



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 287
SANTA FE, 19 SEP 2014

VISTO:

El Expte. N° 2-013328/13 iniciado en virtud de la presentación realizada, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, por una persona que solicita se interceda ante quien corresponda a los fines que se contemplen los 'casos sociales' en las localidades en las que, como en Coronda, el servicio de agua potable lo brindan prestadores ajenos a Aguas Santafesinas S.A. (ASSA.), y;

CONSIDERANDO:

Que, si bien la problemática planteada en la queja referida, en principio, trasciende la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley N° 10.396), dado que involucra temas atinentes al ámbito municipal, es menester intervenir en la cuestión planteada en lo que pueda involucrar como responsables a Organismos Públicos provinciales, tales como el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, Aguas Santafesinas S.A. y/o el ENRESS.;

Que, como lo hemos repetido en cada una de las oportunidades en que hemos tenido la posibilidad de hacerlo, es una de las características esenciales de la Defensoría del Pueblo servir de nexo entre los ciudadanos y las autoridades públicas a los fines de brindar una respuesta acorde a sus necesidades y reclamos, amén de tratar de resolver, dentro de sus posibilidades y como una intervención de buenos oficios, el problema individual de la manera más satisfactoria;

Que, en fecha 09 de Octubre del año 2013, se recepciona, en esta Defensoría del Pueblo provincial, una nota en la que quien suscribe solicita a la Institución interceda ante las autoridades correspondientes a los fines que en la ciudad de Coronda se contemplen como 'casos sociales' -dado que así se lo hace en todas las localidades en las que el servicio de agua potable es prestado por Aguas Santafesinas S.A.- las situaciones de usuarios que, por distintas razones, no pueden afrontar el pago de un servicio básico e



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

indispensable para la vida y la salud de las personas como lo es la provisión de agua potable y cloacas;

Que, notas del mismo tenor han sido presentadas en cada uno de los organismos y ante cada una de las autoridades involucradas en la cuestión y cuya participación es relevante en la búsqueda de la solución al conflicto;

Que, en fecha 18 de Diciembre de 2013, se solicita, mediante Oficio N° 1119, dirigido al Gerente de Atención al Usuario del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS.), información acerca de la problemática abordada en esta queja;

Que, en respuesta a nuestro requerimiento, el Dr. Carlos Alejandro Reyna, Gerente de Atención al Cliente del ENRESS., destaca sobre el particular que: *“...no resulta competencia del Ente Regulador la atención de este tipo de cuestiones de corte asistencial -sin perjuicio del rol de colaboración que se le ha asignado en el sistema previsto por el decreto 2141/99-, aunque no se ha desentendido de la cuestión proponiendo al Poder Ejecutivo alternativas para su abordaje.”*, a la vez que acompaña, *“copia del dictamen emitido por esta Gerencia en oportunidad de tomar contacto con el planteo efectuado por el usuario en cuestión, destacando la inexistencia de herramientas al alcance de este ente para acometer este tipo de situaciones derivadas de la debilidad social de aquellos usuarios domiciliados fuera de la zona concesionada.”* (sic. fs. 5)

Que, asimismo, obra agregado a la contestación del Ente Regulador, el dictamen emitido por la Gerencia de Atención al Usuario en fecha 23 de Octubre de 2013 y dirigido al Gerente Ejecutivo de ese Organismo en el cual, a instancias de la cuestión planteada por la peticionante mediante Expte. N° 01802-0007846-6, se destaca que: *“...el programa de casos sociales implementado por el decreto 2141/99 se limita a la asistencia de los usuarios domiciliados en la zona geográfica de prestación de ASSA que es, a su turno, aquella en la que la responsabilidad directa recae sobre el Superior Gobierno de la Provincia. En los hechos, sin perjuicio de la cuestión jurisdiccional existente (competencia municipal y provincial), se evidencia una situación de desigualdad entre los ciudadanos de la Provincia, de acuerdo a dónde estén domiciliados, falla que requiere de ser solucionada*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

