

# Ordenanza N° 609

**ORDENANZA N° 609 de fecha 23.03.2006**

## **Texto Ordenado**

(Incluye modificaciones de Ordenanza N° 640 de fecha 05.10.06,

Ordenanza N° 782 de fecha 17.12.09 y

Ordenanza N° 844 de fecha 21.12.2010)

## **O R D E N A N Z A**

**ARTÍCULO 1º:** Derógase la Ordenanza N° 480 de fecha 29.11.2001.-

**ARTÍCULO 2º:** Apruébase el Reglamento del Usuario, Cuadro Tarifario y Propuesta de Mejora y Desarrollo correspondiente a los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, que se integran como parte a la presente, presentados por la Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de El Trébol Ltda., concesionaria de la prestación en nuestra ciudad, a los efectos de dar cumplimiento a las exigencias planteadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, ENRESS, en la Resolución N° 275/00 por ellos dictada, reglamentaria de la Ley Provincial N° 11.220.-

**ARTÍCULO 3º:** Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal.-

**REGLAMENTO SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACAS DE LA "COOPERATIVA DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE EL TREBOL LTDA.**

## **REGLAMENTO DEL USUARIO**

### **SECCIÓN I - GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1º: OBJETO:** El Reglamento del Usuario tiene por objeto establecer los lineamientos de las normas que regularán los derechos y obligaciones en las relaciones entre los **USUARIOS DE LOS SERVICIOS**, la **COOPERATIVA DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE EL TREBOL LIMITADA** y el **ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS, ENRESS**, respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el Artículo 3º de la Ley 11220, especialmente en su Anexo "C", sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este **Reglamento del usuario**.

**ARTÍCULO 2º: NORMATIVA APLICABLE:** La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rigen por las disposiciones de la ley 11220, los Contratos de Concesión y/u Ordenanzas y/o Decretos Municipales que otorguen las concesiones firmadas entre la

Municipalidad de El Trébol y la Cooperativa de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada, las regulaciones del **ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**, en ese orden y supletoriamente, las normas de la ley 24240 y sus modificatorias.

**ARTÍCULO 3º: CONTRALOR:** Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente reglamento, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo a las normas aplicables. En caso de discrepancias o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de los reglamentos particulares dictados por la prestadora, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las normas aplicables.

**ARTÍCULO 4º: - SUJETOS Y DEFINICIONES:** A los efectos la aplicación e interpretación de este reglamento, los términos utilizados tendrán el siguiente significado:

1. **Ámbito de la concesión:** es el ámbito de aplicación de este Reglamento del Usuario que comprende todo el territorio que por jurisdicción corresponde al Municipio de El Trébol.
2. **Ámbito de expansión:** es el territorio comprendido dentro del área concesionada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste la “Cooperativa de Provisión de Agua Potable. y Otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada”.
3. **Ámbito de prestación:** es el territorio físico en el cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable y de desagües cloacales.
4. **Ámbito de no prestación:** es el territorio ubicado dentro del ámbito de la concesión, en que no se presta el servicio de provisión de agua potable y/o desagües cloacales.
5. **Área servida:** es el territorio comprendido dentro del cual la “Cooperativa de Provisión de Agua Potable. y Otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada.” presta efectivamente el servicio.
6. **Baldío:** es aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna conexión domiciliaria se considerarán inmueble situado dentro del **ámbito de la concesión** que tenga a su disposición a través de la correspondiente conexión domiciliaria servicios de agua potable y/o de desagües cloacales.
7. **Concedente:** es la Municipalidad de El Trébol.
8. **ENRESS:** es el “Ente Regulador de Servicios Sanitarios” creado por la ley 11.220 y cuya constitución fuera aprobada por el decreto 3470/95, que es competente para controlar y regular la prestación del servicio en toda la Provincia de Santa Fe.
9. **Inmueble conectado al servicio:** es todo inmueble situado dentro del **ámbito de la concesión** que tenga a su disposición a través de la correspondiente conexión domiciliaria servicios de agua potable y/o de desagües cloacales, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del servicio según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N 11.220 y el artículos 10 inciso b} y 4 del **Régimen tarifario**.
10. **Inmueble desconectado al servicio:** es todo inmueble situado dentro del **ámbito de la concesión** que tenga a su disposición servicios de agua potable y/o desagües cloacales a través de la correspondiente conexión domiciliaria, y al que **la prestadora** le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N 11220 y los artículo 10 inciso b) y c) del **Régimen tarifario**. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago.

11. **Inmueble deshabitado:** es todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.
12. **Instalación interna de agua potable:** se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra el **Medidor** de caudales o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el **medidor**, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas.
13. **Instalación interna de desagües cloacales:** se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la caja de acceso colocada en la vereda del inmueble con servicio.
14. **Medidor:** Todo aparato de precisión que sin limitar el consumo permite controlarlo a los fines de la aplicación de la tarifa pertinente.
15. **Normas aplicables:** es el conjunto de normas que regulan la prestación de servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.
16. **Órgano de decisión:** a los efectos de este Reglamento del Usuario es el Consejo de Administración de la “Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada”.
17. **Prestadora:** es la “Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada”.
18. **Red pública de agua potable:** es toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.
19. **Red pública de desagües cloacales:** es toda la red exterior de recolección de los desagües cloacales que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.
20. **Reglamento:** significa su referencia a este Reglamento del Usuario.
21. **Régimen tarifario:** es el cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por servicios de provisión de agua potable y/o desagües cloacales, y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios.
22. **Servicios o Servicio:** son los servicios públicos de provisión de agua potable y/o desagües cloacales que presta **la prestadora**.
23. **Sistemas:** se denomina al abastecimiento de agua potable y desagües cloacales, al conjunto de estructuras, equipos e instalaciones cuya explotación se encuentra a cargo de la **Prestadora**, con supervisión del **ENRESS**. Las partes que componen los sistemas son los siguientes: 4.23.1. Del sistema de abastecimiento de agua potable: 4.23.1.1. Fuentes de provisión: es el sistema de bombeo de agua subterránea; 4.23.1.2. Cañería de impulsión: es la cañería que conduce el agua bombeada desde los pozos hasta la cisterna y el tanque de reserva; 4.23.1.3. Tratamiento del agua; 4.23.1.4. Cisterna: depósito de agua; 4.23.1.5. Reserva: comprende el depósito del agua tratada en el tanque de reserva; y 4.23.1.6. Red de distribución: comprende la red que distribuye el agua potable a cada domicilio. Para los fines de este **Reglamento** la red de distribución de agua potable comprende: la tubería de distribución propiamente dicha, que distribuye el agua del tanque de reserva a la población en general; conexiones domiciliarias (o externas): son tuberías subterráneas que saliendo de las

tuberías de distribución llegan al **Medidor** de consumo; e instalaciones domiciliarias (o internas): son las que se extienden del **Medidor** de consumo hasta el interior del inmueble.

4.23.2. Del sistema de desagües cloacales: 4.23.2.1. Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la unión de la cañería proveniente de las instalaciones internas con la cañería de derivación de la colectora. Esta conexión se encuentra ubicada en el espacio verde de la vereda.; 4.23.2.2. Red de recolección externa de los desagües cloacales que se extiende desde la conexión con las instalaciones internas de los inmuebles domiciliario hasta la planta de tratamiento. En definitiva las instalaciones internas del usuario son las que se extienden mas allá del medidor de caudales o la línea de edificación, la que se encuentre en último término en el sentido de ingreso al inmueble.-

24. **Usuario o Usuarios:** el o los sujetos de derecho, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciben o deban recibir el suministro del servicio de agua potable y/o desagües cloacales, sean asociados o no a la **Prestadora** dentro del ámbito área de prestación del **Servicio**.
25. **Usuarios industriales:** son los **Usuarios** que requieren de agua potable o generan excedentes cloacales como consecuencia del desarrollo de actividades comerciales o industriales, cuya calidad y cantidad sea similar o distinta de la de los **Usuarios**.
26. **Usuarios potenciales:** son los **Usuarios** cuyos inmuebles se encuentran situados dentro del **ámbito de no prestación**.
27. **Usuarios reales:** son los **Usuarios** cuyos inmuebles se encuentran comprendidos dentro del **ámbito de prestación**.

**ARTICULO 5°: CARÁCTER DEL SERVICIO:** los **Servicios** serán prestados por la **Prestadora** en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los **Usuarios** y la protección de la salud de la población y del medio ambiente.

