



RESOLUCION N° 18 DdP – 24

SAN LUIS, 16 ABR 2024

VISTO:

Los reclamos presentados por el Ing. Sergio Ribotta, la usuaria Giselle Larice (suministro 597795), así como por numerosos vecinos autoconvocados en representación de distintas entidades locales y usuarios del servicio de agua potabilizada. Estos reclamos denuncian un incremento tarifario llevado a cabo por la Cooperativa de Agua de la Villa de Merlo que supera ampliamente la tasa de inflación interanual y expresan dudas sobre la transparencia y justificación de los ajustes;

Que esta Defensoría ha iniciado el expediente EXD 2190100/24 a raíz de dichas presentaciones, y;

CONSIDERANDO:

Que el Defensor del Pueblo está facultado para intervenir en esta situación, conforme a lo establecido en el artículo 235 de la Constitución Provincial, Ley VI-167-2004 (5780), y Ley N° I-0742-2010;

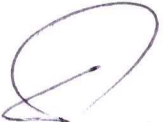
Que las leyes de Defensa del consumidor, Ley nacional N° 24.240 y Ley provincial N° I-0742-2010 confieren al Defensor del Pueblo la legitimación para intervenir e interceder en situaciones que afecten al interés general o colectivo, tal como ocurre en el presente caso;

Que el **23 de diciembre de 2023**, la Cooperativa de Provisión de Agua, Obras y Servicios Merlo Ltda. realizó una asamblea ordinaria para tratar la actualización del cuadro tarifario correspondiente a enero-marzo de 2024;

Que antes de la asamblea los vecinos pagaban entre \$20 y \$110 el metro cubico de agua;

Que después de la asamblea pasaron a pagar entre \$200 y \$1.350 el metro cubico, bajo el nuevo cuadro tarifario, aplicado de manera retroactiva;

Que el **5 de febrero de 2024**, vecinos autoconvocados enviaron una nota a la presidenta de la Cooperativa Ing. Belén Gurruchaga reclamando por el aumento de agua, donde expresan que es un "severo castigo" y "tarifazo" de hasta un 2077% por idéntico consumo en un año;


Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis





RESOLUCION N° ¹⁸ DdP – 24

SAN LUIS, 16 ABR 2024

Que los vecinos señalan que no recibieron notificación previa sobre el aumento, y se enteraron de este al recibir la factura de febrero 2024.

Que el Reglamento de Servicio de agua potable de la Cooperativa establece en su artículo 41 que cualquier modificación al régimen de tarifas debe comunicarse con 30 días de antelación antes de su aplicación.

Que, ante las numerosas quejas de usuarios, el **16 de febrero de 2024** la cooperativa mediante Resolución N° 01/2024 (Escalonamiento Tarifario) solo concedió una reducción del 25 % de la tarifa, lo que solo prorroga los pagos;

Que el **22 de marzo de 2024**, los vecinos autoconvocados le enviaron una presentación a la presidenta de la cooperativa realizando una propuesta para encontrar una solución al conflicto sobre el aumento tarifario;

Propusieron un cargo fijo de \$6.500, con bonificación para el asociado de hasta 70% (porcentaje variable como ajuste de tarifario) y modificación de las escalas de consumo por m³ de la tarifaria, entre otros puntos;


Que ha tomado estado público el fastidio de los usuarios que, mediante redes sociales, o manifestaciones ante medios de comunicación pública¹, expresaron su disconformidad del aumento tarifario, hasta el presente;

Que en la presentación del Ing. Sergio Ribotta efectuada manifiesta que: **“Por la presente recorro a la Defensoría del Pueblo, si corresponde, a los efectos de elevar el siguiente reclamo... () ... En la nota (adjunta) enviada a la Cooperativa de Agua de la Villa de Merlo se brinda en mayor detalle cual es el motivo del reclamo²”;**

Señala que **“...Para un consumo de 72 m³ (periodo 01/2023) se abonó \$ 3.537,00. Para un consumo similar de 79m³ (período 01/2024) en monto de la factura enviada de \$73.447,00. Es decir, en un año para un mismo consumo el aumento es de 2.077 %...”;**

¹<https://www.infomerlo.com/noticias/2024/02/0745127-vecinos-protestan-frente-a-la-cooperativa-de-agua/>

² Nota de la usuaria Giselle Larice (suministro 597795) dirigida a la presidenta de la Cooperativa de Provisión de Agua, Obras y Servicios Merlo Limitada.


Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis





RESOLUCION N° 18 DdP – 24

SAN LUIS, 16 ABR 2024

De manera detallada agrega además que “...**Adicionalmente (se puede observar en la segunda hoja de cada factura el cuadro tarifario para cada período). En la factura de 12/2023 los primeros 10m3 salían \$20, los segundos 10m3 \$25, los terceros 10m3 \$30 y así sucesivamente. En la factura del período 01/2024 (es decir al mes siguiente), los primeros 10m3 pasaron a costar \$200 (aumento 1.000%), los segundos 10m3 \$380 (aumento \$1.520%), los terceros 10m3 800% (aumento 2.667%) y así sucesivamente siendo el aumento promedio para todo el cuadro promedio de 1.327 %... en un solo mes**”;

Que el **8 de abril** pasado, se realizó una reunión virtual³ entre el Defensor del Pueblo y numerosos vecinos de la Villa de Merlo para abordar el problema y acordar acciones colectivas para mitigar el impacto de las tarifas en la economía local y garantizar el acceso al agua;

Que, en dicha reunión le solicitaron a la Defensoría del Pueblo que promoviera la realización de una audiencia pública, que cuenta hasta el presente con más de 1.000 avales⁴;

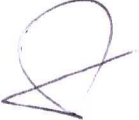
Que la ausencia de un mecanismo de consulta y participación pública en la definición de los aumentos tarifarios constituye una violación de los derechos de los usuarios y consumidores;

Que es dable destacar que, en nuestro país, las audiencias públicas para fijar tarifas de servicios públicos tienen antecedentes tanto normativos como constitucionales:

1. Constitución Nacional: En su artículo 42 reconoce los derechos de los consumidores y usuarios, garantizando su protección en la relación de consumo. Este artículo sienta las bases para la participación ciudadana en la fijación de tarifas de servicios públicos, en línea con los principios de equidad, libertad de elección y protección de intereses económicos;
2. Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240): En su artículo 42, establece que los consumidores tienen derecho a participar en la

³<https://youtu.be/h7iGk1Uk3mQ?si=rYXBo2cYsSPksz3y>

⁴<https://forms.gle/BzPogPTgdPZ99HAX9>


Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis





RESOLUCION N° 18 DdP – 24

SAN LUIS, 16 ABR 2024

fijación de tarifas de servicios públicos a través de audiencias públicas. La ley también establece los procedimientos y mecanismos para garantizar la participación ciudadana en estos procesos, asegurando la transparencia y la equidad en la fijación de tarifas;

3. Leyes específicas de servicios públicos: Además de la Ley de Defensa del Consumidor, existen leyes específicas que regulan diversos servicios públicos en Argentina, como energía, agua, transporte público, entre otros. Estas leyes suelen establecer la obligación de realizar audiencias públicas para la fijación de tarifas de servicios públicos, como parte del proceso de regulación y control de estos;
4. Por otra parte, existe diversa jurisprudencia de tribunales de todo el país y de la CSJN: La CSJN ha emitido diversos fallos que avalan la necesidad de realizar audiencias públicas en el proceso de fijación de tarifas de servicios públicos. Estos fallos se basan en la interpretación de los derechos constitucionales de los consumidores y usuarios, y han contribuido a fortalecer el marco legal y normativo relacionado con las audiencias públicas en Argentina;

Que, en este sentido, la CSJN sostuvo en “CEPIS” que es imperativo constitucional garantizar la participación ciudadana en instancias públicas de discusión y debate ponderadas por la autoridad de aplicación al momento de la fijación del precio del servicio;

Que con la realización de una audiencia pública la participación de los usuarios se podría asegurar la asequibilidad y ponderar los aspectos político-técnicos que salvaguarden los derechos de la comunidad y los derechos constitucionalmente mencionados;

Que existen en otras provincias numerosos casos de cooperativas de agua que realizan audiencias públicas antes de fijar tarifas. Tal es el caso de la Cooperativa de agua y otros servicios públicos Henderson Ltda., de la provincia de Buenos Aires, o ERsep en la provincia de Córdoba;

Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis





RESOLUCION N° 18 DdP – 24

SAN LUIS, 16 ABR 2024

Revertir el proceso de fijación de la tarifa actual del agua para realizar una audiencia pública conllevaría beneficios sustanciales para todas las partes involucradas, ya que se garantizaría:

- ✚ Transparencia y Participación Ciudadana: Las audiencias públicas permiten que los ciudadanos, usuarios y distintos actores interesados participen activamente en el proceso de fijación de tarifas. Esto garantiza la transparencia en la toma de decisiones y permite que las opiniones y preocupaciones de la comunidad sean escuchadas y consideradas.
- ✚ Legitimidad y Legitimación del Proceso: Al involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones, se fortalece la legitimidad del proceso de fijación de tarifas. Esto ayuda a legitimar las decisiones tomadas por las autoridades regulatorias o prestadoras de servicios, ya que se basan en el consenso y la participación ciudadana.
- ✚ Información y Debate Público: Las audiencias públicas proporcionan una plataforma para discutir abiertamente los detalles técnicos, económicos y sociales relacionados con la fijación de tarifas. Esto permite que se presenten diferentes puntos de vista, se debatan argumentos y se compartan datos relevantes, lo que enriquece el proceso decisonal y promueve una toma de decisiones más informada.
- ✚ Control Social y Rendición de Cuentas: La realización de audiencias públicas permite que la sociedad civil ejerza un control social sobre las decisiones relacionadas con las tarifas de servicios públicos. Al hacer que el proceso sea transparente y accesible, se facilita la supervisión por parte de la ciudadanía y se promueve la rendición de cuentas por parte de las autoridades y empresas responsables.
- ✚ Mejora de la Calidad y Eficiencia del Servicio: La participación ciudadana en la fijación de tarifas puede contribuir a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Al escuchar las necesidades y preocupaciones de los usuarios, las autoridades y empresas pueden ajustar las tarifas de manera que incentiven la inversión en

Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis





RESOLUCION N° 18 DdP – 24

SAN LUIS, 16 ABR 2024

infraestructura, la mejora en la prestación del servicio y la eficiencia en la gestión.

En resumen, realizar una audiencia pública para fijar una tarifa de agua permitiría que las tarifas sean justas, equitativas y adecuadas para satisfacer las necesidades de la comunidad;

**EN VIRTUD DE LO EXPUESTO Y EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES,
EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: INSTAR a la Cooperativa de Provisión de Agua, Obras y Servicios Merlo Ltda. para que convoque a una audiencia pública para discutir la implementación de un nuevo cuadro tarifario, asegurando la participación vecinal y la transparencia en la toma de decisiones.

ARTICULO 2: REQUERIR a la Cooperativa de Provisión de Agua, Obras y Servicios Merlo Ltda. que, hasta la celebración de la audiencia del Artículo 1, retrotraiga los consumos facturados al cuadro tarifario vigente hasta diciembre de 2023, y se abstenga de aplicar aumentos adicionales en el cobro del servicio de agua potable.

ARTÍCULO 3: RECOMENDAR tanto al Sr. Intendente de la Villa de Merlo, Dr. Juan Álvarez Pinto, como a los Sres. Concejales y San Luis Agua, que observen y supervisen las condiciones de la concesión y la prestación del servicio por parte de la Cooperativa de Provisión de Agua, Obras y Servicios Merlo Ltda, a efectos de que el aumento de la tarifa de agua no impacte negativamente en los usuarios.

ARTÍCULO 4: COMUNICAR a los vecinos, al Sr. Intendente de la Villa de Merlo, Dr. Juan Álvarez Pinto, a los señores legisladores del Departamento Junín, al Honorable Concejo Deliberante de la Villa de Merlo, San Luis Agua, y a la Cooperativa de Provisión de Agua, Obras y Servicios Merlo Ltda.

ARTÍCULO 5: REGISTRAR, COMUNICAR y oportunamente ARCHIVAR.



Dr. ENRIQUE PONCE
Defensor del Pueblo
de la Provincia de San Luis