



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 147
SANTA FE, 28 MAY 2018.

VISTO:

El Expediente N° 2-0014195/17 iniciado de oficio en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en virtud de la detección de situaciones injustas y desiguales en la facturación del consumo de agua potable a usuarios particulares del servicio que habitan en unidades funcionales integrantes de inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal y la consecuente necesidad de reglar las conexiones al servicio de agua potable , y ;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, como se encuentra referido en el VISTO, en la atención diaria que se lleva a cabo en esta Defensoría del Pueblo en forma presencial o a través de los correos electrónicos que ingresan diariamente se ha detectado que, en la facturación del servicio de agua potable a la población, se dan situaciones de injusticia y desigualdad al realizar el cálculo sobre bases diferentes a lo que tiene que ver con el consumo real de los usuarios del servicio en cuestión, a la sazón 'bien' indispensable para la vida y la salud de la población y considerado un derecho humano fundamental y posibilitador del goce de otros derechos humanos;

Que, es por ello, que la Institución ha decidido intervenir de oficio y como respuesta a la detección de un problema de carácter general que involucra a un número importante de usuarios;

Que, como bien señala la Ley 11.220, en su artículo 83, al referirse a las Estructuras tarifarias, "*Los regímenes tarifarios de los prestadores deberán*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

incluir y propender al consumo medido, siempre que ello sea técnico y económicamente viable. El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria por el concesionario en los casos de venta de agua en bloque. Podrán establecerse categorías de usuarios reales y/o zonas a las cuales se les aplique un sistema tarifario de cuota fija, conforme determinen las normas aplicables. Dicho régimen de cuota fija deberá tener en cuenta lo establecido en los incs. c) y d) del Art. 81”;

Que, el 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos;

Que, en noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General N° 15 sobre el derecho al agua. El artículo I.1 establece que *"El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna"*. La Observación N° 15 también define el derecho al agua como *el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico*. (Fuentes: Resolución A/RES/64/292. Asamblea General de las Naciones Unidas. Julio de 2010 - Observación General No. 15. El derecho al agua. Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Noviembre de 2002);

Que, en lo que a Suficiente refiere “al abastecimiento de agua por persona debe ser suficiente y continuo para el uso personal y doméstico. Estos usos incluyen de forma general el agua de beber, el saneamiento personal, el agua para realizar la colada, la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y la higiene personal. De acuerdo con la



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Organización Mundial de la Salud (OMS), son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona y día para garantizar que se cubren las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud. *Saludable*. El agua necesaria, tanto para el uso personal como doméstico, debe ser saludable; es decir, libre de microorganismos, sustancias químicas y peligros radiológicos que constituyan una amenaza para la salud humana. Las medidas de seguridad del agua potable vienen normalmente definidas por estándares nacionales y/o locales de calidad del agua de boca. Las Guías para la calidad del agua potable de la Organización Mundial de la Salud (OMS) proporcionan la bases para el desarrollo de estándares nacionales que, implementadas adecuadamente, garantizarán la salubridad del agua potable. *Aceptable*. El agua ha de presentar un color, olor y sabor aceptables para ambos usos, personal y doméstico. [...] Todas las instalaciones y servicios de agua deben ser culturalmente apropiados y sensibles al género, al ciclo de la vida y a las exigencias de privacidad. *Físicamente accesible*. Todo el mundo tiene derecho a unos servicios de agua y saneamiento accesibles físicamente dentro o situados en la inmediata cercanía del hogar, de las instituciones académicas, en el lugar de trabajo o las instituciones de salud. De acuerdo con la OMS, la fuente de agua debe encontrarse a menos de 1.000 metros del hogar y el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos. *Asequible*. **El agua y los servicios e instalaciones de acceso al agua deben ser asequibles para todos. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sugiere que el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar.** (el resaltado es nuestro);

Que, para dar cumplimiento a la exigencia de la asequibilidad es importante que el usuario del bien pague un precio justo y acorde al real consumo del mismo y a sus posibilidades económicas. Una forma que esto se haga realidad es a través de la instalación en los domicilios particulares de un medidor que permita controlar el consumo real y, por tanto, cobrar un precio sobre dicho consumo <real>;

Que, si bien ésto está contemplado con relación a las viviendas particulares no sometidas al régimen de propiedad horizontal no ocurre lo mismo con los edificios afectados a este último régimen;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, la forma de brindar una solución apropiada a la problemática detectada en el diario accionar es mediante la coordinación de todas y cada una de las partes involucradas en la prestación del servicio de agua potable;

Que, es mediante el trabajo conjunto de las autoridades responsables -cada una en el área de su competencia-, arbitrando los medios para hacerlo posible, que podrá conseguirse dicho cometido;

Que, tanto Aguas Santafesinas como las distintas prestadoras de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales dentro de la Provincia de Santa Fe -léase Municipalidades, Comunas, Cooperativas, otras- serán las encargadas de coordinar las distintas actividades y responsabilidades -según la normativa regulatoria de la materia dictada y/o a dictarse al efecto- para hacer posible lo sugerido en la presente Resolución con un criterio de equidad y justicia social;

