Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN Nº 266

SANTA FE, 19 OCT. 2021

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente SFE-00003829-2021 del registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; y

CONSIDERANDO:

Que, un grupo de vecinos del Barrio Candioti Sur de la ciudad de Santa Fe -sector comprendido entre las calles Mitre, Av. Alem e Ituzaingó- solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo con relación al reclamo realizado ante la empresa "Aguas Santafesinas S.A.", como proveedora del servicio domiciliario de agua potable y desagües cloacales, por la prestación presuntamente deficitaria del agua potable a los usuarios de la zona preindicada;

Que, por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio Nº 32718 de fecha 20/09/21 al presidente del Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios ENRESS –Arq. Daniel Oscar Urruty- a través del cual se expuso la situación planteada y solicitó información respecto a los reclamos sobre la mala calidad del agua en el barrio Candioti Sur, las muestras de agua tomadas y resultado de los análisis pertinentes, como así también de las medidas adoptadas en consecuencia; (fs. 4)

Que, en el mismo sentido, se remitió el Oficio Nº 32719 de fecha 20/09/21 al Gerente de Producción y Redes Norte de la empresa "Aguas Santafesinas S.A." -Ing. Jorge Loreficcio-; (fs. 5)

Que, a fs. 10/22 luce la respuesta del ENRESS al requerimiento realizado, del que resulta de interés resaltar, lo siguiente: *"Como lo destaca la Gerencia de Control de Calidad,* ***ASSA no informó de la ocurrencia del evento*** *(numeral 2.4. del Régimen para el Proceso de Transición y art. 35 del Reglamento del Usuario, ambos aprobados por Decreto 1358/07) y* ***tampoco suministró los resultados de los análisis que realizó en el momento crítico del evento****, sucedido el 14 de septiembre de 2021"* y que luego de haber accedido a los mismos y verificado que en 3 sectores las muestras de agua indicaron que no era apta para el consumo humano por su concentración de aluminio, *"...el Ente Regulador publicó en medios locales una serie de recomendaciones de seguridad preventiva*

destinados a que los usuarios del servicio procedan a purgar y limpiar las instalaciones sanitarias internas";

Que, en fecha 24/09/21 mediante Oficio Nº 32730 se procedió a reiterar y ampliar el requerimiento realizado al Gerente de Producción y Redes Norte de "Aguas Santafesinas S.A." -Ing. Jorge Loreficcio- ; (fs. 23/24)

Que, a fs. 25/32 luce la respuesta del gerente prealudido, quien textualmente consignó: *"Aguas Santafesinas S.A. ha dado debida intervención sobre la cuestión que por la presente se plantea, de acuerdo con las competencias establecidas al efecto por la normativa aplicable a la prestación del servicio que la ocupa (art. 20 de la Ley 11220), al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, denunciando ante el mismo -en el marco de las facultades previstas por el Contrato de Vinculación que une a esta empresa con el Gobierno Provincial- la configuración de un supuesto de 'Salida de Condiciones Normales de Operación' acaecido entre el día 14-09-2021 y la mañana del día 15-09-2021, momento en el que, previa detección de la causa del incidente, el mismo fuera inmediatamente solucionado"*;

Que, en el mismo informe continuó detallando: *"Interesa destacar que la empresa ha tomado todos los recaudos técnicos de los protocolos operativos previstos en el Plan de Prevención y Emergencias, a través de acciones correctivas de purgado intensivo, limpieza de cañerías de agua mediante hidrantes y desactivación de PAC; así como los muestreos y controles de calidad correspondientes, normalizando el servicio en el menor tiempo posible, tal como se detalla con abundancia de datos en los informes suministrados al Organismo de Control"*;

Que, no obstante ello, y tal como lo indica la Resolución Nº 0669 emitida por el ENRESS en fecha 29/09/21, *"la Gerencia de Atención al Usuario aconsejó al Directorio la tramitación de un procedimiento sancionatorio a Aguas Santafesinas S.A. a fin de investigar los sucesos de público y notorio conocimiento, acaecidos durante el mes de Septiembre, en relación al servicio público de agua potable por red, en el Barrio Candioti Sur de la ciudad de Santa Fe"*;

