

# Estudio de Caso de Consumo

Paraguay

**Centro de Estudios Judiciales (CEJ)**

OCCA-CEJA

## La lucha de las minorías y los derechos del consumidor de servicios básicos.

**Observatorio local Paraguay Centro de Estudios Judiciales (CEJ)**

**Autores/as:** María Victoria Rivas, Patricia Mendoza, Yenny Villalba,  
Luis Adlan, Isabella Delacourt.

**Resumen:** El presente estudio se centra en la identificación de las barreras de acceso a la justicia que impiden a la comunidad de San Miguel reclamar sus derechos como usuarios de los servicios de agua tercerizados. Desde el año 2001, residentes del barrio San Miguel se han movilizado contra lo que consideran un abuso tarifario en el cobro del agua, ya que el precio sube de acuerdo al alza del dólar americano y no tendría relación con los contratos individuales.

**Hallazgos:** El crecimiento sin planificación de las ciudades hizo que los servicios básicos en general deban replantear su cobertura y esta situación incide en la calidad del servicio versus los derechos de consumidores, los cuales tienen una mayor apropiación y acceso a los mecanismos de reclamación existentes. Un ejemplo, representa la zona central de Paraguay, la cual se fue poblando aceleradamente, sobre todo por la migración y desplazamiento de familias de origen rural a la ciudad.

Este hecho exige una mayor cobertura de los servicios por inercia, situación que es aprovechada por emprendimientos que no se encuentran en condiciones de suministrar servicios de agua potable, que nacen de la oportunidad sin una visión y misión que cumplir en la comunidad.

Este hecho se evidencia en los continuos reclamos de los usuarios de los servicios de agua, ante el casi insignificante control del Estado sobre los proveedores de los servicios que se observan en la urbanización de San Miguel, donde fue posible detectar al menos tres tipos de barreras para acceder a la justicia. El análisis del caso en el ámbito del derecho del consumidor, evalúa la ineficiencia del sistema y la falta de aplicación de las normas de defensa del consumidor en sede judicial, así como las características deficitarias del trámite llevado a cabo en sede administrativa, ante la Secretaría de Defensa del Consumidor del Paraguay (SEDECO), lo que supone una barrera tanto de eficacia como de eficiencia para acceder a la justicia, que se evidencia en los 18 años que ha durado el conflicto.

Por otra parte también se detecta que a gestión deficitaria y desprolija del Poder Judicial, genera descredito sobre la calidad de justicia a la que tiene acceso el/la ciudadano/a común, y con ello se instala una segunda barrera de confianza.

---

**Conclusiones:** Pese a que los usuarios organizados utilizaron todos los mecanismos legales disponibles en múltiples instancias del Poder Ejecutivo, Judicial y extra Poder como la Defensoría del Pueblo, y mediatizar el conflicto por espacio de cinco (5) años, en dieciocho (18) años ha sido imposible destrabar el proceso, con lo cual se evidencia la situación de indefensión de las minorías en negocios sobre la concesión de servicios de agua potable en el municipio de San Lorenzo, Departamento Central del Paraguay.

## **Introducción**

La situación de conflictos con las empresas proveedoras de agua potable en barrios emergentes ha sido una constante en la última década, no solo relativa a la cantidad, disponibilidad y asequibilidad del agua, sino además de la necesidad de una mayor capacidad de los entornos comunitarios para conocer sus derechos, las normativas y procedimientos habilitados para la defensa de los mismos.

Los derechos de usuarios o consumidores, teniendo un enfoque de derechos humanos implica un esfuerzo comprobado de las instituciones garantes de los mismos, situación que permitirá avanzar hacia las respuestas de conflictos y una mayor confianza en las instituciones públicas.

El crecimiento sin planificación de las ciudades hizo que los servicios básicos en general deban replantear su cobertura y esta situación incide en la calidad del servicio versus los derechos de consumidores, los cuales tienen una mayor apropiación y acceso a los mecanismos de reclamación existentes. Un ejemplo, representa la zona central de Paraguay, la cual se fue poblando aceleradamente, sobre todo por la migración y desplazamiento de familias de origen rural a la ciudad. Este hecho exige una mayor cobertura de los servicios por inercia, situación que es aprovechada por emprendimientos que no se encuentran en condiciones de suministrar servicios de agua potable, que nacen de la oportunidad sin una visión y misión que cumplir en la comunidad.

Este hecho se evidencia en los continuos reclamos de los usuarios de los servicios de agua, ante el casi el insignificante control del Estado sobre los proveedores de los servicios.

Casos como los que señalan vecinos como los de la urbanización San Miguel, del municipio de San Lorenzo, Departamento Central, que ocupa la presente investigación, se puede identificar el desequilibrio existente entre oferta y demanda en temas de servicios de provisión de agua, por un lado grupos minoritarios de vecinos y sus necesidades básicas para la vida, y por otra empresas que surgen en el mercado y bajo ningún control; que operan con sus propias reglas en los sistemas de suministro del agua potable, y donde la intervención de la justicia es casi nula.

Ante esta realidad, se debe reconocer que la mediatización de los conflictos a través de la prensa, es una medida comunitaria que busca la visibilización de sus luchas contra corporaciones y los derechos de los consumidores, con la esperanza de soluciones a corto plazo y de una forma más indirecta, que aquella de llevar el peso de la misma ante el sistema de justicia.

Ante esto, la idea de un observatorio de derechos de usuarios de servicios básicos se hace cada vez más fuerte, así como la búsqueda de metodologías y aprendizajes a dar seguimiento a los casos y el impacto de estos casos judicializados o no, -principalmente pensando en los resultados en la solución de controversias que se hayan dado-, las causas de desistimientos, problemas colaterales de las comunidades a raíz de las acciones colectivas por buscar alternativas de solución a sus demandas.

## **Capítulo I**

### **Aspecto Generales del Estudio de Caso**

---

#### 1. Pregunta de investigación específica

¿A qué se debe la desprotección de las minorías como consumidores de servicios de agua potable y la falta de control ejercido sobre las empresas proveedoras de agua potable en el Gran Asunción?

#### 2. Tipo de investigación

La investigación es un estudio de caso simple de carácter histórico, utiliza el método deductivo sobre hechos o circunstancias que se presentan ante el objeto de estudio en

un contexto particular y temporal; se aplica describiendo todas o algunas de las dimensiones analizadas en el tema.

En este caso en particular describiré los hechos y circunstancias en el marco de las dimensiones socio-económicas, que condicionaron directa o indirectamente la incidencia de un grupo de vecinos en el ejercicio de sus derechos como consumidores de los servicios de agua potable en su comunidad, ante la debilidad de los sistemas estatales de control en el suministro del líquido vital.

### 3. Población

Familias residentes del municipio de San Lorenzo, integrante del área de Gran Asunción, Departamento Central, Paraguay.

### 4. Muestreo y muestra tentativa

La muestra estará integrada por un número de consumidores de servicios de agua potable, -suministrada bajo contrato de servicios-, que a la fecha mantienen una demanda ante los Tribunales competentes por “cobro indebido de servicios de agua potable”.