**ARTÍCULO 6°: CALIDAD DEL SERVICIO:** El **Servicio** se prestará respecto al:

1. **Agua potable:** El agua que la **Prestadora** provea al **Usuario** deberá cumplir con los parámetros microbiológicos establecidos en el Anexo "A" de la ley 11220, respondiendo a normas que aseguren su potabilidad, su carácter incoloro y carente de turbiedad. En cuanto a los parámetros químicos se asegurará el cumplimiento del citado Anexo "A" . El **Usuario** deberá recibir el agua potable con una presión mínima de 7 m.c.a. y de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por las **Normas aplicables**, en cantidad suficiente y de manera continua y regular a un tanque domiciliario de distribución, instalado según las **Normas aplicables**, durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o algunas conexiones en particular del sistema. La carga podrá ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponible para su consulta por el **ENRESS** y verificados por mediciones de campo. La **Prestadora** deberá proveer al **Usuario** el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesitase un mayor caudal de agua podrá solicitar a la

**Prestadora** conexiones suplementarias o de mayor diámetro abonando los cargos respectivos. La **Prestadora** podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

2. **Desagües cloacales:** Los residuos cloacales domiciliarios deberá ser evacuados a gravedad, sin retención temporaria en las instalaciones internas, de manera continua y regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a la deficiencia en los sistemas.

## SECCIÓN II - SERVICIO. INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS. DESCONEJONES

**ARTÍCULO 7º: INSTALACIONES INTERNAS:** El **Usuario** es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento del **Servicio**, de modo que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución. El **Usuario** no podrá instalar bombas succionadoras conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua y conectar desagües pluviales o de ningún otro tipo que no sean exclusivamente de los desagües cloacales, ellos sin autorización de la **Prestadora**. El **Usuario** deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan daños a terceros o fugas. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, la **Prestadora** podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del **Usuario**. En caso de urgencia la **Prestadora** está autorizada a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliera con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

**ARTÍCULO 8º: REPARACIONES:** En caso de detectarse fugas, pérdidas o desbordes en instalaciones internas, el **Usuario** será notificado por la **Prestadora** para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los DIEZ DÍAS HÁBILES (10) de la recepción de la notificación, la **Prestadora** estará facultada para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al **Usuario** el costo de los mismos, previa autorización del **ENRESS**.

**ARTÍCULO 9º: INSPECCIONES:** El **Usuario** deberá permitir que empleados de la **Prestadora** ingresen al **Inmueble servido** para verificar las instalaciones internas de los **Usuarios**, quienes informándolo en forma completa y veraz, podrán ordenar al usuario las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del **Servicio**. En todos los casos las visitas deberán realizarse en horarios razonables, exceptuándose los casos de situaciones graves de emergencia operativa y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio, exhibiendo credenciales adecuadas y en buen estado. En caso de negativa del **Usuario** y siempre que existiere riesgo de daños a las personas o bienes, la **Prestadora** deberá comunicar la situación al **ENRESS** y recabar la pertinente orden judicial. Se incluye la facultad de inspección para los casos previstos en el **Reglamento** y las **Normas aplicables**, incluso para muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.

**ARTÍCULO 10º: REDES E INSTALACIONES EXTERNAS:** La **Prestadora** es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de los **Servicios**, como así de la captación y potabilización del agua y desagües cloacales. Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los **inmuebles conectados al Servicio**.

**ARTÍCULO 11º: MEDIDOR:** Tal como se señalara en artículo 32º del **Reglamento**, se establece - sin perjuicio de otras disposiciones insertadas en este **Reglamento** - lo siguiente:

1. **Ubicación:** La ubicación con referencia a los inmuebles lo determinará la **Prestadora**, previa consulta con el **Usuario**.
2. **Renovación:** La renovación y mantenimiento y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo de la **Prestadora** desde la fecha de su instalación.
3. **Lectura:** La **Prestadora** realizará la lectura de los **Medidores** con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso. El inicio de la lectura de **Medidores** nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación hasta la finalización de tal periodo.
4. **Reemplazo:** En caso de efectuarse el reemplazo o puesta en cero del **Medidor** instalado, tal hecho deberá ser comunicado al **Usuario** por la **Prestadora**.
5. **Acceso:** El acceso al **Medidor** estará limitado al personal que indique la **Prestadora** pero éste deberá permitir al Usuario correspondiente su lectura en ocasión de efectuada o cuando el **Usuario** se lo solicite con causa justificada.
6. **Funcionamiento:** Se considerará que un **Medidor** funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real, apreciado por medio de un patrón aprobado por el **ENRESS**.
7. **Verificación por pedido del Usuario:** Si un **Usuario** estima que un **Medidor** funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la **Prestadora** quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del **Medidor** y de las instalaciones internas dentro del plazo de diez (10) días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo la **Prestadora** no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del **Medidor**, la **Prestadora** procederá al recambio o reparación del medidor a su costo. Si se determinase que el **Medidor** registró consumos en exceso corresponderá, además, la refacturación de los **Servicios** prestados. Si se comprobare que el **Medidor** registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al **Usuario** y/o a un tercero dependiente de éste, no corresponderá refacturación alguna. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la **Prestadora**, podrá requerir del **ENRESS** una nueva inspección, con citación de la **Prestadora**, además el **Usuario** podrá impugnar la factura que la **Prestadora** emita en función de los consumos leídos.
8. **Verificación por decisión de la Prestadora:** Si la **Prestadora** estimare que un **Medidor** funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar al **Usuario** el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del **Medidor**, procederá a su reparación o reemplazo a su costo. En lo demás se estará a lo dispuesto precedentemente.
9. **Manipulación del medidor:** Esta prohibida al **Usuario** toda manipulación del **medidor** y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el **Usuario** deberá reparar el daño causado así como el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

**ARTÍCULO 12º: CONEXIÓN:** Una vez que el **Servicio** esté disponible en las condiciones de la ley 11220 y de el **Reglamento** el inmueble deberá ser conectado obligatoriamente al **Servicio**. A sus

efectos se establece lo siguiente:

1. **Información al Usuario. Trámite:** La **Prestadora** notificará al **Usuario**, con una antelación mínima de treinta (30) días corridos, la fecha desde que tendrá disponible el **Servicio** y la fecha prevista de conexión, solicitándole la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la conexión domiciliaria. La falta de presentación de dicha documentación no eximirá a la **Prestadora** de la obligación de construir la Conexión Domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.
2. **Adecuación de instalaciones internas:** En caso que el **Usuario** comunicare a la **Prestadora** que sus instalaciones internas no resultan adecuadas para la conexión al **Servicio**, la **Prestadora** deberá otorgar un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el **Usuario** deberá ejecutar o adecuar dichas instalaciones. Vencido dicho plazo la **Prestadora** estará facultada al cobro del **Servicio**, previa notificación al Ente Regulador.
3. **Conexión de inmuebles a pedido del Usuario:** En caso de que fuere el usuario quien solicitare la conexión, deberá gestionarla en las oficinas de la **Prestadora**, presentando una solicitud, los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión. La solicitud a suscribir tendrá como mínimo los siguientes requisitos: fecha; datos particulares del solicitante: nombre y apellido, domicilio y documento de identidad; ubicación del inmueble; indicación de si se trata de conexión o reconexión; **Servicio** que solicita: agua o desagües cloacales o ambos; uso: familiar, comercial, industrial, establecimiento público, u otro destino; régimen de ocupación: propietario, inquilino, ocupante u otro carácter; posición fiscal; y calidad de asociado o no a la cooperativa **Prestadora**. La **Prestadora** procederá a efectuar la conexión solicitada en un plazo no mayor de treinta días (30), facturando el **Servicio** a partir del momento en que se realice aquella.
4. **Cargo de conexión:** Una vez instalada una conexión nueva, el **Usuario** deberá abonar a la **Prestadora** el cargo de conexión establecido en el artículo 10º inciso a) del **Régimen tarifario**. Si la conexión del inmueble fuere consecuencia de la construcción por la **Prestadora** de redes nuevas en áreas de expansión, el importe del cargo de infraestructura incluye el derecho a la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble y por **Servicio**.