Que, ulteriormente el Área Jurídica del Ente Regulador consideró liminarmente que la conducta de Aguas Santafesinas S.A. no fue acorde ni conteste a las normas vigentes y aplicables al caso, lo cual amerita el reproche correspondiente. A saber: a) No cortó el suministro de aguas; b) No proveyó suministros alternativos para satisfacer higiene y bebida; c) No adoptó las medidas correctivas de forma gratuita dado que el problema no tenía causa adecuada en las instalaciones de los usuarios; d) No comunicó al Ente Regulador de manera inmediata sobre las anomalías en la calidad del agua, ni dentro de las 24 horas sobre las denuncias recibidas y las respuestas dadas a los denunciantes; e) No informó de manera inmediata a la población a través de, al menos, tres medios de comunicación masivos: prensa, radiodifusión y televisión o canales de aire; (fs. 42)

Que, en los Considerandos de la Resolución ut supra mencionada, el Área Jurídica del ENRESS aconsejó el dictado del decisorio que dé inicio al procedimiento disciplinario y determine que ASSA incumplió con las normas de calidad del servicio público de agua potable por red en la Planta de la ciudad de Santa Fe, al no cumplir con los parámetros de pH, Turbiedad, Aluminio, Manganeso y Plomo de acuerdo a los protocolos de la Gerencia de Control de Calidad, como asimismo incumplió con los deberes de información con relación a los usuarios y al Ente Regulador de Servicios Sanitarios; (fs. 44)

Que, el accionar del Ente Regulador de Servicios Sanitarios se encuadra en lo establecido por la Ley 11.220, en particular a lo referido a las finalidades enumeradas en el artículo 2°; las atribuciones del Directorio del Ente mencionadas en el artículo 19°, y aquellas que establecen el régimen sancionatorio para los prestadores del servicio, descriptas en los artículos 110° y siguientes de la norma indicada;

Que, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, en sus 30 años de ejercicio de la defensa ciudadana, ha sostenido una postura coherente y constante respecto a la prestación de los servicios públicos, interviniendo de oficio y ante el requerimiento ciudadano en resguardo del derecho a gozar de servicios públicos de calidad, accesibles y con tarifas acordes a la prestación brindada. Como institución protectora de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe hace propias las palabras de los autores, que sostienen que *"el acceso a las fuentes de energía y al agua* ///

resultan, sin ningún lugar a dudas, condición necesaria para el ejercicio de los derechos a la calidad de vida, a la salud, a la recreación y al esparcimiento, entre muchos otros; en última instancia: al derecho a la vida digna. Justamente, el acceso a los servicios públicos esenciales constituye una de las formas de realización de los derechos humanos, por definición universales y progresivos"; (1)

Que, en concordancia con ello, la prestación del servicio de agua potable por parte de la empresa estatal constituida como sociedad anónima en quince ciudades de la Provincia de Santa Fe: Rosario, Santa Fe, Rafaela, Villa Gobernador Gálvez, San Lorenzo, Rufino, Cañada de Gómez, Firmat, Casilda, Funes, Capitán Bermúdez, Granadero Baigorria, Gálvez, Esperanza y Reconquista, exige por parte de la misma un cumplimiento riguroso de sus obligaciones, con celeridad ante la eventualidad de sucesos como el denunciado por los usuarios afectados y suministrando a la ciudadanía información precisa y suficiente, tal como lo prescribe el Reglamento del Usuario -Artículo 39°, punto 11, Anexo I.2.10-;

Que, *"En la actualidad, no cabe ninguna duda en afirmar que los servicios públicos domiciliarios son* ***servicios esenciales****, toda vez que resultan indispensables para que las personas y sus familias alcancen un mínimo de bienestar y salubridad y mantengan un nivel de vida digno. En efecto, resulta difícil imaginar nuestras vidas cotidianas sin poder disponer de servicios tan elementales que nos permiten, entre otras tantas cosas: saciar la sed; preparar, cocinar y conservar los alimentos; mantener la limpieza del hogar y el aseo personal; lavar la ropa; calefaccionar o refrigerar las viviendas (según las variaciones e inclemencias del tiempo) e iluminarlas; estar comunicados, conectarse a internet, usar electrodomésticos así como todo otro tipo de artefactos o dispositivos tecnológicos (incluso para fines de recreación y esparcimiento). Por consiguiente, tal como afirma Farina, los usuarios de servicios públicos domiciliarios son los*