### 5. Técnicas de levantamiento de información

El método de recolección de información utilizará primeramente las fuentes secundarias, mediante la selección, fichaje y sistematización de datos relacionados con la normativa vigente, la problemática de migración del campo a la ciudad y el acceso a servicios básicos, estadísticas nacionales y bibliografía disponible.

La información primaria será recogida por entrevistas semi estructuradas con un número determinado de referentes del sector aguatero y usuarios de los servicios de la empresa Petereby S.R.L, asociados a la problemática que surge en las esferas de consumo, con los usuarios de servicios de agua potable y la aplicación de lo establecido por las normas vigentes.

Así como entrevistas a funcionarios del ente regulador ERSSAN, asociados de la Cámara Paraguaya de Empresas Aguateras (CAPA).

## **Capítulo II**

### **El agua y los derechos de los consumidores en Paraguay**

---

## 1. El mercado de agua potable, regulaciones vigentes

El Paraguay es el país con más disponibilidad per cápita de América del Sur, los recursos superficiales totalizando más de 67.000 m<sup>3</sup>/hab/año.

También posee un elevado potencial de recursos hídricos subterráneos, la parte más desarrollada es la región oriental porque se encuentra relativamente al alcance de los medios financieros y técnicos que lo explotan, que por su pureza, proximidad a los sistemas de distribución y por evitar costosas inversiones en plantas de tratamiento, son preferidos recientemente para solucionar problemas de demanda de las comunidades pequeñas y medianas y como complemento de aguas superficiales para abastecimiento de ciudades de mayor envergadura.

El análisis de las condiciones de disponibilidad y calidad del agua en el Paraguay arrojan luz en varias direcciones. Una de éstas, *es la carencia de información para la toma de decisiones. La ausencia de información de calidad del agua es en buena medida derivada de una red de monitoreo poco desarrollada.*<sup>1</sup>

La gestión del recurso agua en Paraguay se realiza con un enfoque fundamentalmente sectorial. Las instituciones del sector están sumamente fragmentadas; y los criterios de integralidad están ausentes.

En este contexto el marco regulatorio está insuficientemente desarrollado, es por ello que se requieren reformas en algunas leyes, reglamentos, decretos y acuerdos existentes; por lo cual la definición de la política y los objetivos de estado en materia de agua son fundamentales.

En general la calidad del servicio es aceptable y el nivel de satisfacción del usuario insuficiente. El problema mayor radica en los niveles de cobertura, bajos en general, que dejan descubierto al segmento de la población más vulnerable.

La gestión de los servicios sigue en apariencia un *modelo empresarial*, sin embargo la realidad muestra que la participación del estado como operador desvirtúa el manejo de un elemento tan importante como la tarifa, la cual no se determina incorporando en ella los factores económicos usuales como costo total de operación, costo de reposición y costo financiero.

---

<sup>1</sup> INFORME NACIONAL SOBRE LA GESTIÓN DEL AGUA EN PARAGUAY, CEPAL, Año 2000

En el caso de los servicios urbanos el Estado determina, *por decreto, el monto de la tarifa* y es renuente a aplicar un modelo de mercado en ella.

El nivel de cobrabilidad es del 85%. Se estima que para alcanzar un nivel general de cobertura del 70% en 15 años, el sector requiere una inversión de 1375 millones de dólares americanos.

Las principales debilidades del sector están referidas al bajo nivel de incorporación de las reglas del mercado en la gestión del servicio. La principal fortaleza apreciable es el modelo de participación del usuario en la gestión a través de las *Juntas de Saneamiento*, que constituyen una manifestación sui generis de las agrupaciones no gubernamentales que persiguen un fin común de beneficio social.

Son organizaciones de usuarios o beneficiarios de obras de saneamiento y sistemas de agua potable. Su constitución es decidida en Asamblea de Vecinos de la localidad de que se trate. Su base legal se encuentra en la Ley 369/72 y se rigen además, por las disposiciones contenidas en el Decreto 8910/74 y los respectivos Estatutos, que una vez aprobados por el Ejecutivo, le confieren personalidad jurídica propia.

Su ámbito de competencia es fundamentalmente en zonas rurales o poblaciones de menos de cuatro mil habitantes, a nivel comunitario son las encargadas de administrar los servicios de agua potable en su territorio en ausencia de empresas aguateras.

## **2. Normas en el suministro de agua potable**

En el año 2000, se aprueba la Ley N° 1614, la cual establece las normas jurídicas que regulan la provisión y tarifa de agua potable y alcantarillado sanitario en el país.<sup>2</sup>

En el *Capítulo Único de Disposiciones Generales*, en su Art. 1 Inc., i) se establece la figura de *Asociación de Usuarios (ex Junta de Saneamiento)*: es la entidad jurídica, sin fines de lucro, constituida por usuarios de una determinada localidad o área territorial que, conforme con la *Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario*, tiene como fin la protección y la defensa de los usuarios asociados a la misma y promover la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de tales usuarios asociados.

---

<sup>2</sup> Fuente: <http://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/1694/general-del-marco-regulatorio-y-tarifario-del-servicio-publico-de-provision-de-agua-potable->

En el inc. n) se define al *Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN)*: es el organismo creado según lo dispuesto en el Título II, Capítulo II de esta ley, que será competente para regular y supervisar la prestación del servicio en toda la República del Paraguay, en los términos previstos en el Marco Regulatorio.

En el artículo 3°.- *Condiciones esenciales del servicio*: se declara como servicio público nacional, con los alcances establecidos en la Constitución Nacional y se prestará en condiciones de continuidad, sustentabilidad, regularidad, calidad, generalidad e igualdad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios, la protección de la salud pública y del medio ambiente y la utilización racional de los recursos.

El Capítulo I, establece la Titularidad del servicio será siempre de naturaleza pública y corresponde al Estado Paraguayo.

La Delegación del ejercicio de facultades y deberes de esa competencia a favor de los Gobiernos Municipales o, en su defecto de los departamentales deberá ser regulada por Ley en la cual también deberá preverse las condiciones para que se opere dicha delegación.

En el Artículo 7, sobre las competencias se estipula que el titular del servicio tendrá los siguientes deberes y facultades: a) determinar las políticas y los planes de desarrollo relativos al servicio; b) proveer la prestación del servicio, en las condiciones establecidas en el Marco

Regulatorio, por sí o por medio de prestadores, permisionarios o concesionarios; c) establecer todas las condiciones de los permisos o concesiones, con sujeción a las disposiciones del Marco Regulatorio. Celebrar, prorrogar y extinguir dichos actos y contratos; d) establecer los valores tarifarios del servicio, con sujeción al régimen tarifario establecido en el Marco Regulatorio y a las disposiciones contractuales establecidas en cada caso; e) establecer las obligaciones de los prestadores en relación a las inversiones, expansión y mantenimiento de las instalaciones y bienes afectados al servicio; f) aplicar a los prestadores las sanciones establecidas en los documentos de concesión o de permiso; y g) proponer al Poder Ejecutivo la expropiación de los bienes que sean necesarios para el servicio, para que le dé el trámite que corresponda de acuerdo con la Constitución Nacional.