**ARTÍCULO 13º: NO CONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS:** Si el inmueble se encontrare deshabitado y no contare con conexión domiciliaria instalada el **Usuario** podrá eximirse de las obligaciones de conexión y pago de la tarifa por el **Servicio** que tiene disponible, solicitando la no Conexión de los **Servicios**. Para ello deberá abonar el cargo establecido en el **Régimen tarifario**. En este caso la **Prestadora** solamente podrá facturar la cuota mantenimiento de red de agua potable, más la correspondiente a la amortización del préstamo BID. La **Prestadora** o terceros no podrán percibir del **Usuario** otros cargos o montos adicionales por este concepto.

**ARTÍCULO 14º: BALDÍO:** Si el inmueble fuese **Baldío** y no contase con conexión domiciliaria instalada, el **Usuario** deberá abonar un cargo fijo por mantenimiento de red de agua potable. En el caso de solicitar el **Servicio** deberá abonar el cargo de conexión establecido en el **Régimen tarifario**. Si dicho **Baldío** cuenta con la respectiva conexión domiciliaria se considerará **Inmueble conectado al servicio**, salvo que se halla solicitado la desconexión y abonado el respectivo cargo establecido en el **Régimen tarifario**.

**ARTÍCULO 15°: DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS:** Si el inmueble se encontrare deshabitado el **Usuario** podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del **Servicio** solicitando su desconexión. Para ello deberá abonar el cargo establecido en el **Régimen tarifario** y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los **Servicios** prestados por la **Prestadora**. Verificada la procedencia de la solicitud (**Inmueble deshabitado**), y siempre y cuando el usuario abone el cargo respectivo y la deuda que el inmueble haya generado, dentro de los quince días (15) contados desde que se le notifique tal circunstancia, la **Prestadora** deberá desconectar el **Servicio** y solamente podrá facturar la cuota mantenimiento de red de agua potable. En la comunicación referida la **Prestadora** deberá informarle el importe de la deuda a que se hace mención más arriba. La **Prestadora** o terceros no podrán percibir del **Usuario** otros cargos o montos adicionales por este concepto.

**ARTÍCULO 16°: RECONEXIÓN AL SERVICIO:** Para el caso de inmuebles en los que la **Prestadora** efectúe la reconexión de **Servicios**, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de **Servicio** dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la **Prestadora** tendrá derecho al cobro del cargo de reconexión establecido en el **Régimen tarifario**. La **Prestadora** o terceros no podrán percibir del **Usuario** otros cargos o montos adicionales por este concepto. En caso de que el **Usuario** haya solicitado y obtenido la no conexión del **Inmueble deshabitado** y en el caso de **Baldío**, al solicitar la conexión del **Servicio** deberá abonar el cargo de conexión establecido en el **Régimen tarifario**.

**ARTÍCULO 17°: CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** La **Prestadora** deberá prestar un **Servicio** en forma ininterrumpida durante todos los días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las **Normas aplicables**.

**ARTÍCULO 18°: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:** Cualquiera sea la causa de interrupción del **Servicio**, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, la **Prestadora** tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

1. **Cortes programados:** Deben ser comunicados a los **Usuarios**, por medios adecuados, con cuarenta y ocho (48) horas de antelación.
2. **Corte imprevisto:** Cualquiera sea la causa, la **Prestadora** deberá informar a los usuarios dentro de las veinticuatro (24) horas de producido y por medios adecuados de difusión.
3. **Servicios de emergencia:** En todos los casos en que el corte del **Servicio** se prolongare por un lapso superior a las dieciocho (18) horas la **Prestadora** está obligada a disponer de un **Servicio** de emergencia gratuito que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación mediante el suministro de agua de aquellos **Usuarios** que se lo soliciten, como así la evacuación de los afluentes por algún método alternativo. En el caso de **Usuarios industriales** dicho plazo podrá ser acortado mediante resolución fundada del **ENRESS**, en función de los usos que aquellos asignen al **Servicio** por dichos **Usuarios**, y de acuerdo a lo establecido en las **normas aplicables**.
4. **Información:** La información a los **Usuarios** deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso de modo de que tengan el debido conocimiento del corte y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes.

## SECCIÓN III - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

## ARTÍCULO 19º: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

19.1. Son derechos de los **usuarios** con relación a la prestación del **Servicio**:

1. Conectarse o desconectarse de los **Servicios** en las condiciones y casos previstos en este **Reglamento**.
1. Recibir la prestación de los **Servicios** de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las **Normas aplicables** y en el **Reglamento**.
2. Recibir agua potable en las condiciones señaladas en el artículo 6º inciso 6.1. que antecede.
3. Evacuar los residuos cloacales en las condiciones señaladas en el artículo 6º inciso 6.2. que antecede.
4. Utilizar el **Servicio** de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en la prestación de éste.
5. Reclamar ante el **ENRESS** por cualquier inconveniente en la prestación de los **Servicios** que no hubiere sido debidamente atendido por la **Prestadora**.
6. Denunciar ante el **ENRESS** cualquier conducta irregular u omisión de la **Prestadora** o sus agentes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar los **Servicios** o el medio ambiente.
7. Recibir, en caso de falta de pago los emplazamiento señalados en el artículo 42º del **Reglamento**.
8. A que no se le corte del **Servicio** cuando exista acuerdo con la **Prestadora**, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos en que el **ENRESS** hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del citado ente.
9. Al restablecimiento del **Servicio** dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión.

19.2. Son obligaciones de los **Usuarios** con relación a la prestación del **Servicio**:

1. Los **Usuarios** del **área servida** están obligados a cumplir con el **Reglamento** y a proveerse del **Servicio** de agua potable y desagües cloacales suministrado por la **Prestadora**. En caso de detectarse dentro del **área servida** un **Usuario** que no se halle conectado a la red, la **Prestadora** le informará de su obligación de conectarse a la misma. Los **Usuarios** deberán abstenerse de obtener **Servicios** alternativos en el **área servida** sin el conocimiento y la debida autorización de la **Prestadora**.
2. Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el **Servicio** permanente de emergencia si no existiere causa para ello. En tal caso será responsable el **Usuario** de los daños y perjuicios que ocasione a la **Prestadora** por la denuncia infundada, haciéndose además cargo de los gastos ocasionados por tal concepto.
3. No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente a la expresa autorización de la **Prestadora**.
4. Instalar a su cargo y bajo la supervisión de la **Prestadora**, los **Servicios** domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen

el agua en distribución, conforme a lo establecido en las **Normas aplicables**, todo de acuerdo con el **Reglamento**.

5. Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas.
6. Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas o perjuicios a terceros, de acuerdo con lo establecido en el **Reglamento**.
7. No instalar bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua.
8. No realizar perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuente subterráneas de provisión de agua de la **Prestadora**, de acuerdo a lo establecido en las **Normas aplicables**.
9. Abstenerse de manipular los **Medidor** es instalados y todo otro elementos y/o artefactos que pertenezca a la **red pública** tal como se regula en el **Reglamento**.
10. Colocar dentro del predio para la utilización del **Servicio** de agua potable una llave de paso para utilización particular, estando prohibido abrir o cerrar la llave que la **Prestadora** tiene instalada en los **Medidor** es; caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las **Normas aplicables**.
11. Cegar, a su cargo, los tanques sépticos y/o pozos negros existentes y todo otro desagüe pluvio-cloacal con que pudiere contar el inmueble en los casos de sistemas separativos. En caso de negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las **Normas aplicables**, previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles.
12. Evitar el vertido de afluentes no autorizados por las **Normas aplicables**. En caso de incumplimiento, el **ENRESS** impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las **Normas aplicables**.
13. Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de la **Prestadora**, ésta podrá exigir a los **Usuarios** responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.
14. No incorporar a la red colectora pública de desagües cloacales, excedentes pluviales provenientes de techos, patios, o cualquier otro origen, por lo que será total y absolutamente responsable por los daños y consecuencias en la red pública el usuario que lo hubiere originado y será responsable de las consecuencias generadas por aquél y pasibles de las penalidades establecidas en las **Normas aplicables**.
15. El agua que se suministre por el sistema en domicilios particulares, deberá ser utilizados para consumo humano; higiene personal; y lavado de la ropa, de utensilios y enseres de uso doméstico en general. La **Prestadora** está facultada para autorizar el uso para otros fines que los precedentemente señalados, siempre que la capacidad de las fuentes lo permita y no resulte afectado el consumo de la población. Para la utilización del **Servicio** para otros fines de los indicados precedentemente, se deberá requerir previamente y por escrito debida autorización.
16. Responder por el correcto funcionamiento de las instalaciones internas del **Inmueble servido**.
17. En caso de los **Usuarios industriales**, deberán solicitar autorización para su incorporación al **Servicio**, respetando la normativa vigente a tal fin. En caso de realizar la conexión sin la previa autorización de la **Prestadora**, el **Usuario industrial** será pasible de las sanciones previstas en la normativa vigente.

