



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 219
SANTA FE, 30 DIC 2016

VISTO:

El Expediente N° 2-0013810/15, Letra C, iniciado con motivo de la presentación realizada en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe por usuaria del servicio de agua potable de la empresa Aguas Santafesinas S.A. quien alega sobrefacturación en el servicio 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, se presenta a esta Defensoría del Pueblo la Sra. [REDACTED] acompaña copias de las Facturas de ASSA correspondientes a los periodos 4/2013 por \$ 476,15; 6/2013 por \$ 2187,92; 1/2014 por \$ 704,85 y 3/2014 por \$ 1617,50;

Que, además agrega Informe de Expediente 16 [REDACTED] donde consta que el trámite estaba desde el 20/11/14 en Despacho General del Ente Regulador de Servicios Sanitarios; Reclamo N° 1464 iniciado ante ENRESS el 21/3/14 e interposición de Pronto Despacho;

Que, desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0796/16, dirigido al Gerente de Atención al Usuario del ENRESS solicitando que proceda a informar que respuesta se dio o dará al reclamo realizado por la Sr [REDACTED] con relación al desacuerdo en la facturación del servicio de agua potable en el domicilio de calle [REDACTED] de Rosario, expediente iniciado el 21/3/2014;

Que, motivado en la falta de respuesta al Oficio anteriormente referenciado, se cursa Pronto Despacho N° 806/16 instando su urgente contestación;

PL



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, en fecha 16/6/16 se recibe respuesta del ENRESS donde informa que el reclamo registrado bajo el N° 1464/2014 se tramita por expediente 1 [REDACTED]

Que, consultado el Sistema de Información de Expediente arroja como resultado que el N° 1650 [REDACTED] - 4 iniciado el 11/04/2014 por la Sra. [REDACTED] se encuentra desde el 20/11/2014 en **“DESPACHO GENERAL ENTE REG.DE SERV.SANIT.”**;

Que, la Ley Provincial de Aguas N° 11220 en su artículo 20° establece que: ***“El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrá a su cargo el ejercicio del poder de policía comprensivo de la regulación y el control de la prestación del servicio en todo el ámbito territorial de la provincia de Santa fe, cualquiera sea el prestador, y en particular, con la relación al concesionario, controlar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de este último previstas en las normas aplicables”***;

Que, asimismo la normativa citada impone al Ente Regulador: ***“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”*** (Art. 30°);

Que, el art. 66° inc. i) reza: ***“Atender los reclamos de los usuarios, en particular, por deficiente prestación del servicio o excesos en la facturación, en los términos del Art. 114 de esta Ley”***;

PL



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, según el mencionado artículo 114¹ de la Ley provincial N° 11220 la autoridad de aplicación contaba con 30 días para resolver el reclamo presentado, plazo que en el caso bajo examen se encuentra notoriamente transcurrido;

Que, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber al Presidente del Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la provincia de Santa Fe la mora en la resolución del reclamo presentado por la usuaria en fecha 23/03/2014, registrado en Enress bajo el N° 1464/14 y que diera origen al expediente N° 165 el cual se encuentra paralizado desde el 20/11/14 en Despacho General del Ente Regulador de Servicios Sanitarios y recomendar la urgente resolución del reclamo incoado por la usuaria;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

RESUELVE:

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

1 ARTÍCULO 114.- Reclamos de los usuarios. Todos los reclamos de los usuarios relativos al servicio o a la tarifas deberán deducirse directamente ante los prestadores, y se resolverá en los plazos fijados en las normas aplicables. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio de los prestadores. Contra las decisiones o el silencio de los prestadores, los usuarios podrán interponer un recurso directo ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso de los prestadores. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto. Antes de resolver, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberá solicitar a los prestadores los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estime necesaria al efecto, fijándole un plazo razonable para responder y remitiéndole copia del recurso. En oportunidad de contestar, los prestadores podrán también exponer su opinión sobre el reclamo. Serán aplicables las normas de procedimiento administrativo de la Provincia de Santa Fe, sin perjuicio de lo establecido en esta Ley. Las decisiones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios obligarán a los prestadores, sin perjuicio de su facultad de interponer los recursos administrativos y judiciales pertinente. En cualquier etapa del procedimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá ordenar la suspensión cautelar de los efectos de los actos impugnados, cuando exista verosimilitud del derecho de los usuarios y peligro en la demora. Los usuarios no deberán agotar previamente la vía recursiva para demandar judicialmente a los prestadores, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

72



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR al Presidente del Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la provincia la mora en la resolución del reclamo presentado por la usuaria [REDACTED] en fecha 23/03/2014, registrado en Enress bajo el N° 1464/14 y que diera origen al expediente N° 165C [REDACTED]

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR al Presidente del Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la provincia de Santa Fe que tome las medidas que fueran necesarias para la urgente resolución del reclamo presentado por la usuaria del servicio prestado por la empresa Aguas Santafesinas S.A..

ARTÍCULO 4º: APROBAR todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 5º: COMUNICAR lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 6º: Regístrese, comuníquese, y archívese.

Dr. RAÚL A. LAMBERTO
DEFENSOR DEL PUEBLO
PROVINCIA DE SANTA FE