Tiene como finalidad regular la prestación del servicio, supervisar el nivel de calidad y de eficiencia del servicio, proteger los intereses de la comunidad y de los usuarios, controlar y



verificar la correcta aplicación de las disposiciones vigentes en lo que corresponda a su competencia.

A tal efecto, puede dictar normas de carácter general o particular destinadas a ordenar, orientar, controlar y sancionar las conductas de los prestadores, usuarios o terceros comprendidos y del titular delegado afectado al servicio.

*Las facultades y obligaciones del ERSSAN en materia de regulación:* a) dictar reglamentos sobre el servicio, a los cuales se ajustarán el titular, los prestadores, los usuarios y los terceros comprendidos. Especialmente en materias de calidad del servicio, seguridad, reglamentos y procedimientos técnicos, de control y uso de medidores, de conexión, interrupción y reconexión del servicio y de acceso a inmuebles de terceros; b) dictar un “Reglamento del Usuario” que contenga las normas reglamentarias sobre los derechos y deberes de los usuarios, así como de los trámites de reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos administrativos; c) definir criterios que permitan evaluar el desempeño de los prestadores y verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de prestación y los niveles de calidad establecidos en el Marco Regulatorio; d) definir procedimientos para verificar que las obras, equipos y actividades de los prestadores cumplan con los requisitos técnicos exigidos; e) reglamentar el régimen tarifario establecido en esta ley; f) determinar el alcance geográfico específico de las poblaciones urbanas; g) establecer los requerimientos de información que deben brindar los prestadores y realizar auditorías a los mismos, a fin de verificar la veracidad de la información que ellos están obligados a suministrar; h) prevenir e impedir conductas discriminatorias, anticompetitivas o que signifiquen un abuso de situaciones monopólicas naturales, entre los prestadores en todas o cada una de las etapas del servicio, incluyendo a los usuarios; i) establecer los reglamentos y pautas que sean atinentes al ejercicio de su competencia regulatoria; j) reglamentar la aplicación de sanciones a los infractores en el ámbito de su competencia de conformidad con lo establecido en la presente ley; k) reglamentar la utilización del agua potable para usos diferentes al consumo humano y los sistemas individuales de disposición de excretas, a fin de evitar el mal uso de dicho recurso; y l) aprobar el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación o del Concurso de Precios para la concesión o el permiso del servicio, así como los términos y condiciones del Contrato de Concesión o del Permiso.

*En cuanto a responsabilidades de supervisión*, le compete: a) supervisar y controlar el servicio que reciban los usuarios; b) supervisar todas las conductas y actividades de los prestadores en relación al cumplimiento de las disposiciones del Marco Regulatorio; c) supervisar el cumplimiento de las obligaciones asumidas respecto de las metas de mejoramiento y expansión del servicio por parte de los prestadores; d) supervisar el uso de las fuentes de agua cruda y sistemas alternativos de suministro de agua potable y de alcantarillado sanitario; e) cooperar con los organismos estatales, en todo lo relativo al control de la actividad de los prestadores en materia de contaminación ambiental; f) supervisar y controlar el funcionamiento de los medidores y demás equipos vinculados a la prestación del servicio conforme con la reglamentación que dicte al respecto; y g) controlar y supervisar el cumplimiento del régimen tarifario por parte de los prestadores, implementando un régimen de sanciones por incumplimiento.

Por *responsabilidades de Administración*: a) cumplir y hacer cumplir esta ley, la legislación nacional aplicable, los contratos y las demás normas reglamentarias del servicio; b) informar al titular del servicio sobre cualquier tipo de infracción de los prestadores detectada en relación a las obligaciones derivadas de la concesión o del permiso y asesorar al titular del servicio en todas las materias relativas a su competencia, y en todas las cuestiones en que su intervención o dictamen le sean solicitados por aquél; c) dar publicidad general de sus actos, en particular del régimen tarifario y de los planes de expansión del servicio aprobados; d) dirimir, a petición de cualquiera de las partes, prestadores o usuarios, los conflictos relacionados con el cumplimiento de las condiciones de prestación, dictando las resoluciones pertinentes; e) entender en los reclamos de los usuarios o de las asociaciones de usuarios por deficiente prestación del servicio o por excesos en la facturación, cuando los reclamos ante el prestador no tuvieren respuesta satisfactoria, y ordenar al prestador el cumplimiento de lo resuelto; f) certificar obligatoriamente a pedido del prestador, las liquidaciones de las deudas vencidas de los usuarios por el servicio prestado, de conformidad con el artículo 53 de esta ley.

La certificación será procedente previa verificación de la inexistencia de impugnaciones formuladas ante el ERSSAN respecto de las liquidaciones presentadas a tal fin. En caso de existir tales impugnaciones, el ERSSAN deberá analizarlas a los efectos de tomar una resolución si procede o no la certificación; y g) aplicar sanciones a los infractores en el ámbito de su competencia, de conformidad con lo establecido en la presente ley y las reglamentaciones pertinentes.

En cuanto a los *controles a que será sometido el ente rector el artículo 11, establece que ERSSAN estará sometido a los siguientes controles:* a) estará a cargo de la Contraloría General de la República; b) *Contra los actos administrativos o decisiones definitivas del ERSSAN, los particulares sean usuarios o no, las asociaciones de usuarios, el titular del servicio departamental o municipal, en su caso, y los prestadores del servicio, pueden interponer ante el Tribunal de Cuentas, Primera Sala únicamente acción o recurso contencioso administrativo en la forma establecida en el Título V, Capítulo II de esta ley, y c) Judicial el ERSSAN puede ser demandado judicialmente en la forma establecida en el Título V, Capítulo III de esta ley.*

### **3. Los derechos y Obligaciones de los usuarios**

En cuanto a *derechos de los usuarios*, los artículos 34 y 35 respectivamente definen los de carácter genérico y de los usuarios, los cuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración deba considerarse exhaustiva: a) exigir al prestador la prestación y los niveles de calidad de servicio conforme con lo establecido en esta ley, en el Marco Regulatorio y en las disposiciones reglamentarias y contractuales o permisionarias aplicables; b) presentar por escrito todo tipo de reclamos y peticiones fundadas ante el prestador, quien tendrá la obligación de contestarlo en debida forma y en un plazo que no podrá exceder de treinta días desde la fecha de la presentación; c) recurrir ante el ERSSAN cuando el prestador no diese respuesta oportuna y satisfactoria a los reclamos y peticiones presentados, o bien cuando fuere procedente un recurso directo ante aquél; d) recibir de parte de la prestadora información general y adecuada sobre el servicio; e) conocer el régimen y cuadros tarifarios, así como las tarifas, y sus sucesivas modificaciones, con suficiente anticipación a su vigencia; f) ser informado, con anticipación, de los cortes del servicio programados por razones operativas; g) recibir las facturas en el domicilio declarado o en el inmueble servido y sin costo adicional, con no menos de diez días de anticipación a la fecha de su vencimiento. En caso de no ser recibidas las facturas en el plazo mencionado, subsistirá la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento cuando la última factura recibida indique claramente la fecha de vencimiento subsiguiente o cuando los prestadores invoquen ante el ERSSAN inconvenientes fundados en la distribución de las facturas y se hubiere dado adecuada publicidad sobre las fechas de vencimiento con suficiente anticipación; h) denunciar al ERSSAN cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o de otros usuarios, que pudiere afectar sus derechos, perjudicar el servicio o el medio ambiente; i) solicitar o exigir a