## **ARTÍCULO 20º: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA**

**PRESTADORA:** Los derechos y obligaciones de los **Usuarios** en relación con la **Prestadora** son los siguientes:

20.1. Son derechos de los **Usuarios** en relación con la **Prestadora**:

1. Recibir en las oficinas de la **Prestadora** en forma gratuita, folletos informativos acerca de los temas de su interés. La información debe ser completa, veraz y suficiente sobre los **Servicios** que presta en los términos de las **Normas aplicables**, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones. La información de carácter obligatorio del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo del **Servicio** deberá estar igualmente a disposición de los **Usuarios**, debiendo la **Prestadora** entregar gratuitamente una copia del informe a todo **Usuario** que lo solicite. Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los **Servicios**.
2. Requerir de la **Prestadora** la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.
3. Recibir respuesta y satisfacción a las consultas, presentaciones y pedidos relacionados a reclamos técnicos, por parte de la **Prestadora**, de acuerdo con las condiciones señaladas en el artículo 56º del **Reglamento**.
4. Recibir la comunicación señaladas en el artículo 18º que antecede respecto a las interrupciones del **Servicio**.
5. Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de la **Prestadora**, tal como se señala en el artículo 55º del **Reglamento**.
6. Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el **Servicio**. En particular, la **Prestadora** deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos, y aceptando el inicio de los trámites aún sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los **Usuarios** de aportarla con posterioridad.
7. Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del **Servicio**. A tal fin existirán canales de comunicación permanentes habilitados por la **Prestadora**, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios.
8. Peticionar respecto de aspectos determinados del **Servicio** brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a la **Prestadora**, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este **Reglamento** y las **Normas aplicables**.
9. Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante la **Prestadora**, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los **Usuarios** recibirán verbalmente dicha información. A dicho registro tendrá acceso irrestricto el ENRESS.
10. Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte de la **Prestadora**, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, o para el sistema de desagües cloacales, con problemas de evacuación de líquidos u olores en el domicilio, dentro de los plazos que determine el **ENRESS**, de acuerdo a las **Normas aplicables**. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los **Usuarios** deberán comunicar la cancelación del reclamo a la **Prestadora**. Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las **Normas aplicables**, la **Prestadora** complementará el servicio de agua potable, mediante vehículos aguadores, sin cargo para los **Usuarios**.
11. Solicitar y obtener la verificación del **Medidor** de acuerdo con lo establecido en el artículo 11º

inciso 11.7. que antecede.

12. Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales de la **Prestadora**, de acuerdo a lo señalado en el artículo 12º que antecede.
13. Ser informado con antelación suficiente de los cortes de **Servicios** programados de acuerdo con lo establecido en el artículo 18º que antecede.
14. Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades o deficiencias en la prestación de los **Servicios**. No se deberá exigir del **Usuario** la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar a la **Prestadora** el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad o deficiencia denunciada. En estos casos la **Prestadora** deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el **Reglamento**, salvo en cortes de **Servicio** que fueran procedentes, y no cobrará el **Servicio** durante el lapso que dure la anomalía.
15. Reclamar de la **Prestadora** cuando no cumpla: 20.1.15.1. Con las normas de facturación; 20.1.15.2. Con los Planes de Expansión y Metas fijadas en la Concesión; y 20.1.15.3. Con el deber de información del **Régimen tarifario** aprobado y sus modificaciones.
16. Recibir asesoramiento y asistencia gratuita por parte de la **Prestadora** respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los **Servicios** y su aprovechamiento.

1. Son deberes de los **Usuarios** en relación con la **Prestadora**:

1. Para obtener la conexión deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12º que antecede.
2. Pagar los **Servicios** que se le presten según la categoría a la que pertenezca y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión y los demás cargos previstos en el **Régimen tarifario** vigente.
3. Permitir el acceso a personal de la **Prestadora** para la realización de inspecciones de acuerdo con lo establecido en el artículo 9º que antecede.
4. Acordar con la **Prestadora** los cargos aplicables para el vertido de afluentes industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en el anexo B y las **Normas aplicables**, siempre y cuando la **Prestadora** haya optado por recibir dichos afluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los afluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimiento, en el marco de lo previsto en las **Normas aplicables**. Para el caso que la **Prestadora** no opten por la recepción de los fluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos afluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las **Normas aplicables** o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.
5. Resarcir a la **Prestadora** los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de los deberes emanados del **Reglamento**.

**ARTÍCULO 21º: DERECHOS DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL ENRESS:** Son derechos de los *usuarios* con relación con al **ENRESS**:

1. Exigir el estricto cumplimiento de las **Normas aplicables**.

2. Interponer recurso en la forma indicada en el artículo 50 del **Reglamento**.
3. Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la **Prestadora** o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el **Servicio**.
4. Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

**ARTÍCULO 22º: DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA:** Son derechos de los usuarios en relación a situaciones de emergencia:

1. Recibir información de la **Prestadora** en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de afluentes cloacales.
2. Acceder a un **Servicio** de atención de emergencias relativas a la prestación del **Servicio** tal lo señalado en el artículo 18 inciso 18.3 que antecede.
3. Solicitar y obtener de la **Prestadora** la investigación de aquellas situaciones consideradas por los **Usuarios** como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme con las **Normas aplicables**.
4. Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte de la **Prestadora**, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública.
5. Recibir a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que la **Prestadora** detectasen algún problema respecto a la calidad de agua que pudiese afectar la salud de la población.

**ARTÍCULO 23º: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS CON EL PAGO DEL SERVICIO:** Son derechos y obligaciones de los **Usuarios** relacionados con el pago del **Servicio** recibido:

### **23.1. Son derechos de los Usuarios relacionados con el pago del Servicio:**

1. Conocer el **Régimen tarifario** y las modificaciones que sufra, la que serán publicadas con la exposición visible en las oficinas comerciales de la **Prestadora**. Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación que no deriven de una modificación general.
2. Reclamar ante la **Prestadora** cuando los importes facturados por ésta no se correspondan con el **Régimen tarifario** vigente tal lo señalado en el **Reglamento**.
3. Recibir la factura en las condiciones indicadas en el artículo 35ª del **Reglamento** en el domicilio declarado, o en caso de no existir éste en el **inmueble servido**.
4. Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación tal lo señalado en el artículo respectivo del **Reglamento**.
5. Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.
6. Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la **Prestadora**, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.
7. Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o infraestructura por parte de la **Prestadora**, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.

8. Negarse a abonar el consumo medido del **Servicio** cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los **Usuarios**, tal lo señalado en el **Reglamento**.
9. Reclamar ante la **Prestadora** cuando los importes facturados por ésta no se correspondan con el **Régimen tarifario** vigente. Una vez formulado el reclamo, los **Usuarios** no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo. Si la **Prestadora** rechazara fundadamente el reclamo, los **Usuarios** deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan de acuerdo a las **Normas aplicables**. La posterior recurrencia al **ENRESS** por parte de los **Usuarios** no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por la **Prestadora**.
10. Recibir la factura en el domicilio declarado, o en caso de no existir éste en el **inmueble servido**, sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.
11. Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación aprobada por el **ENRESS**. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.
12. Conocer a través de la respectiva factura, todos los elementos necesarios que le permitan calcular los valores tarifarios que le fueren facturados y demás elementos de la misma, tal como se consigna en el artículo 35 del **Reglamento**.
13. Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.
14. Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la **Prestadora**, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.
15. Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o infraestructura por parte de la **Prestadora**, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.
16. Negarse a abonar el consumo medido del **Servicio** cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los **Usuarios**. En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse considerando los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión o de inmuebles de características similares, de acuerdo con las **Normas aplicables**.

### 23.2. Son obligaciones de los Usuarios relacionados con el pago del Servicio recibido:

1. Abonar las facturas correspondientes en función del **Servicio** recibido de acuerdo con el **Régimen tarifario** aprobado por la autoridad competente.
2. Abonar los cargos de conexión, no conexión en los casos de inmuebles deshabitados, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del **Servicio** y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las **Normas aplicables** y el **Reglamento**.
3. Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes distribuidoras o de las redes colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. El monto a abonar será aquel que el **ENRESS** hubiere autorizado para cada obra en

particular, siempre que se encuadre bajo los mecanismos, parámetros y exigencias contenidas en las **Normas aplicables** y que fuere informado a los **Usuarios** con no menos de sesenta (60) días corridos de anticipación a la fecha de habilitación del **Servicio**.