en aras de lograr el efectivo goce de los derechos fundamentales de todos los habitantes del territorio de Santa Fe. Por este motivo el Ente Regulador elevó a las autoridades superiores un proyecto con la propuesta de extender el beneficio a todos los usuarios, domiciliados en la zona de jurisdicción provincial y municipal cuya implementación, con las características propuestas u otras que se consideren más convenientes, resolvería la situación planteada.”, por ello, “...salvo el mejor criterio del Sr. Gerente Ejecutivo, debería poner en conocimiento del Sr. Ministro del ramo que para solucionar los problemas señalados en la nota del usuario debería extenderse el sistema de asistencia a usuarios en situación de debilidad social a todo el ámbito provincial y que, si así lo entendiere conveniente, podría adoptarse el modelo propuesto por este Ente oportunamente u otro similar.” (el resaltado es nuestro, fs. 6)

Que, atento que, por una parte, la empresa Aguas Santafesinas S.A. solo presta el servicio de agua potable y desagües cloacales en algunas zonas de la Provincia de Santa Fe dentro del área concesionada quedando el servicio en manos de otros Prestadores en las demás localidades de la Provincia y, por la otra, que la Ley 11.220, en su art. 2, entre las finalidades de la normativa, contempla, en su inc. d), *proteger los derechos de los Usuarios y conciliarlos con la acción, derechos y atribuciones de las autoridades regulatorias y de los Prestadores*, el Estado Provincial tiene las prerrogativas para hacer que, -y según lo normado por la legislación que regula la materia-, las municipalidades y comunas que no se encuentran dentro del área concesionada por Aguas Santafesinas dispensen a sus habitantes un trato igualitario brindando la misma protección ante situaciones de necesidad en paridad de condiciones con las municipalidades abarcadas por el área concesionada y regidas en cuanto a casos sociales por lo estipulado en el Decreto Reglamentario N° 2141;

Que, como el propio Decreto Reglamentario N° 2141, en sus considerandos, reza, *“...de conformidad con lo dispuesto por los arts. 7, 8, 9 sgtes y concs de la Constitución de la Provincia, es una responsabilidad ineludible del Estado Provincial realizar todas las acciones necesarias para remover los obstáculos de orden económico y social que limiten el desarrollo y la vida en condiciones dignas”*; *“...respecto a la zona no concesionada, resulta procedente invitar a los Municipios y Comunas a instrumentar un sistema de compensaciones semejantes al planteado por el presente decreto; además de*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

agregar, en otro tramo, que, *“...en razón de la competencia específica, por tratarse de un servicio público, el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda resulta competente para entender en la materia”...* y por ello, *“...se estima necesaria la participación de las autoridades municipales o comunales de todo el territorio provincial y del Ente Regulador de Servicios Sanitarias en la administración del sistema, conforme lo establece el mencionado art. 92 y 94 de la Ley 11.220.”* y que, *“...a tales fines, se constituirá una Comisión de Asistencia al Usuario para Casos Sociales, integrada por un representante titular y un alterno, de los Ministerios de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, de Hacienda y Finanzas, de la Secretaría de Estado de Promoción Comunitaria, de la Secretaría de Estado de Trabajo, de la Subsecretaría de Municipios y Comunas y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.”*. Por tanto, y en razón de lo sintetizado precedentemente y que el mismo Decreto dispone, es menester concluir que existe una obligación indelegable por parte del Estado Provincial de intervenir en la presente cuestión a través de los distintos Ministerios involucrados y del propio ENRESS. a fin de garantizar un trato equitativo a todos los habitantes de la provincia -se domicilien donde se domicilien, y sin importar si es una zona concesionada por Aguas Santafesinas S.A. o no- dado que son iguales ante la ley y, por ende, merecedores de las mismas consideraciones especiales ante las dificultades económicas por las que algunos de ellos atraviesan;

Que, la Ley 11.220 dispone en su art. 1° la regulación de la prestación del Servicio y prevé los sistemas para la autorización de la provisión del Servicio por los Prestadores en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe; establece las formas, modalidades, alcances y procedimientos para llevar a cabo la transformación del sector público de agua potable, desagües cloacales y saneamiento, y la privatización del Servicio en el Ámbito de la Concesión, de acuerdo con lo prescripto por el artículo 30 de la ley 10.798 y demás disposiciones de la presente. Asimismo, se prevé un sistema para la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, y la creación de un organismo competente en la materia. (el subrayado es nuestro). A su turno, el art. 92, y sobre el corte del servicio, dispone: *“Previo aviso e intimación fehaciente de pago realizada en el domicilio registrado del inmueble servido, los Prestadores estarán facultados para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago del importe fijado por la respectiva tarifa o tasa, en las circunstancias*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

previstas en las Normas Aplicables, todo ello sin perjuicio del pago de los intereses o recargos que correspondan,” ... “El Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, las municipalidades y las comunas, podrán ordenar la suspensión de esta facultad, compensando debidamente a los Prestadores.”;