los prestadores la verificación del buen funcionamiento de los medidores de consumo de agua potable cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas; j) recibir de los prestadores reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros y devoluciones los mismos criterios establecidos por los prestadores para los cargos por mora; k) construir y operar por sí y para sí, los sistemas de captación y distribución de agua potable y de colección, tratamiento y disposición de alcantarillado sanitario cuando carecieran de disponibilidad del servicio de provisión de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, hasta que exista disponibilidad del servicio; y l) organizar sus respectivas asociaciones para la defensa de sus derechos de acuerdo con la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario y de conformidad con la reglamentación que dicte el ERSSAN al respecto.

Por otra parte el Artículo 36, establece las *Obligaciones de los usuarios*. Sin perjuicio de las que disponen otras leyes, los usuarios tienen las siguientes obligaciones: a) conectarse, a su costo, al servicio cuando el mismo se encuentre disponible, según lo establecido en el artículo siguiente; b) pagar por el servicio que reciba, y los cargos fijos que correspondan, según lo que establezca el régimen tarifario; c) mantener en buenas condiciones las instalaciones internas a su cargo, de modo que no puedan causar daños al servicio; d) no conectar el desagüe pluvial del inmueble al alcantarillado sanitario, salvo expresa disposición legal o autorización del ERSSAN; y e) construir, con adecuación a la reglamentación específica que se dicte y cuando no exista servicio de alcantarillado sanitario, los sistemas individuales de tratamiento y disposición de excretas del inmueble y mantenerlos en buenas condiciones sanitarias de uso.

#### **4. Los cálculos de consumo y tarifas**

En relación a las tarifas, el *Capítulo III establece el Régimen tarifario*. Los artículos 47 y 48 definen los términos de regulación y supervisión de las normas del régimen tarifario del servicio, el artículo 48, describe el sistema de medición. Donde se establece que el régimen tarifario deberá tender a la generalización de la medición de los consumos como base de la facturación, sin perjuicio de que existan algunas categorías de usuarios a los cuales se les aplique un sistema tarifario de cuota fija.

El Artículo 49, de Principios generales. *El régimen tarifario del servicio* deberá ajustarse a los siguientes principios generales: a) ser uniforme para la misma modalidad de prestación según el área servida; b) propender a un uso racional y eficiente del servicio brindado y de los recursos involucrados para su prestación; c) posibilitar un equilibrio entre la oferta y la demanda del servicio. Los prestadores no podrán restringir voluntariamente la oferta de servicio; d) tender a objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación del servicio; e) explicitar los subsidios al consumo que sean establecidos por las autoridades competentes, los que deberán ser abonados a los prestadores involucrados; f) reflejar el costo de una prestación eficiente del servicio, incluyendo el margen de beneficio de los prestadores, cuando correspondiere, e incorporando los costos emergentes de los planes de expansión aprobados; y g) posibilitar una razonable distribución de la carga tarifaria entre los usuarios.

Artículo 50, *Cuadros tarifarios y tarifas*. Los cuadros tarifarios y tarifas referidas al servicio que brinden los prestadores a los usuarios serán aplicados por tales prestadores de acuerdo con el contrato de concesión o de permiso, con la aprobación previa del ERSSAN. En los casos de prestación directa del servicio, los cuadros tarifarios y tarifas serán fijados por el titular del servicio también con la aprobación previa del ERSSAN.

Cuadro Tarifario vigente desde 2014,

ERSSAN Ente Regulador de Servicios Sanitarios		GOBIERNO NACIONAL Ministerio de Salud Pública		
GERENCIA DE REGULACIÓN ECONÓMICA				
INICIO DEL PROCESO = JUNIO 2.014				
PERIODO DE FIJACIÓN DEL NUEVO CUADRO TARIFARIO				
Tareas	Ítems a modificar	Plazo	Fecha de Inicio / Fecha Límite	Feriados
Tarea 1	Observaciones de las Bases	10 días	26/06/2014 / 10/07/2014	
Tarea 2	ERSSAN, Resp. de las Observación	10 días	11/07/2014 / 25/07/2014	
Tarea 3	Información p/ realización	12 días	04/08/2014 / 21/08/2014	15/08/2014
Tarea 4	Plazos p/ realización E.T. ERSSAN	20 días	22/08/2014 / 19/09/2014	
Tarea 5	Discrepancias Permisionario	10 días	22/09/2014 / 07/10/2014	29/09/2014
Tarea 6	Respuestas ERSSAN	5 días	08/10/2014 / 15/10/2014	
Tarea 7	Convocatoria a Perito/Permisionarios	5 días	16/10/2014 / 23/10/2014	
Tarea 8	Convocatoria a Perito/ERSSAN	5 días	24/10/2014 / 31/10/2014	
Tarea 9	Aceptación Perito	3 días	03/11/2014 / 06/11/2014	
Tarea 10	Fallo	10 días	07/11/2014 / 21/11/2014	
Tarea 11	Informe a los Permisionarios	3 días	24/11/2014 / 27/11/2014	
Tarea 12	Determinación Tarifas Definitivas	7 días	28/11/2014 / 10/12/2014	08/12/2014
Tarea 13	Pronunciación	20 días	11/12/2014 / 12/01/2015	24/12/2014 / 25/12/2014
	<b>Total en Días</b>	<b>200</b>		
	<b>Total en Semanas</b>	<b>26,7</b>		
	<b>Total en Meses</b>	<b>6,7</b>		

PLAZOS PARA LA FIJACIÓN DE NUEVOS CUADROS TARIFARIOS PARA PERMISIONARIOS

Fuente: <http://www.erssan.gov.py/pagina/49-tarifas.html>

Artículo 51, *Modificaciones*. Los cuadros tarifarios y tarifas podrán ser revisados y modificados, de acuerdo con las normas de esta ley y con las estipuladas en el contrato de concesión o en el permiso, a solicitud del prestador o del titular del servicio.

Además de las señaladas en el contrato de concesión o en el respectivo permiso, se admitirán como causas para solicitar las revisiones y modificaciones las derivadas: a) de la variación significativa de los costos de los prestadores en la prestación eficiente del servicio; y b) de los cambios sustanciales e imprevistos en las condiciones de prestación de agua potable y alcantarillado sanitario.