4. Abonar un cargo para compensar las obras básicas que demande la incorporación al **Servicio** de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentran fuera de ámbito de la concesión, conforme lo establecido en el art.3 de la Ley N° 11.120. El valor de dicho cargo será aprobado por el **ENRESS** sobre la base del costo de la incorporación que no resulte recuperable durante la vigencia de la prestación del **Servicio** a través del **Régimen tarifario** aplicable.
5. Abonar el cargo de conexión cuando se trate de la provisión de una nueva conexión o del reemplazo de una existente que haya agotado su vida útil según lo establezcan las **Normas aplicables**, una vez realizada aquella y habilitado el **Servicio**.
6. Abonar montos adicionales con más las penalidades que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas a la **Prestadora** y que pudieran afectar el cálculo de los valores vigentes a la fecha de comprobación, comprendiendo el período transcurrido desde la presunta modificación hasta el momento en que ésta fuera detectada, el cual no podrá ser mayor de un (1) año de antigüedad.
7. Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el **Servicio** recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del **Servicio** recibido o a recibir, a su elección. El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora de acuerdo con las **Normas aplicables**.
8. Informar a la **Prestadora** respecto de las modificaciones en su situación fiscal o de cualquier otra alteración en sus datos que tenga relación con la factura a emitir por la **Prestadora**.

**ARTÍCULO 24°: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA:** La **Prestadora** tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

**1. SON DERECHOS Y FACULTADES DE LA PRESTADORA:**

1. Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al **Servicio** de acuerdo a la ley 11220 y el contrato de concesión.
2. Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del **Servicio**, de acuerdo con las **Normas Aplicables**.
3. En el caso de la existencia de fuentes alternativas que ocasionen un riesgo para la salud pública o el suministro del **Servicio**, proceder a su anulación. En caso de oposición, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención del **ENRESS**.

24.1.4 En caso de comprobar deficiencia en las instalaciones conectadas al **Sistema** que perturben la normal prestación del **Servicio** u ocasione perjuicios a terceros, la **Prestadora** podrá, previa intimación de acuerdo con lo establecido en el **Reglamento**, disponer el corte de **Servicio**. En caso se detecten infracciones cometidas por los **Usuarios** que ocasionen contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el **Servicio**, la cooperativa deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto, y comunicar dicha circunstancia de inmediato a **ENRESS**.

1. Cobrar las tarifas por el **Servicio** prestado de acuerdo con las modalidades que surgen de este **Reglamento** y demás **Normas aplicables** por la prestación del **Servicio**.
2. Cortar el **Servicio** en caso de falta de pago de acuerdo con lo señalado en este **Reglamento**.
3. Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área concesionaria en los casos y condiciones previstas en el **Reglamento** y las **Normas aplicables**.
4. Formular denuncias ante la Justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.
5. Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que permita definir la ubicación de la domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación no eximirá la Prestadora de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.
6. Aplicar sanciones a los **Usuarios** en casos de mal funcionamiento de las instalaciones internas que causen perjuicios al **Servicio**, daños intencionales comprobados, conexiones clandestinas, falta de pago de tarifas, y demás actos que infrinjan las disposiciones de este **Reglamento**, demás **Normas aplicables** y cumplido con todo el procedimiento contemplado en éste.
7. Proceder al desmantelamiento por cuenta del **Usuario** de las instalaciones por conexiones clandestinas y el secuestro de los materiales usados en las mismas.
8. Realizar por cuenta de los **Usuarios** las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias.
9. Iniciar las acciones legales pertinentes para el cobro compulsivo de la deudas contraídas por los **Usuarios** y obtener la reparación de los daños y perjuicios;

#### 24.2 SON OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA:

1. Prestar el **Servicio** en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice suministro, la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población. A tales efectos deberá vigilar muy especialmente todo lo que hace a cobertura del **Servicio**, calidad de agua, presión de agua, continuidad del abastecimiento, interrupciones del abastecimiento, eficiencia en la producción y distribución de agua y en la recolección adecuada de los desagües cloacales tal lo establecido en el **Reglamento**.
2. Prestar el **Servicio** de abastecimiento de agua potable y recolección de desagües cloacales a toda persona que lo solicita dentro del área servida de la concesión y/o de las ampliaciones que se efectúen en el futuro y que cumplan con los requisitos que determinen las **Normas aplicables** y el **Reglamento**.
3. Publicar la información necesaria a fin de que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el **Régimen tarifario** y el **Servicio** en general. Cuando la información a brindar tenga carácter general, podrán utilizarse medios públicos de comunicación: radios, publicidad ambulante, diarios, y cualquier otro medio de difusión.
4. Asegurar la provisión gratuita de agua contra incendios.
5. Cumplir y hacer cumplir el **Reglamento** y las demás **Normas Aplicables**.
6. Atender mediante personal competente, todas las consultas o reclamos que efectúen los usuarios. A tales efectos deberá llevar un Libro de Reclamos donde se vuelquen en forma fehaciente las quejas de los usuarios.
7. Interrumpir el suministro del **Servicio** de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.

8. Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los **Usuarios**, poniendo el hecho en conocimiento del **ENRESS** en forma inmediata.
  9. Prestar al usuario un **Servicio** permanente de emergencias.
  10. Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los **Servicios**.
  11. Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso del **ENRESS** a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
  12. Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
  13. Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.
  14. Comunicar al usuario con una antelación mínima de 30 días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del **Servicio** correspondiente.
  15. En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del **Usuario**, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez días (10) corridos de notificada, previa autorización del **ENRESS**, realizarla a costa del usuario.
  16. Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del **Servicio** en caso de corte.
  17. Abstenerse de cortar el **Servicio** cuando exista acuerdo con el usuario, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender el ejercicio de la facultad de corte o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
1. Suministrar al usuario en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y eficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.
  2. Capacitar integralmente al personal destinado a la atención del público acerca de los aspectos operativos de la **Prestadora** y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.
  3. Afrontar las consecuencias por la responsabilidad que le cabe por las construcciones, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del **Inmueble servido**, debiendo indemnizar al **Usuario** de los daños derivados de hechos relacionados con el **Servicio**, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado.

**ARTÍCULO 25º: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN LOS CASOS QUE PROCEDA EL CORTE AL SERVICIO:** Son derechos y obligaciones de los **Usuarios** en los casos que proceda el corte al servicio:

1. Recibir, en caso de falta de pago de una factura el servicio hasta que se cumplimente lo establecido en el **Régimen tarifario** vigente y el **Reglamento**.
2. Recibir el servicio restablecido una vez cancelada la deuda que origino el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de regularizada la situación de morosidad en que se encuentre el **Usuario**. En caso contrario los **Usuarios** tendrán derecho a recibir, por parte de la **Prestadora**, una compensación, según el criterio establecido en las **Normas aplicables**, por cada día de atraso

en el restablecimiento del servicio.

3. No sufrir el corte del servicio cuando exista acuerdo con la **Prestadora**, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el **ENRESS** hubiere ordenado suspender la desconexión, y en casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del **ENRESS**.
4. Recibir la información acerca del corte del **Servicio**, de acuerdo con lo establecido en el Art. 18º Inc. 18.4. que antecede.

**ARTÍCULO 26º: DERECHOS DE LOS USUARIOS POTENCIALES:** Son derechos de los **Usuarios potenciales**:

1. Recurrir ante el **ENRESS** en los casos en que la **Prestadora** no de oportuna y satisfactoria respuesta a los reclamos y peticiones presentadas, o cuando sea procedente un recurso directo ante dicho organismos según lo establece el art. 114 del **Reglamento**.
2. Solicitar de la **Prestadora** constancia escrita con información general sobre el **Servicio** suministrados. Para el ejercicio de sus derechos como **Usuarios**.
3. Recibir de la **Prestadora** reciprocidad de trato, aplicándoseles para los reintegro y devoluciones los mismos criterios establecidos por la **Prestadora** para los cargos por mora.
4. Podrán construir sistemas de captación y distribución de agua potable y de recolección y tratamiento de desagües cloacales, y siempre que no existan obras proyectadas por la **Prestadora** y aprobadas por el **ENRESS** con fecha cierta de ejecución para el suministro del servicio. Los **Usuarios** deberán formular las respectivas solicitud a la **Prestadora**, quien deberá resolver la autorización o denegatoria en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente por única vez y por un período igual. Vencido el plazo sin que la **Prestadora** se hubieren expedido, la solicitud se considerará denegada automáticamente, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir ante el **ENRESS**..