Que, conforme los considerandos vertidos en los párrafos precedentes creemos importante recomendar que se arbitren todos los medios necesarios y se coordinen las actividades respectivas entre los distintos actores responsables de la regulación y concreción de lo recomendado en cuanto a la factibilidad para que, en el futuro próximo, las unidades habitacionales de los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal puedan contar con sistemas de micromedición de volúmenes;

Que, la Ley 11.220 que regula la *“Transformación del Sector Público de Agua Potable, desagües cloacales y saneamiento”*, en su Art. 2 y con respecto a las finalidades de la Ley, entre otras, estipula las de: *‘c) Fijar un marco legal adecuado que permita conciliar un eficaz y efectivo suministro del servicio por parte de los prestadores, con el adecuado ejercicio de las facultades estatales relativas a la protección del interés sanitario, del bienestar de la población, y del medio ambiente y los recursos naturales en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe, d) Proteger los derechos de los usuarios y conciliarlos con la acción, derechos y atribuciones de las autoridades regulatorias y de los prestadores...’*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, por lo expuesto supra surge la necesidad de reglar las conexiones al servicio de agua potable de las viviendas a construirse en un futuro y que sean sometidas al Régimen de Propiedad Horizontal y, por ello, le corresponde a los Municipios, Comunas, Cooperativas y otros posibles prestadores junto a Aguas Santafesinas SA. coordinar esfuerzos en pos de hacer factible lo propuesto a lo largo de esta Resolución. Obviamente todo ello con la anuencia del Órgano superior en la materia, es decir, el Ministerio de Infraestructura y Transporte a través de la Secretaría de Aguas y Saneamiento de la Provincia de Santa Fe;

Que, es responsabilidad de los encargados de garantizar el servicio regular la forma en que se llevará a cabo tal exigencia, previendo los requisitos para la construcción de gabinetes de medición, lugares en los que deban instalarse dentro de la construcción a los fines de facilitar la lectura de la medición, y toda otra cuestión sobre el particular;

Que, el Estado Provincial debe continuar bregando por solucionar esta problemática que aqueja a la ciudadanía, como viene haciéndolo con los problemas en general, teniendo en cuenta que es el natural proveedor de este derecho humano fundamental;

Que, asimismo, consideramos necesario e insoslayable que el ENRESS., como ente controlador del servicio en cuestión, arbitre los medios a su disposición en el mismo sentido que las demás autoridades convocadas;

Que, en consonancia con lo reseñado supra, y haciendo honor al espíritu que siempre ha guiado los actos de esta Defensoría del Pueblo, se impone dar publicidad a lo resuelto en la presente resolución para dar a conocer a la ciudadanía acerca de lo actuado por la Institución en pos de mejorar su calidad de vida y garantizar la real operatividad de sus derechos;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º, 22º y 24º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR al SR. MINISTRO DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, y a través suyo a la SECRETARÍA DE AGUAS Y SANEAMIENTO, al DIRECTORIO DE AGUAS SANTAFESINAS S.A., y al DIRECTORIO DEL ENRESS que arbitren todos los medios a su disposición para que, en forma coordinada con los demás actores involucrados (Municipios, Comunas, Cooperativas, etc.), se pueda concretar lo desarrollado en los Considerandos relativo a la posibilidad que, en el futuro próximo, las viviendas que se construyan dentro del régimen de propiedad horizontal cuenten con medidores individuales instalados en cada una de las unidades habitacionales a los fines que los usuarios abonen lo realmente consumido.

ARTÍCULO 3º: Enviar copia de la presente resolución al Sr. MINISTRO DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, al DIRECTORIO DE AGUAS SANTAFESINAS S.A., y al DIRECTORIO DEL ENRESS., a sus efectos.

ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR lo resuelto al SR. GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, al SR. VICEGOBERNADOR, y a los SRES. PRESIDENTES DE LA CÁMARA DE SENADORES Y DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE, respectivamente, enviando copias de la presente RESOLUCIÓN.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

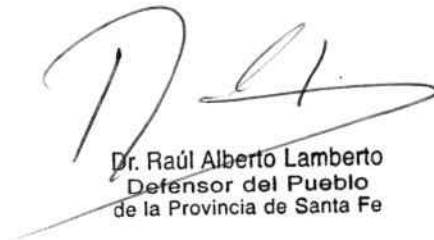
ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, asimismo, a la SRA. INTENDENTA DE LA CIUDAD DE ROSARIO y al SR. INTENDENTE DE LA CIUDAD DE SANTA FE, enviando copia de la presente RESOLUCIÓN para su conomiento.

ARTÍCULO 6º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 7º: Dar a publicidad a lo resuelto en la presente Resolución a los fines de hacer conocer a la ciudadanía acerca de lo actuado por la Institución en pos de mejorar su calidad de vida y garantizar la real operatividad de sus derechos;

ARTÍCULO 8º: Regístrese, comuníquese y archívese.-




Dr. Raúl Alberto Lamberto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Santa Fe