Las modificaciones no serán utilizadas, en ningún caso, como medio de penalizar a los prestadores por beneficios pasados y/o logrados en la operación de servicios, para compensar resultados negativos propios del riesgo empresario de los prestadores, ni para convalidar ineficiencias operativas ni errores en las cotizaciones iniciales.

En el artículo 52, *Ejercicio de la regulación tarifaria*. El ERSSAN ejercerá la regulación tarifaria ejecutando las siguientes tareas: a) establecer las metodologías, procedimientos y fórmulas de cálculo que deberán observar los prestadores y el titular del servicio para el cálculo de las tarifas y de las modificaciones que éstas sufran; b) fijar pautas e instruir a los prestadores, cuando sea necesario, sobre los sistemas administrativos y contables que constituyen la base de cálculo de las tarifas; c) determinar indicadores de gestión eficientes para el cálculo de tarifas; d) calcular los costos en condiciones de eficiencia para los servicios con el objeto de efectuar análisis comparativos; y e) establecer parámetros que permitan la fijación de tarifas sociales.

## **5. Modelos de administración de los servicios de suministro de agua**

La participación del sector privado para la prestación de servicios ambientales en general y de abastecimiento de agua potable en particular, es bastante limitada.

A consecuencia de la insuficiente capacidad institucional de la mayoría para la prestación de servicios de abastecimiento de agua potable en ciertas localidades, se ha producido la organización de pequeños o grandes operadores privados, conocidos como "Aguateros" para el suministro de dichos servicios.

Los sistemas de abastecimiento manejados por los aguateros, provienen esencialmente de aguas subterráneas. Su ámbito de competencia abarca tanto zonas urbanas como rurales, no cubiertas por los respectivos servicios públicos (SENASA).

En la actualidad la Cámara Paraguaya del Agua (CAPA), registra 270 empresas operadoras de este tipo en el ámbito nacional y se estima la existencia de más de 400, por cuanto el 67,5% de estas empresas no están registradas.

Ante esto se evidencia que no existe una clara política gubernamental en relación con el fomento, participación, control y fiscalización de estos operadores privados.

De hecho, si bien existen disposiciones legales para regular su funcionamiento; por lo general el servicio está autorizado por permisos municipales. No hay homogeneidad en cuanto a los estándares de calidad del servicio, ni del agua suministrada, situación que debe establecerse a nivel del gobierno local (municipio).<sup>3</sup>

La supervisión de sus actividades por parte de los órganos reguladores es deficitaria (ejecutada por ERSSAN), donde pese a la normativa no hay criterios comunes para su organización y funcionamiento a nivel de cada municipio.

En el área urbana la gestión comunitaria es mínima y los proyectos encarados en esta forma, -por autogestión-, son pocos y de relativa importancia. Las relaciones entre el operador y los usuarios son en general, meramente de carácter comercial.

Existe si, una tendencia en los últimos tiempos de estrechar la participación comunitaria en áreas urbanas a través de las autoridades municipales, pero el proceso de desarrollo es incipiente.

En el área rural la participación comunitaria es activa y de suma importancia, siendo esta uno de los pilares del éxito de los sistemas de agua potable para localidades del interior del país, instaladas por SENASA, donde los administradores del servicio son referentes de la propia comunidad.

Este hecho representa para la gestión del servicio que los líderes comunitarios son usuarios y administradores *ad honorem*, este hecho reduce los costos de los servicios y mejora el control de los usuarios en la provisión del líquido vital.

---

<sup>3</sup> Fuente: Informe Nacional sobre la Gestión del Agua en Paraguay, pág. 62, Año 2000.

## Capítulo III El caso de conflicto en el suministro de agua potable

---

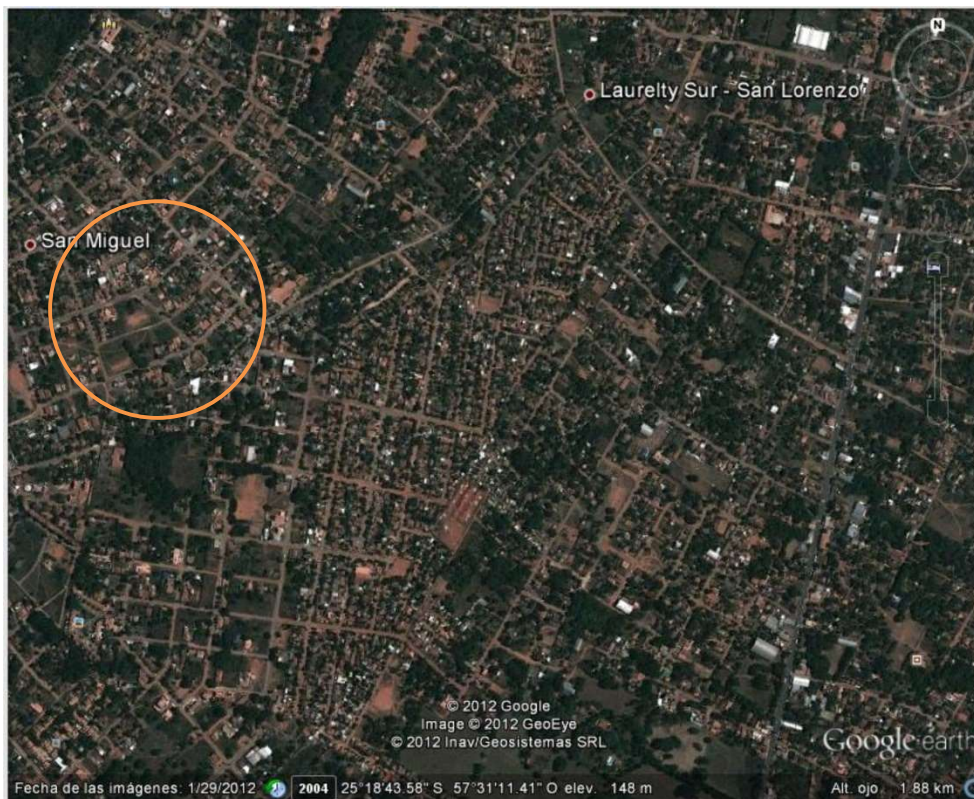
### 1. Caracterización del territorio

La ciudad de San Lorenzo se encuentra en el Departamento Central, a 9 kilómetros de la capital de la República. Forma parte del conglomerado urbano llamado Área Metropolitana de Asunción o Gran Asunción.

Limita con los siguientes municipios: al norte con Luque, al sur con Ñemby, al este con Capiatá y al oeste con Fernando de la Mora.

La ciudad está dividida en 52 barrios, entre los cuales se encuentra San Miguel, el cual tiene una población según el último censo (2002) 8.869 habitantes, cifra que representa el 4,33% de la población total del distrito (204.356).