## SECCIÓN IV - SANCIONES

**ARTÍCULO 27º: TIPO DE SANCIONES:** Las sanciones a aplicar por la **Prestadora** a los **Usuarios** son las siguientes:

1. Apercibimiento por escrito, que se aplicará a los usuarios en casos de infracciones leves.
2. Suspensión temporaria de abastecimiento de agua, que se aplicará en los casos siguientes: incumplimiento de los pagos de tasas y tarifas; mal funcionamiento de las instalaciones internas que permitan el derroche de agua y hasta tanto se subsane el inconveniente; conexiones clandestinas y daños intencionales comprobados a las instalaciones del servicio o de sucesivas reincidencias.
3. La aplicación de intereses y recargo por pago fuera de término de las tarifas de acuerdo a lo establecido en el artículo 40º del **Reglamento**.

**ARTÍCULO 28º: COMPROBACIÓN DE LA INFRACCIÓN:** De toda infracción comprobada se labrará acta y procederá a anotar la infracción en el Registro de Usuarios.

**ARTÍCULO 29º: REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:** En los casos de suspensión temporaria se procederá a rehabilitar el servicio en forma automática una vez eliminadas los hechos que motivaran la sanción. En caso de suspensión definitiva solamente se procederá a la reconexión

cuando además de suprimidas las causas de infracción y canceladas las obligaciones pendientes con la **Prestadora**, se abone el derecho equivalente al precio de una nueva conexión con más un 20% del monto de la misma.

**ARTÍCULO 30º: RECURSO DE LOS USUARIOS:** Los **Usuarios** podrán interponer recurso de las sanciones que aplique la **Prestadora** por ante el **ENRESS** dentro de los treinta (30) días de la notificación de la misma.

## **SECCIÓN V - RÉGIMEN TARIFARIO Y PARTICULARIDADES DEL PAGO**

**ARTÍCULO 31º: NORMAS PARA LA FACTURACIÓN:** La **Prestadora** tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos de la **Prestadora** correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del **Régimen tarifario** y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio y Contrato de Concesión, siempre que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo de la **Prestadora** e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que la **prestadora** realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por el **ENRESS**, en resolución que formará parte del **Reglamento**.

**ARTÍCULO 32º: CONTROL USO DEL SERVICIO:** La **Prestadora** deberá determinar la tarifa propendiendo al consumo medido en el servicio de agua potable. No obstante y para casos justificados podrá establecer Tarifas Fijas, todo ello de acuerdo con las **Normas aplicables** y la autorización previa de la autoridad competente. En consecuencia el tipo de determinación de las tarifas podrán ser de dos clases:

1. **Tarifas fijas:** la **Prestadora** podrá determinar una tarifa única para todos los usuarios colocándose **Medidor** en forma exclusiva para los casos en que pueda haber un presunto alto consumo, por uso industrial o comercial y/o surtidores públicos.
2. **Servicio medido:** la tarifa será fijada en base a consumo medido, con monto mínimo fijo o sin el de acuerdo con el sistema tarifario que le autorice la autoridad competente.

**ARTÍCULO 33º: VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES:** Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. La **Prestadora** podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas.

**ARTÍCULO 34º: CUADRO TARIFARIO:** La aplicación del cuadro tarifario se hará efectivo previa autorización de la autoridad competente. El mecanismo de fijación del cuadro tarifario, su autorización y modificación es el señalado en las **Normas aplicables** en la materia.

**ARTÍCULO 35º: REQUISITOS DE LAS FACTURAS:** en las facturas que emita la **Prestadora** deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Provincial N°. 11220, demás **Normas aplicables** y la de rigor en materia fiscal. No obstante, como mínimo, deberá contener lo siguiente:

1. Nombre, apellido y domicilio del Usuario.
2. Número de cuenta.
3. Fecha de emisión.
4. Ubicación del inmueble servido.

5. Período facturado.
6. Fecha de vencimiento.
7. Fecha de próximo vencimiento.
8. Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor del servicio, ingresos por cuenta de terceros y otros ingresos.
9. Fecha de control de medición, si correspondiere.
10. Caudales suministrados.
11. Detalle del consumo histórico del último año
12. Intereses por mora y montos resultantes, si correspondiere.
13. Importe de otros descuentos exenciones, rebajas o subsidios aplicables. Porcentaje y/o monto de la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.
14. Impuestos.
15. Importe total a pagar.
16. Importes con mora.
17. Lugares y forma de pago.
18. Números telefónicos y direcciones de la **Prestadora** y del **ENRESS**.
19. Deuda del usuario (períodos, importes e intereses). En el caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda “No existen deudas pendientes”.
20. Detalle del consumo histórico del último año

**ARTÍCULO 36°: FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN - COBRO JUDICIAL:** La Prestadora es la encargada y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificaciones de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo fiscal, con arreglo a lo dispuesto en el Art. 91 de la Ley N° 11.220.

**ARTÍCULO 37°: OBLIGADOS AL PAGO DEL SERVICIO:** Estarán obligados al pago del **Servicio** todos los usuarios particulares y los entes públicos nacionales, provinciales y municipales. Toda exención o subsidio estará a cargo de quien lo disponga. Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se facturen de conformidad con las **Normas Aplicables**:

1. El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el Servicio, por toda la deuda que éste registre, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley N0 11220.
2. El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de la posesión o tenencia. También estarán obligados al pago del precio convenido los sujetos que reciban agua en bloque y servicio de desagües cloacales a través de convenios particulares celebrados con la **Prestadora**.

**ARTÍCULO 38°: PERIODOS DE FACTURACIÓN:** La periodicidad de la facturación de los **Servicios** prestados, será determinada por la **Prestadora**, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al **ENRESS** y a los **Usuarios** correspondientes - por medios adecuados- con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos. El día de vencimiento será el quince (15) del mes siguiente al período de pago ó el hábil inmediato posterior en caso de resultar aquel feriado o inhábil.

**ARTÍCULO 39°: PAGO DE LAS FACTURAS:** La facturación de los **Servicios** deberá ser pagada a

los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura. La **Prestadora** deberá enviar las mismas en forma gratuita y para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago al domicilio denunciado a tal efecto, con no menos de CINCO {5} DÍAS HÁBILES de anticipación a la fecha del vencimiento original. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario podrá retirarla en las oficinas de la **Prestadora**, subsistiendo la obligación de pago, siempre que la factura del período inmediato anterior hubiere llevado impresa la fecha de vencimiento del período siguiente.

**ARTÍCULO 40°: PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO:** El régimen de intereses resarcitorios y punitivos, como así también los recargos destinados a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la **Prestadora** para percibir los montos adeudados, será el que se establece en este artículo y en un todo de acuerdo a lo estipulado por el art. 31 de la Ley 24.240 de Defensa del consumidor. Los porcentajes podrán ser modificados por el **ENRESS** a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión. Los pagos fuera de vencimiento recibirán los siguientes recargos:

1. **Intereses Punitivos:** Por el período comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el segundo vencimiento determinado por la **Prestadora** se aplicará un interés punitivo que no podrá exceder un cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos descontados a 30 días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Luego del segundo vencimiento se aplicará la misma medida hasta el día del efectivo pago.
2. **Intereses Resarcitorios:** Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorio sobre el monto original equivalente a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Este monto se adicionará al interés punitivo.
3. **Ingresos por Intereses de Financiamiento:** La **Prestadora** deberá financiar en los casos expresamente previstos, y previa solicitud del **Usuario**, los cargos que se indican en este **Régimen tarifario**, a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación de la **Prestadora** informar a los **Usuarios** al respecto.
4. **Información:** La información a los **Usuarios** deberá comprender la discriminación de los intereses a pagar del saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad los gastos extras adicionales si los hubiere, y el monto total financiado a pagar.
5. **Recargos:** La **Prestadora** podrá facturar con costo a los usuarios aquellos gastos que se originan en la gestión de cobro extrajudicial sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que se originen con posterioridad y/u otros tendientes a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la **Prestadora** para percibir los montos adeudados.
6. **Recargos por Incumplimientos de los Usuarios:** La **Prestadora** previa autorización del Ente Regulador otorgada según el análisis que éste realice en cada caso general o particular, tendrá derecho a la facturación y cobro por trabajos vinculados con la prestación del Servicio, originados en incumplimientos de las normas vigentes, por parte de Usuarios claramente individualizados. Dicha facturación deberá tener en cuenta los costos incurridos por la **Prestadora** y afectará únicamente a los **Usuarios** a los que corresponda imputar el

incumplimiento. El **ENRESS** podrá controlar la pertinencia de los costos mencionados, solicitando a la **Prestadora** los informes correspondientes. Dichos informes deberán en todos los casos estar debidamente certificados por los Auditores Técnico y Contable.

