



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N.º

168

SANTA FE,

21 JUN. 2018

VISTO:

El Expediente N.º 2-0011036/17 iniciado en esta Defensoría del Pueblo en virtud de la presentación realizada por una persona que solicita nuestra intervención ante Aguas Santafesinas S.A. a los fines de solucionar el problema con el suministro de agua potable debido a la obstrucción en las conexiones del servicio con desborde en su domicilio, y;

CONSIDERANDO:

Que la materia propuesta en la queja de referencia se encuentra comprendida dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N.º 10.396), por lo que la misma deviene admisible;

Que, en fecha 28/09/2017, se inician actuaciones a partir de la presentación realizada por una persona que denuncia inconvenientes con la Empresa Aguas Santafesinas Sociedad Anónima (ASSA) por obstrucción en las conexiones con desborde en su domicilio;

Que en fecha 4/05/2017, la Sra. [REDACTED] realizó el reclamo pertinente ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), al cual se le otorgó el Nº 971 con prioridad "urgente", según copia que se acompaña a las presentes actuaciones;

Que, habida cuenta de ello, y al no haber recibido la denunciante respuesta alguna del concesionario del servicio (ASSA) ni del Ente Regulador (ENRESS), se remitió el Oficio N.º 0257, en fecha 4/10/2017, al Sr. Gerente de Atención al Usuario del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), a los fines que en el plazo máximo de 15 días proceda a dar respuesta al reclamo formulado por la Sra. [REDACTED] con relación a la obstrucción conexión con desborde que padece en el domicilio de calle [REDACTED] de la ciudad de Rosario;

PK



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, atento a no haber recibido ningún tipo de respuesta, en fecha 09/11/2017 se remitió Oficio de Pronto Despacho N° 0304 dirigido al Sr. Gerente de Atención al Usuario del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), a los fines que dé respuesta urgente al Oficio N.º 0257 que había sido recibido por él mismo en fecha 6/10/2017;

Que, hasta la actualidad no se ha recibido respuesta alguna, lo que ha generado la necesidad de dictar esta resolución a los fines de instar la contestación de los mismos, puesto que así está mandado en la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396). A saber: *“Art. 38: Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;...”* *“Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen...”*; *“Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”* (sic);

Que, asimismo, la Ley provincial N° 11.220 establece: *“ARTÍCULO 30.- Reclamos y demás trámites. Todas las cuestiones sometidas a conocimiento del Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberán substanciarse con la mayor celeridad posible garantizando el derecho de defensa de los particulares, usuarios y prestadores, y respetando en todo los casos el debido proceso administrativo”*;

Que, por todo lo expuesto ut supra, y transcurrido un tiempo más que prudencial sin resolución del reclamo, habiéndose efectuado varias gestiones ante el ENRESS por parte del Instructor a cargo del expediente, es menester solicitar al ENRESS. la contestación

pk



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

urgente a nuestro requerimiento y la solución inmediata del problema denunciado por la usuaria del servicio público;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PEUBLO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: Solicitar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios que proceda a contestar, a la mayor brevedad posible, a lo requerido mediante los Oficios supra mencionados. (arts. 39, 48 sgts. y cc. Ley 10.396 y Resoluciones 045/04 y 075/06,).

ARTICULO 3º: RECOMENDAR al Directorio del ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS brinde, a la mayor brevedad posible, respuesta a los reclamos iniciados por el usuario del servicio público con motivo de los problemas por obstrucción de la conexión con desborde en el domicilio de la peticionante.

ARTÍCULO 4º: Remitir copias de la presente Resolución a la Sra. Presidenta del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS) para que, por su intermedio, el Directorio en pleno tome conocimiento de lo aquí resuelto.

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.-




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