Imagen satelital del Municipio de San Lorenzo/Barrio San Miguel, Fuente



[https://www.google.com.py/search?q=barrio+san+miguel+san+lorenzo+paraguay&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiAmNnKivTbAhWJlJAKHXi3CAUQ\\_AUICygC&biw=1024&bih=494#imgc=vjX2dXaF4yneTM:](https://www.google.com.py/search?q=barrio+san+miguel+san+lorenzo+paraguay&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiAmNnKivTbAhWJlJAKHXi3CAUQ_AUICygC&biw=1024&bih=494#imgc=vjX2dXaF4yneTM:)



Actualmente existen aproximadamente unas 1600 familias, las cuales cuentan con todos los servicios básicos, y en cuanto al suministro de agua la única empresa aguatera Petereby S.R.L es la única oferta para la comunidad, para la asignación del contrato de concesión por parte de ERSSAN, la asociación de usuarios no participó del proceso de licitación.<sup>4</sup>

## **2. El conflicto y las acciones desplegadas por la comunidad**

Cita ABC, Edición impresa, Economía, 16 DE NOVIEMBRE DE 2003 | AGUATERA COBRA CUALQUIER COSA A USUARIOS DE SAN MIGUEL... Amas de casa, en "pie de guerra" contra el Erssan.

Numerosas amas de casa del barrio San Miguel (San Lorenzo) denunciaron a las autoridades del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Erssan) por su inacción ante los abusos cometidos por la aguatera privada Petereby S.R.L., que presta un "pésimo servicio y cobra cualquier cosa a sus usuarios". Documentos señalan que la referida empresa este año llegó a cobrar hasta 12.000 guaraníes por metro cúbico de agua, seis veces más de lo que cobra Essap.<sup>5</sup>

Las amas de casa del Barrio San Miguel, encabezadas por Julia Reyes, manifiestan ante la prensa haber presentado ya decenas de denuncias ante el Erssan desde hace más de un año, amparados en el Decreto 18.880 del 2002 que reglamenta la Ley 1.614/2000 General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la República del Paraguay.

Sin embargo, el ente regulador hasta ahora no cumplió con una de sus funciones principales, que es la de actuar en defensa de la legalidad y contra el abuso a los usuarios, señaló Reyes.

Cita Julia Reyes... Ante esta situación de anarquía total en el sector de saneamiento, la empresa Petereby S.R.L. opera con total impunidad ofreciendo un pésimo servicio con agua turbia casi permanentemente y aumentando sus tarifas en forma absolutamente arbitraria, mencionó.

---

<sup>4</sup> Ley Nº 1614 /00, GENERAL DEL MARCO REGULATORIO Y TARIFARIO DEL SERVICIO PUBLICO DE PROVISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA LA REPUBLICA DEL PARAGUAY

<sup>5</sup> ESSAP, Empresa concesionaria de servicios de agua para la Capital, Asunción.

Añadió que, en abril del 2001 se comunicó que la tarifa sería de un mínimo de 20.000 guaraníes (por 13 m<sup>3</sup> al mes) para los que tenían medidor y 29.000 guaraníes para los que no tenían medidor. En julio del mismo año vuelven a subir a 22.000 y 33.000 guaraníes, respectivamente. Entonces mucha gente optó por hacer un sacrificio y pagar por el medidor (G. 160.000 contado y G. 265.000 financiado) de manera a tener un mayor control sobre el consumo.

En julio del 2002 la aguatera privada informa nuevamente que a partir de agosto aumentaba nuevamente el costo del consumo básico a 33.000 guaraníes por 20 metros cúbicos de agua al mes, tenga o no tenga medidor.

Es decir viola los derechos adquiridos por la compra del medidor. Como si esto fuera poco, en el mismo mes de agosto, en que se aplicaba la nueva tarifa, la factura iba acompañada de otro aviso de un nuevo aumento, argumentando la suba del salario mínimo desde el mes de setiembre de ese año, por lo que la nueva tarifa pasaría a ser de 37.000 guaraníes.

Posteriormente, y gracias a la total desidia del Erssan, este año la firma Petereby volvió a aumentar de G. 37.000 a la tarifa actual de un mínimo de 41.000 guaraníes mensuales por solo 13 m<sup>3</sup> y no 20 m<sup>3</sup> como habían señalado en un momento.

Cita... En el mes de febrero, por ejemplo, la usuaria consume un total de apenas 3 metros cúbicos de agua (según documento arrimado) y paga 37.000 guaraníes, lo que supone unos 12.333 guaraníes por metro cúbico.

Ante este hecho un grupo de vecinos gestiona la denuncia de sobrefacturación ante el ente rector (ERSSAN) con el apoyo de la Secretaria de Defensa al Consumidor ASSUCOP, Filial San Lorenzo, el cual resuelve el 24 de noviembre del 2003, mediante Resolución N° 2/2003, por la cual se obliga a la aguatera a *"la devolución o reintegro a los usuarios afectados de los importes correspondientes a los cobros efectuados indebidamente, incluidos los intereses devengados, como consecuencia del aumento de tarifa que se deja sin efecto, debiendo presentar al Erssan dentro del perentorio término de 20 días hábiles un proyecto de plan de devolución de esos importes a dichos usuarios"*.<sup>6</sup>, ante esta acción la empresa aguatera hizo caso omiso de la ordenanza del Erssan.

---

<sup>6</sup> Fuente: <http://www.abc.com.py/edicion-impresia/economia/vecinos-siguen-denunciando-abusos-de-aguatera-privada-742359.html>.

Meses más tarde la empresa sin aviso instala un número determinado de medidores cuyo costo es adicionado a las facturas que están sujetas a reclamos, *-sin considerar la resolución del ente rector-*. Este hecho genera la reacción de los vecinos, los cuales acuden a la prensa a hacer la respectiva denuncia.

Cita ABC, Edición impresa, Economía.... 22 DE ENERO DE 2004 | AFIRMAN QUE PETEREBY SRL NO ACATA ORDEN DEL ERSSAN, Vecinos siguen denunciando abusos de aguatera privada.<sup>7</sup>

Vecinos del barrio San Miguel, de San Lorenzo, continúan sus denuncias contra la aguatera privada Petereby SRL, que presta sus servicios en la zona. Los usuarios afirman que la empresa ni siquiera cumplió con la orden que le dio el ente regulador (Erssan) de devolver los montos sobrefacturados; todo lo contrario, la aguatera inició una suerte de persecución contra los denunciantes.

Uno de los vecinos afectados es Rodrigo Vera, quien se quejó airadamente del servicio que brinda Petereby SRL y, al mismo tiempo, denunció que la empresa le "plantificó"; es decir, le instaló sin previo aviso un medidor de agua, cobrándole de una sola vez el monto total del equipo de 200.000 guaraníes, más el valor del consumo del mes.

Vera agregó que es un abuso que la empresa se maneje de esa manera, ya que a él y a varios de sus vecinos les impusieron el abultado pago sin tener en cuenta sus condiciones económicas. Añadió que como obrero de la construcción es muy poco lo que gana y que una suma semejante, de una sola vez, lo perjudica.

Por su parte Julia Reyes, usuaria de los servicios de agua, quien hace ya más de un año que viene realizando un reclamo sostenido en contra de Petereby SRL, en diferentes instancias y ante diversos estamentos, expresa que no logra hacer valer sus derechos. Agregó que ya no sabe a qué instancias acudir, porque no solo persisten las irregularidades administrativas, sino que además el servicio sigue siendo pésimo por lo que se debería dar la licencia a otra empresa que entre en la zona.