7. **Facultades sobre las Deudas:** La **Prestadora** podrá otorgar facilidades de pago en relación a las deudas que los **Usuarios** mantengan con ella, respetando los principios de generalidad e igualdad en la prestación del **Servicio**.

**ARTÍCULO 41°: MORA:** La falta de pago en los vencimientos que se indican en este **Reglamento** constituirán automáticamente en mora al deudor y darán lugar a los intereses y recargos señalados en la cláusula que antecede, sin perjuicio de las demás sanciones contempladas en este **Reglamento**.

**ARTÍCULO 42°: CORTE DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO:** La **Prestadora** estará facultada para proceder al corte del **Servicio** por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones: La mora incurrida en una factura se configurará de manera automática y deberá ser, como mínimo, de dos (2) meses calendarios a partir de su vencimiento original. La **Prestadora** deberá haber reclamado el pago previamente por escrito y con constancia fehaciente de recepción en, como mínimo, dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalos entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para el pago. La **Prestadora** deberá cursar al **Usuario** un aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días hábiles de antelación, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del **Usuario** de pagos intimados por resolución judicial, o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la **Prestadora** a raíz de una mora anterior. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado en el párrafo anterior.

**ARTÍCULO 43°: LUGAR DE PAGO:** Podrán ser lugares de pago el de la sede de la **Prestadora** sita en calle Elisa Damiano 99 de la ciudad de El Trébol y/o bancos y/o entidades habilitadas a tal efecto según conste en la factura pertinente, como así el horario de pago.

**ARTÍCULO 44°: COMPROBANTES:** Los **Usuarios** deberán conservar los comprobantes como constancias de pago y exhibirlos a requerimiento de la **Prestadora**. Siendo ésta la única forma de acreditar el pago.

**ARTÍCULO 45°: FACTURAS IMPUGNADAS:** Si el reclamo del **Usuario** versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por la **Prestadora** o por el **ENRESS** serán, a opción del **Usuario**, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses y recargos establecidos en el artículo 40° que antecede. La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al **Usuario** el derecho al pago parcial a cuenta de un importe, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto la **Prestadora** se expida. En caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, la **Prestadora** deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el reclamo fuera denegado, la **Prestadora** podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a quince (15) días corridos posteriores a la fecha de la resolución, adicionando los recargos establecidos en el **Régimen tarifario**. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se

hubieren efectuado.

**ARTÍCULO 46°: NOTIFICACIONES:** En los casos en los que sea obligación de la **Prestadora** notificar al **Usuario** cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes. en el inmueble servido o en el domicilio al que se remitan de las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del **Usuario**.

**ARTÍCULO 47°: FALTA DE PAGO. RECONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DEL SERVICIO:** En caso de corte del **Servicio** y una vez efectivizado el pago por parte del **Usuario** de la deuda existente, así como del Cargo de Reconexión establecido en el **Régimen tarifario**, la **Prestadora** deberá restablecer el **Servicio** en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas. Vencido este plazo sin que la **Prestadora** hubiere restablecido el **Servicio** no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del **Servicio**. En caso que el **Usuario** no efectivice el pago dentro de los treinta (30) días corridos posteriores al corte del **Servicio**, la **Prestadora** tendrá derecho a facturar un monto adicional equivalente al Cargo de Desconexión establecido en el **Régimen tarifario**, siempre que previamente se haya realizado efectivamente la desconexión.

**ARTÍCULO 48°: CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO:** La **Prestadora** podrá cortar el **Servicio** y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al **ENRESS** quién podrá impedir el corte del **Servicio**, en los casos previstos en las **Normas aplicables**.

**ARTÍCULO 49°: EXCEPCIONES AL CORTE DE SERVICIO:** La **Prestadora** no podrá efectuar el corte del **Servicio** en los siguientes casos:

1. Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el **Usuario** no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.
2. Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por la **Prestadora** o por el **ENRESS**.
3. Cuando el Gobierno Provincial, a través del **ENRESS** prohibiera la **Prestadora** la concreción del corte del **Servicio** por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.
4. Cuando lo disponga la Municipalidad de El Trébol, haciéndose cargo de la obligación de pago.
5. Que se trate de un hospital público.

**ARTÍCULO 50°: CORTE IMPROCEDENTE - CONSECUENCIAS:** En caso de que la **Prestadora** hubiese efectuado el corte del **Servicio** a un **Usuario** y el **ENRESS** comprobara la improcedencia de la medida, la **Prestadora** deberá restablecer el **Servicio** en un plazo de veinticuatro (24) horas. Si la **Prestadora** no restableciera el **Servicio** en el plazo establecido, deberá abonar al **Usuario** una compensación equivalente al valor del Cargo de Reconexión.

## SECCIÓN VI - REGLAMENTO

**ARTÍCULO 51°: CONSULTAS:** El **Reglamento** estará disponible para ser consultado en las oficinas comerciales de la **Prestadora**, quien entregará o enviará una copia gratuita del

**Reglamento** a los Usuarios que así lo soliciten.

**ARTÍCULO 52º: MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO:** A propuesta de los **Usuarios**, de la **Prestadora** o del **ENRESS** podrán disponerse modificaciones a este **Reglamento**, previa aprobación del **ENRESS** serán publicitadas con antelación a su entrada en vigencia.

**ARTÍCULO 53º: NORMAS DE PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA PRESTADORA:** Las normas de procedimiento interno de la **Prestadora** no podrán considerarse como tales si desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los **Usuarios** protegidos por este **Reglamento** y las **Normas aplicables**, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los **Usuarios**. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los **Usuarios**.

**ARTÍCULO 54º: - INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO:** Todo lo que no esté previsto en el presente **Reglamento**, será resuelto por la **Prestadora** de acuerdo con lo dispuesto en las demás **Normas aplicables** y la intervención del **ENRESS** en caso necesario.

## **SECCIÓN VII - PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS. RELACIÓN CON LA PRESTADORA Y EL ENRESS. ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO. ENRESS**

**ARTÍCULO 55º: TRATO AL USUARIO:** El **Usuario** tiene el derecho a ser tratado por la **Prestadora** con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos se dará inicio inmediato a la gestión informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas. El personal que atienda al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de asentar su queja en el libro de reclamos y ser recibido por el jefe de la oficina.

**ARTÍCULO 56º: TRÁMITE:** Cada pedido, presentación o reclamo ante la **Prestadora** originará la confección de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo. De todo reclamo se llevará un Registro numérico alfabético, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el **ENRESS**. La **Prestadora** deberá dar respuesta y satisfacción a las consultas, presentaciones y pedidos relacionados a reclamos técnicos, dentro de los siguientes términos:

1. Reclamos en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.
2. Pedido de conexión a la red en el área servida: treinta (30) días corridos;
3. Pedido de reconexión: cuarenta y ocho (48) horas;
4. Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas;
5. Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de agua, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.

6. Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de cloacas, con o sin desborde de líquidos cloacales, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.
7. Reclamo sobre el servicio: diez (10) días corridos que se extenderán a veinte (20) días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.
8. Todo reclamo referido a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento deberá ser atendido por la **Prestadora** en forma gratuita dentro de las veinticuatro (24) horas de formulado. La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el **ENRESS**, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el Art.30 de la Ley N° 24240.