Que, se encuentra prevista expresamente la facultad de ordenar la suspensión de corte del servicio en situaciones que ameriten tal decisión por imposibilidad de los usuarios de afrontar el pago del costo de un servicio que es considerado indispensable para la vida y la salud y, como tal, un derecho humano fundamental de la población. Lo dicho lleva, sin cortapisas, a afirmar que no puede depender de decisiones unilaterales de cada municipio y/o comuna -cuya área no esté concesionada por Aguas Santafesinas S.A.- el otorgar o no el beneficio de caso social a aquellos que atraviesan dificultades económicas. Es necesario consensuar criterios entre todas las autoridades llamadas a expedirse sobre la cuestión en pos de brindar un trato igualitario a la totalidad de los habitantes de la provincia, y es el Estado Provincial el que debe realizar las gestiones para arribar a tal objetivo;

Que, lo afirmado en el párrafo precedente responde a la necesidad que el Estado Provincial -como aglutinador de las voluntades de los representantes de las distintas regiones, municipios y comunas que integran el territorio provincial- a través de la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas -que aparece como la articuladora de las relaciones entre el Gobierno Provincial y los gobiernos municipales y comunales- despliegue los recursos necesarios para permitir el acceso sin discriminación a los beneficios de 'caso social' a todos los habitantes de la Provincia. Tal proceder tiene como finalidad garantizar el real goce de los derechos fundamentales que se encuentran en juego y que son celosamente custodiados por el derecho nacional e internacional;

Que, los derechos humanos a los que, específicamente, se hace referencia en esta resolución se encuentran plasmados en los documentos enumerados en los párrafos siguientes:

1-DERECHO A LA IGUALDAD:

a. Normativa internacional:



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Desde esta Institución se ha repetido hasta el cansancio que los Pactos y Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional, en general y en particular, legislan la igualdad de trato para todos los habitantes. Al respecto, es dable destacar que, “los atributos de la persona humana y la dignidad inherente a la misma por su condición de tal, son los únicos fundamentos para ser acreedor de derechos”. Así, la “Declaración Universal de Derechos Humanos”, como condensadora de este pensamiento, en su preámbulo, reza: “... los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres;...”. En forma similar, todos los demás instrumentos internacionales consagran, en general, “la igualdad de derechos ante la ley de todas las personas sin distinción de raza, color, sexo, idioma, credo y otra alguna”, (Preámbulo y art. 2 de la “Declaración Universal de Derechos Humanos”; art. 2 de la “Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre”; Preámbulo y arts. 1 y 24 del “Pacto de San José de Costa Rica”; art. 26 del “Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos”; Preámbulo y art. 15 de la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer”, entre otros).

b. Normativa nacional:

En el Derecho Interno, -empezando por nuestra Constitución que, en su artículo 16, afirma, categóricamente, la igualdad de todos sus habitantes, toda la legislación apunta a erradicar por completo la cultura de la no inclusión. El art. 75 inc. 22 CN. estipula: “Esta Constitución, las leyes de la Nación que en su consecuencia se dicten por el Congreso y los Tratados con las potencias extranjeras son la ley suprema de la Nación; y las autoridades de cada provincia están obligadas a conformarse a ellas, no obstante cualquiera disposición en contrario que contengan las leyes o constituciones provinciales...”. Por su parte, el inc. 23 del mismo artículo 75 ordena: “Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos...”. En tanto, la Constitución Provincial, en su art. 8, establece: “*Todos los habitantes de la Provincia son iguales ante la ley. Incumbe al Estado remover los obstáculos de orden económico y social que, limitando de hecho la igualdad y la libertad de los*