Los vecinos asociados aseguran que nadie se hace responsable por el mal servicio que presta esta empresa y ni siquiera las autoridades son capaces de obligar a la compañía a cumplir

---

<sup>7</sup> Fuente: <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/economia/vecinos-siguen-denunciando-abusos-de-aguatera-privada-742359.html>.

con lo que está establecido en el contrato de prestación de servicio de agua, dejando en total indefensión a los vecinos, afirmaron los manifestantes.

Los vecinos del populoso barrio San Miguel aseguraron que están hartos de la situación y que comenzarán una fuerte campaña en contra de la aguatera para que la misma sea cerrada y se otorgue la licencia de explotación a otra empresa que tenga intenciones de prestar un buen servicio a sus usuarios, lamentablemente la misma ha sido infructuosa.

Ante esta situación los vecinos presentan la denuncia ante la Secretaria de Defensa al Consumidor y ASSUCOP<sup>8</sup>, Filial San Lorenzo, e impulsan al interior de ERSSAN el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes, después de largos trámites el ente rector sanciona a la aguatera, y se inicia el proceso en los Tribunales entre la empresa aguatera y el ente rector.

### **3. El proceso y sus resultados**

#### Año 1999

Se concede a la Petereby la concesión de servicios de Agua Potable del Barrio San Miguel, se desconoce el tipo de concurso / licitación o mecanismo de asignación y condiciones del contrato. Y en el mismo año se suscriben los contratos privados entre usuarios y proveedores del servicio de agua potable.

Año 2000: Creación del Ente Regulador de Servicios Sanitarios ERSSAN, mediante la Ley 1624/2000.

Año 2001: Petereby SRL, envía una Nota a Usuarios e informa “existe una Nueva Ley” (1624/2000) y que en virtud a la misma, se procederá a instalar medidor cuyo Costo: 201.500 Gs; acompañará con factura de consumo correspondiente.

Petereby SRL, envía una nueva nota a Usuarios e informa “aumento de tarifa” ajustado conforme la suba del dólar. La Tarifa se ajusta a 22.000 Gs para los usuarios con medidor y de 33.000 Gs. para aquellos sin medidor.

Este cobro adicional por falta de medidor es improcedente, -pues conforme a la normativa es responsabilidad de la empresa aguatera-, instalar a todos los usuarios medidores, -por ende

---

<sup>8</sup> Sigla de ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DEL PARAGUAY. [www.asucop.org](http://www.asucop.org).

aquellos que no lo tengan-, no son responsables de este hecho, por cuanto se interpreta que los usuarios pagan las deficiencias de gestión de la aguatera.

Este hecho genera una escalada del conflicto latente, que surge ante la supuesta instalación de medidores y tarifas, cuando la empresa aplica tarifas únicas por razón de metros cúbicos, independientemente de la cantidad de miembros en las familias.

#### Año 2002:

Petereby, remite Nota a usuarios informando que subirá la cantidad de agua mínima contabilizada para consumo a 20 m<sup>3</sup> y un nuevo ajuste tarifario, conforme la suba del dólar en 37.000 Gs. Por ende los gastos de usuarios en la compra de medidores, se considera una estafa por parte de la aguatera.

Usuarios, representante legal de ASUCOP San Lorenzo, Presentan nota de denuncia a ERSSAN, por abusos tarifarios de Petereby S.R.L. en el barrio San Miguel.

Usuarios, ASUCOP San Lorenzo, Presentan nota de denuncia a ERSSAN, reiterando denuncia, por abusos tarifarios de Petereby S.R.L. y agrega una nueva lista de usuarios afectados (450 familias).

#### Año 2003

ASUCOP San Lorenzo reitera, denuncia y solicita respuestas sobre las denuncias formuladas al ERSSAN.

Usuarios y asociados a ASUCOP, filial San Lorenzo, recurre a la prensa, se hace público el caso, Publicaciones relevantes en diario ABC color, Sección Economía.

ERSSAN por Acta 69/2003 y Resolución del Consejo del ERSSAN: SANCIÓN A PETEREBY SRL, "Deje sin efecto todo aumento de tarifas con posterioridad al año 2002. Y proceda a la devolución o reintegro a los usuarios afectados"

PETEREBY APELA al Tribunal de Cuentas y por otro lado, presenta una acción de inconstitucionalidad contra la ley de creación del ERSSAN.

#### Año 2004

ASUCOP San Lorenzo, solicita intervención a la Defensoría del Pueblo. Se remite una nota explicando los acontecimientos.

DEFENSORIA DEL PUEBLO, El Defensor del Pueblo, como respuesta a la solicitud, remite una nota al ERSSAN, solicitando la rápida intervención para el cumplimiento de la Resolución emanada del ACTA 69/2003.

PRENSA, escrita y radial da un seguimiento al caso y publica varios reportajes a los usuarios afectados. Se denuncia la provisión de agua posiblemente contaminada, cara y escasa.

Ante la falta de resolución, ASUCOP San Lorenzo, remite una nota al Presidente de la República, solicitando audiencia, cual nunca fue respondida.

Posteriormente presentan una segunda nota reiterando solicitud de audiencia, que sufre el mismo resultado que la anterior.

### Año 2005

ASUCOP, Secretaria de Defensa al consumidor, reciben un informe de abogados del ERSSAN, donde se señalan urgimientos a la Corte suprema de Justicia, por apelaciones presentadas por PETEREBY SRL y la Cámara Paraguaya de empresas aguateras CAPA, contra el ERSSAN.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, rechaza la Acción de inconstitucionalidad presentada por CAPA y sienta opinión en cuanto a la titularidad del Estado paraguayo sobre el agua, y la irrecurribilidad señalando al agua como bien de las empresas privadas o de dominio de las mismas. Se logra que la acción de CAPA contra ERSSAN sea rechazada.

CAPA, apela resolución del Tribunal de Cuentas, y la causa ingresa a segunda instancia, a la Sala penal a donde son remitidos los casos de apelación por resoluciones del Tribunal de Cuentas.<sup>9</sup>

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SALA PENAL (donde van a parar los casos del Tribunal de Cuentas), sigue pendiente la resolución por la apelación del caso de la sanción del ERSSAN contra PETEREBY SRL.

---

<sup>9</sup> Creación de la 4ta. Secretaría de la Corte, El pleno de la Corte Suprema de Justicia, en su Acordada N° 675, dispuso la implementación de la Secretaría Judicial 4 en fecha 1 de febrero de 2011. Según lo dispuesto, la misma depende de la Sala Penal de la máxima instancia judicial y tendrá a su cargo la tramitación de las causas correspondientes a los fueros contenciosos administrativos y de la Niñez y Adolescencia.

En el pasado la secretaría que se encargaba de recibir los temas administrativos, objeto de acciones, era la de la Sala Penal.

