando al agua como derecho humano, resultando un recurso vital, en virtud del informe realizado



por este Organismo obrante como Anexo I de la presente, y teniendo en cuenta las opiniones vertidas en las audiencias públicas que reflejaron las profundas críticas hacia la prestación del servicio brindado por la empresa prestataria, no podemos dejar de señalar que previo a toda consideración de ajuste tarifario, debería solicitarse a ABSA la realización de un Plan de Trabajo.

Que el mismo deberá contemplar aquellas obras necesarias para adecuar la prestación a los parámetros legales, permitiéndose de este modo equilibrar razonablemente la calidad del servicio con las necesidades que plantea la empresa en virtud de los fundamentos en que se basa el ajuste requerido.

Que, por los motivos expresados y conforme el artículo el art. 55 de la Constitución Provincial que establece: *“el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración Pública que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones”*, y de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

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

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires que con carácter previo a toda consideración de ajuste tarifario, y de acuerdo a las deficiencias en el servicio expresadas por los usuarios en las audiencias públicas celebradas, requiera a la Empresa AGUAS BONAERENSES S.A. (ABSA) la elaboración de un plan de trabajo que contemple las mejoras

necesarias para la adecuada prestación del mismo (agua potable y desagües cloacales), debiéndose encomendar al Órgano de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA) su seguimiento.

**ARTICULO 2: SOLICITAR** a la Secretaria de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires que en los fundamentos del acto administrativo que decida la solicitud de la Empresa prestataria, se consigne expresamente de qué forma se han tenido en cuenta las opiniones vertidas por los usuarios que participaron en las audiencias públicas de San Cayetano y La Plata, conforme lo establecido en el artículo 9 in fine de la ley 13.569.

**ARTICULO 3: RECOMENDAR** a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que en virtud de las inequidades existentes con respecto al servicio no medido, adopte a la brevedad, las acciones necesarias para que los usuarios cuenten con medidores que reflejen su consumo real, conforme lo establece el marco regulatorio vigente.

**ARTICULO 4: SOLICITAR** a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) que arbitre todas las medidas tendientes a flexibilizar los requisitos de otorgamiento de la Tarifa de Interés Social (TIS), con la debida intervención del Órgano de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA), atendiendo las necesidades de los sectores más vulnerables de la sociedad.

**ARTICULO 5: RECOMENDAR** a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que capacite en materia de derechos de los usuarios y consumidores al personal a cargo del área de atención, con el fin de lograr una solución adecuada y eficiente a los reclamos, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 64/14 de la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 6: RECOMENDAR** al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), que intensifique sus funciones de control sobre la Empresa AGUAS

BONAERENSES S.A. (ABSA), de acuerdo a lo solicitado por los usuarios en el marco de las audiencias públicas celebradas.

**ARTÍCULO 7: INCORPORAR** a la presente como Anexo I el Informe final, realizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 8: INCORPORAR** a la presente como Anexo II, las versiones taquigráficas definitivas de las audiencias públicas celebradas en las ciudades de San Cayetano y La Plata.

**ARTICULO 9:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 88/14**