---

(1) MIELNICKI, Diego, DARCY, Norberto "Guía básica de derechos. Cómo leer las facturas de luz, gas y agua", Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2017, p. 2, versión on line http://es.calameo.com/read/002682399467a2dffc3fe?bkcode=002682399467a2dffc3fe

más necesitados de protección, "pues estos servicios son prestados por empresas del Estado o 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 (como el agua corriente, cloacas, electricidad gas y teléfono)"; (2) (3)

Que, en ese entendimiento e independientemente del proceso disciplinario incoado por el Ente Regulador hacia la empresa prestataria del servicio de agua potable -ASSA-, expresamente previsto en el numeral 10.2.2 del Anexo I.1 del Régimen Transitorio (Decreto N° 1358/07 – t.o. Resol. N° 191/07 MOSPYV -ratificado por Decretos N° 2624/09, 2332/12, 005/14, 123/16, 4000/17 y 656/20 PEP), esta Defensoría del Pueblo entiende necesario efectuar las recomendaciones que -en el marco de las facultades que le asisten- coadyuven a la prestación del servicio agua potable de modo suficiente, salubre, aceptable y asequible;

Que, la presente gestión se encuadra en lo dispuesto mediante Resolución N° 201 de fecha 29 de julio de 2021 (D.P.), que determina la firma conjunta de los Defensores del Pueblo Adjuntos para la Zona Norte y Sur, de las resoluciones que conforme al marco normativo emita la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe;

---

(2) DARCY, Norberto C., "Los servicios públicos esenciales y la satisfacción de los derechos humanos", Revista Éforos, Instituto Latinoamericano del Ombudsman -Defensorías del Pueblo (ILO), IIª época n° 3, año 2017, p. 33 http://www.ilo-defensordelpueblo.org/images/pdf/Interior_Eforos_para_PDF.pdf

(3) FARINA, Juan M., Defensa del consumidor y del usuario, 2da. ed., actualizada y ampliada, Astrea, Buenos Aires, 2000, p. 262.

Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR a la empresa "AGUAS SANTAFESINAS S.A." que, ante contingencias en la provisión del servicio de agua potable como la acaecida en el Barrio Candioti Sur de la ciudad de Santa Fe durante el mes de septiembre de 2021, extreme el cumplimiento de las obligaciones consignadas en la Ley 11.220, en el Régimen para el Proceso de Transición aprobado por el Decreto 1358/07 y en el Reglamento del Usuario (Anexo I.2.10 del Régimen para el Proceso de Transición), fijando especial atención en la provisión de suministros alternativos para satisfacer higiene y consumo humano; brindando a la población información inmediata, precisa y suficiente a través de los medios masivos de comunicación respecto a la situación verificada y a las medidas adoptadas en su consecuencia.

ARTÍCULO 2°: REQUERIR del Ente Regulador de Servicios Sanitarios que en el marco del procedimiento sancionatorio incoado mediante Resolución N° 0669/21 en autos: "GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO SOLICITA LA PROMOCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO POR EL EPISODIO DE CONTAMINACIÓN DE LA RED DE AGUA EN BARRIO CANDIOTI (Expte. N° 16501-0028004-5), observe los principios de celeridad, eficacia e interés general que permitan dar respuestas efectivas y oportunas a la ciudadanía, remitiendo a la Defensoría del Pueblo copia de la resolución adoptada.

ARTÍCULO 3°: NOTIFICAR la presente resolución a la Ministra de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat de la Provincia de Santa Fe -CPN SILVINA FRANA-; a los integrantes del Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios -DRA. ANAHÍ PATRICIA RODRÍGUEZ, ING. QCO. OSCAR HUGO PINTOS e ING. QCO. LEONEL MARMIROLI- y al Presidente del Directorio de Aguas Santafesinas S.A. -ING. HUGO MORZÁN-.

ARTÍCULO 4°: Regístrese, comuníquese y archívese.

DEFENSORIA DEL PUEBLO ☆ PODER LEGISLATIVO ☆ PROVINCIA DE SANTA FE

DR. JORGE ANTONIO HENN
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte
Provincia de Santa Fe

GABRIEL SANDRO SAVINO
Defensor del Pueblo
Adjunto para la Zona Sur
DEFENSORIA del PUEBLO
ROSARIO