Actualmente, con el objetivo de descongestionar la gran cantidad de expedientes que existía en la 3ra. Sala, se logró la creación de la Secretaría 4, que trabaja con los expedientes remitidos por el Tribunal de Cuentas en grado de apelación y los juicios contenciosos y con relación a los juicios de la Niñez y Adolescencia, exclusivamente en las materias de adopción y pérdida de patria potestad.

Expediente se extravía y solicitan la reconstrucción del mismo, la causa es “*encajonada*” durante 12 años.

### Año 2017

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Secretaria Nro. 4, se ubica el expediente el cual sigue pendiente la resolución por la apelación del caso de la sanción del ERSSAN contra PETEREBY SRL.

ERSSAN ha dejado de impulsar acciones para destrabar el proceso y los usuarios no tienen acceso al expediente y no han logrado que los abogados de ERSSAN informen sobre el estado de la causa.

Conforme a los plazos procesales esta debería estar extinta a la fecha, con la cual se evidencia la indefensión de las minorías y la deficiencia de las instituciones estatales de protección a los consumidores y de control sobre los proveedores de servicios concedidos por el Estado paraguayo.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Si se tuviera que establecer los principios de la importancia del acceso a justicia de consumidores, se diría que los derechos de los consumidores y su protección efectiva tienen su impacto en la economía y paz social; en razón de que la solución eficiente de conflictos suscitados en este ámbito supone la plena vigencia de los principios de celeridad y de “acceso a la justicia”, tutelando –sobre todo– la dignidad del ser humano.

Uno de los aspectos fundamentales que debe hacerse realidad, de tal forma a que los derechos del consumidor sean respetados, es que el ciudadano sea educado con el fin de que adquiera conciencia con relación a sus derechos, reciba la información precisa y veraz de los bienes y servicios ofertados y, finalmente, tome la decisión correcta y decida en base a sus reales intereses.

Este caso pone en evidencia la violación de los derechos reconocidos a favor del consumidor, y que si bien las acciones colectivas tienen por cometido vencer la impunidad y satisfacer los intereses del grupo o comunidad afectados, los intereses económicos de las aguateras es evidente en este caso que corrompen los sistemas de control.

Esta investigación demuestra la falta de protección efectiva de los derechos de los consumidores. De igual forma, se comprueba que en la práctica –en la forma en que está prevista la figura de la acción colectiva– es inviable para la protección de los consumidores, puesto que si bien en el Paraguay está contemplada la posibilidad de su ejercicio en la misma Constitución Nacional (artículos 38 –intereses difusos<sup>1</sup> – y 134 –amparo<sup>2</sup>–) y en la Ley de Defensa del Consumidor (Art.433), no están regulados los mecanismos para hacer eficaces los derechos por medio de acciones, que satisfarían los reclamos en un “plazo razonable”, en forma efectiva y con alcance para todos los que se encuentren afectados por el “bien colectivo tutelado”.

El análisis del caso en el ámbito del derecho del consumidor, evalúa la ineficiencia del sistema y la falta de aplicación de las normas de defensa del consumidor en sede judicial, así como las características deficitarias del trámite llevado a cabo en sede administrativa, ante la Secretaría de Defensa del Consumidor del Paraguay (SEDECO).

Pese a que los usuarios organizados utilizaron todos los mecanismos legales disponibles en múltiples instancias del Poder Ejecutivo, Judicial y extra Poder como la Defensoría del Pueblo, y mediatizar el conflicto por espacio de cinco (5) años, en dieciocho (18) años ha sido imposible destrabar el proceso, con lo cual se evidencia la situación de indefensión de las minorías en negocios sobre la concesión de servicios de agua potable en el municipio de San Lorenzo, Departamento Central del Paraguay.

Así como devela la debilidad de las instituciones estatales de protección a los consumidores y por otra parte aquellas responsables de ejercer y hacer cumplir las normas vigentes entre los proveedores de servicios concedidos por el Estado paraguayo y los usuarios. Así como una gestión deficitaria y desprolija del Poder Judicial, situación que genera descredito sobre la calidad de justicia a la que tiene acceso el/la ciudadano/a común.

Ante estos lamentables hechos, se considera la necesidad de fortalecer las instituciones responsables del monitoreo y control de los servicios concesionados por el Estado paraguayo; realizar un seguimiento sostenido sobre sus causas y utilizar las nuevas herramientas de acceso para impulsar el mejoramiento del sistema de justicia.

En la actualidad la Corte Suprema de Justicia, tiene un sistema de denuncia y mecanismos internos de transparencia y lucha contra la corrupción para presionar la resolución de causas ingresadas al sistema.



## **Bibliografía**

**Biblioteca del Congreso de la Nación**, Leyes y Decretos relacionados con la Defensa al Consumidor, LEY N° LEY No 1334/98 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO, Año 1998.

**Ley N° 1614/00** General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para la República del Paraguay, año 2000.

**Crespo, Alberto**, Informe Nacional sobre la Gestión del Agua en Paraguay, Año 2000

**Palacios Fantilli, Juan**, La Protección Jurídica de los Consumidores en El Paraguay y su Impacto en la Economía.

**Universidad Columbia**, Cátedra de Clínica Jurídica, Análisis de Caso de Derechos del Consumidor y la Administración de Justicia, Año 2013.

<http://www2.sedeco.gov.py>

<http://www.erssan.gov.py/seccion/3-ley-n-1614.html>

[http://www.erssan.gov.py/archivos/documentos/Informe%20para%20Entrevista%20ERSAN\\_win26oet.pdf](http://www.erssan.gov.py/archivos/documentos/Informe%20para%20Entrevista%20ERSAN_win26oet.pdf)

<http://www.abc.com.py/edicion-impres/a/economia/usuarios-sufren-pesimo-servicio-de-aguatera-privada-petereby-srl-744230.h>

<http://www.pj.gov.py/contenido/137-tribunal-de-cuentas/419>

<http://www.paraguay.com/nacionales/vecinos-de-nemby-estan-desesperados-ante-pesimo-servicio-de-aguateria-157245>

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.abc.com.py/edicion-impres/a/economia/revelan-que-aguaterias-estan-en-falta-con-los-usuarios-del-servicio-1077512.html>

<http://www.ultimahora.com/vecinos-sanlorenzanos-acusan-una-aguatera-n93530.html>

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.abc.com.py/edicion-impres/a/interior/pobladores-solo-tienen-una-hora-y-media-para-abastecerse-de-agua-1554907.html>

<http://www.snt.com.py/actualidad/vecinos-denuncian-sobrefacturacion-en-limpio-45017>

<http://www.sanlorenzopy.com/9627/vecinos-quieren-denunciar-a-aguatera-petereby-por-mal-servicio-y-derroche-de-agua/>

<http://www.abc.com.py/edicion-impres/a/economia/el-77-de-aguateras-no-desinfecta-el-liquido-vital-1243535.html>

[http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016\\_0.pdf](http://www.mic.gov.py/v1/sites/172.30.9.105/files/Ley%2016_0.pdf)