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

individuos, impidan el libre desarrollo de la persona humana y la efectiva participación de todos en la vida política, económica y social de la comunidad". (el resaltado es nuestro);

2- DERECHO HUMANO AL AGUA Y AL SANEAMIENTO:

Que, es importante destacar que, mediante la Resolución 64/292 del 28 de Julio de 2010, 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. Dicha 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. Por su parte, 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. (cf. sitio web de Naciones Unidas);

Que, es necesario resaltar que la familia por la que se inicia el expediente causa de esta resolución ha sido víctima de un tratamiento que atentó contra su calidad de vida y su salud por parte de la Cooperativa proveedora del agua potable y saneamiento en la localidad de Coronada. La Cooperativa "Coserco" cortó el suministro de agua potable por falta de pago a un grupo familiar compuesto por el matrimonio -cuya mujer estaba embarazada- y una hija de 3 años de edad, y sólo accedió a reconectar el servicio una vez que accedieran a firmar un convenio de pago en cuotas de la deuda; servicio que se volvió a interrumpir por la imposibilidad de cumplimiento de los pagos a los que se habían comprometido. Sólo reconectaron por segunda vez el mismo cuando, gracias al préstamo de un familiar, se cancelara toda la deuda con más intereses, la cual ascendía a \$ 2000,00.- (pesos dos mil);



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, el proceder descripto supra no puede permitirse al amparo de una legislación que pretende, por todos los medios y con toda su fuerza, achicar la brecha de la desigualdad y la exclusión en un mundo global cada vez más complejo. Y el Estado Provincial como garante del cumplimiento de los derechos humanos de sus habitantes debe intervenir con el objeto de evitar y/o, en su caso, hacer cesar tratamientos abusivos como el narrado;

Que, luego del relato precedente resta, por una parte, recomendar al Poder Ejecutivo que arbitre todos los medios a su disposición -dentro de la esfera de competencia y el grado de responsabilidad que le cabe en la solución de la problemática analizada-, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que se encuentran en juego derechos humanos tan caros a la ciudadanía como lo son el Derecho a la Salud y el Derecho al Agua potable y el Saneamiento; y, por la otra, como una intervención de buenos oficios y al solo efecto de colaborar en la solución definitiva de la cuestión descripta y que puede estar afectando a otros vecinos de dicha localidad, instar a la Municipalidad de Coronda a que realice las actividades que son de su competencia para que, en coordinación con los demás actores involucrados, se pueda arribar a la concreción de tal objetivo;

Que, es por lo expuesto que se ha decidido remitir copia de la presente resolución tanto al Concejo Deliberante -para su conocimiento y mediación, en el caso de así considerarlo-, como al Sr. Intendente de la Municipalidad de Coronda, a sus efectos;

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: Declarar parcialmente admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 59, sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: Recomendar al Sr. Ministro de Aguas Servicios Públicos y Medio Ambiente, arbitre los medios a su disposición -y dentro de la esfera de competencia y el grado de responsabilidad que le cabe en el conflicto-, a los fines de dar satisfacción al legítimo reclamo de los usuarios, dado que, como fue expresado precedentemente, se encuentran en juego derechos humanos fundamentales.

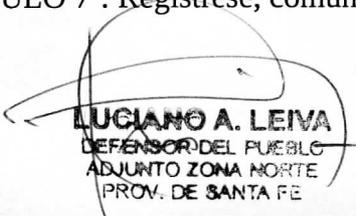
ARTÍCULO 3º: Enviar copia de la presente Resolución al Sr. Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, al Sr. Secretario de la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas y al Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS.), a sus efectos.

ARTÍCULO 4º: Enviar, asimismo, copia de la presente Resolución al Sr. Intendente de la Municipalidad de Coronda y al Honorable Concejo Municipal a los fines que tomen conocimiento de los fundamentos vertidos y, en el caso de considerarlo pertinente, instrumenten lo necesario para brindar una solución definitiva al planteo formulado.

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

ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante. (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396)

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese y archívese.


LUCIANO A. LEIVA
DEFENSOR DEL PUEBLO
ADJUNTO ZONA NORTE
PROV. DE SANTA FE


Dra. ANALÍA COLOMBO
DEFENSORÍA PROVINCIAL DE
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
PROVINCIA DE SANTA FE