**ARTÍCULO 57°: DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE:** Los documentos que el **Usuario** debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos, a saber:

1. **Situación ante la D.G.I. Comprobante extendido por la D.G.I.:** Debe constar el número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A. del **Usuario**; la última factura abonada, documentación que acredite la propiedad o contrato de locación, y conformidad del propietario en su caso o título por el cual ocupa el inmueble, y tipo y número de documento de identidad del solicitante.
2. **Cambio de nombre de propietario:** Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa declaratoria de herederos y/o hijuela de juicio sucesorio, acta de adjudicación o remate; factura, documento de identidad del solicitante.
3. **Reclamos por facturación dudosa, o facturas fuera de termino:** Última/s factura/s sobre las que desea reclamar. En caso de presentarse los originales de las facturas la **Prestadora** extraerá copia y restituirá aquéllas al **Usuario**.
4. **Devoluciones:** Facturas sobre las que se realiza el reclamo. En caso de presentarse los originales de las facturas, la **Prestadora** extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
5. **Informe de deuda:** Número de partida datos de dominio del inmueble respectivo, domicilio, nombre del propietario.
6. **Solicitud de conexión:** Fotocopia del plano de construcción o croquis del inmueble. Firmar solicitud de trámite. Acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario, en su caso, o título por el cual ocupa el inmueble y conformidad del propietario, y tipo y número de documento de identidad del solicitante y/o propietario. Comprobante extendido por la AFIP donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A si el destino del inmueble no es para vivienda familiar exclusivamente.
7. **Otros:** La **Prestadora** informará por escrito y en cartelera los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del **ENRESS**.

**ARTÍCULO 58°: RECURSO ANTE EL ENRESS:** Todos los reclamos de los **Usuarios** relativos al **Servicio** o a las tarifas deberán deducirse directamente ante la **Prestadora**, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo 56° que antecede. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los **Usuarios** podrán dar por denegados los reclamos por silencio de la **Prestadora**. Contra las decisiones o el silencio de la **Prestadora**, los **Usuarios** podrán interponer un recurso directo ante el **ENRESS**, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de

configurado el silencio o del rechazo expreso de la **Prestadora**. El **ENRESS** dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto. Antes de resolver deberá solicitar la **Prestadora** los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En la respuesta, la **Prestadora** podrá también exponer su opinión sobre el reclamo. Las decisiones del **ENRESS** dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán a la **Prestadora** y a los **Usuarios**. Las decisiones que adopte el Directorio del **ENRESS** habilitarán la vía judicial. No obstante ello, el recurrente podrá optar por interponer los remedios y recursos administrativos que correspondan por aplicación de las normas generales de procedimiento administrativo de la provincia de Santa Fe. No será necesario agotar esta vía recursiva para demandar judicialmente la **Prestadora**, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

**ARTÍCULO 59°: PROCEDIMIENTO ANTE EL ENRESS:** El procedimiento de trámites ante el **ENRESS** se ajustará a lo establecido en la ley 11220 y el Decreto 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

**ARTÍCULO 60°: FUNCIONES:** El **ENRESS** tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las **Normas aplicables**.

## **RÉGIMEN TARIFARIO DE LA**

### **“COOPERATIVA DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE EL TRÉBOL LIMITADA”**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1°: OBJETO.** Las prestaciones a cargo de la Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada, en adelante denominada la Prestadora serán facturadas de conformidad con lo dispuesto en el presente Régimen Tarifario.

**ARTÍCULO 2°: VIGENCIA:** El Régimen Tarifario será de aplicación, previa aprobación por parte de la Municipalidad de El Trébol y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, ENRESS a partir de la prestación efectiva del servicio de provisión de agua potable con el sistema de ósmosis inversa.-

**(Artículo modificado por Ordenanza N° 640 de fecha 05.10.2006)**

**ARTÍCULO 3°: FACULTADES DEL ENTE REGULADOR.** El Ente Regulador dictará toda reglamentación en materia tarifaria que considere necesaria a los efectos de la aplicación del presente Régimen Tarifario, con arreglo a las disposiciones de la Ley N° 11.220 y considerando las normas establecidas en el Contrato de Concesión.

El Ente Regulador resolverá, fundadamente, aquellos casos que, por sus características singulares, requiriesen un tratamiento especial o bien no hubiesen sido previstos en el presente Régimen Tarifario.

**ARTÍCULO 4°: DEFINICIONES ESPECÍFICAS.** Al solo efecto de la aplicación del presente Régimen Tarifario se considerarán las siguientes definiciones:

**Baldío:** Aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Aunque no cuente con alguna Conexión Domiciliaria y se encuentre afectado por la red de distribución se considerará, obligado al pago de un cargo fijo por mantenimiento de red de agua.-

**Inmueble Conectado al Servicio:** Todo inmueble situado dentro del ámbito de la Concesión que tenga a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria el Servicio de Agua Potable y/o Desagües Cloacales.

**Inmueble Desconectado del Servicio:** Todo inmueble situado dentro del ámbito de la Concesión que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria, y al que la Prestadora le hubiere otorgado la desconexión o no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11220 y el artículo 10 inciso b) y c) del presente Régimen Tarifario. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago.

**Inmueble Deshabitado:** Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna, pero igualmente obligado al pago de un cargo fijo por mantenimiento de red de agua potable.

**ARTÍCULO 5°: ALCANCE.** Todos los Usuarios a los cuales la Prestadora preste Servicios alcanzados por las disposiciones de la Ley N° 11220 y el Contrato de Concesión estarán sujetos al presente Régimen Tarifario. Salvo disposición expresa del Ente Regulador, los Usuarios no abonarán ni a la Prestadora ni a terceros otros montos que los resultantes de la aplicación del presente Régimen Tarifario por hechos relacionados con la disponibilidad y/o uso de los Servicios.

**ARTÍCULO 6°: RESPONSABLE DEL PAGO.** Serán responsables solidarios y obligados al pago por los Servicios recibidos las personas establecidas en el artículo 95 de la Ley N° 11220.

**ARTÍCULO 7°: INGRESOS DE LA PRESTADORA. PRINCIPIO GENERAL.** La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro de todos los Servicios que preste, según el alcance establecido en la Ley N° 11220, el Contrato de Concesión, la Ley de Cooperativas N° 20337, el Estatuto y/u otros Órganos de Contralor. Los ingresos correspondientes por la prestación del Servicio deberán provenir de la aplicación de las disposiciones del presente Régimen Tarifario.

Dichos ingresos son:

**INGRESOS** (Genuinos del Servicio).

- Servicio a inmueble. (Art. 8)
- Intereses y recargos. (Art. 9)
- Cargos especiales. (Art. 10)

**INGRESOS POR CUENTA DE TERCEROS.**

- Tasa Retributiva. (Art. 11)
- Impuestos municipales, provinciales y nacionales. (Art.12)
- Amortización crédito BID-SPAR. (Art. 13), obligados asimismo los lotes baldíos o inmuebles deshabitados.

## OTROS INGRESOS

- Cuotas Sociales. (Art. 14)

**ARTÍCULO 8º: SERVICIOS A INMUEBLES.** La facturación del servicio se realizará en períodos mensuales de la siguiente forma: a cada período mensual de consumo le corresponde una factura con vencimiento el día 15 (o el siguiente hábil en caso de resultar aquél feriado o inhábil) del mes inmediato siguiente.

### 1. SERVICIO DE AGUA POTABLE:

#### A1) Usuarios con consumo:

**1º mes: MF = CF**

MF = Monto a facturar: Cargo Fijo (\$. Por período)

**2º mes: MF = CF + B ó MF = CF + B + E**

MF = Monto total a facturar;

CF = Cargo Fijo (\$. Por período)

B = Básico;

E = Excedente sobre B;

Aclaraciones: Durante el 1º mes se factura solamente el Cargo Fijo; al siguiente se procede a la lectura de los medidores, se factura el Cargo Fijo más el básico (B), más los excedentes que surjan como diferencia entre el valor de tabla menos el básico (B).-

#### A2) Lotes Baldíos:

**MF = CF**

MF = Monto a facturar;

CF = Cargo Fijo (\$. Por período)

Se aplica la siguiente tabla y valores:

Cargo Fijo: La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro, por período mensual, de la suma de \$. 4,50 (Pesos cuatro c.50/100) en concepto de Cargo Fijo (CF) por factura individual emitida a usuarios con o sin consumo.-

Usuario con Consumo: CF = \$. 4,50 (Cuatro C/50/100)

Lotes Baldíos: CF = \$. 4,50 (Pesos cuatro c. 50/100)

**Básico:** La Prestadora establece el Básico de Consumo (B) hasta 7 m3 (siete metros cúbicos).

**B:** Básico de Consumo por factura individual emitida a usuarios cuyo consumo no supere la cantidad de 7 m3 (siete metros cúbicos) por la suma de \$. 24,25 (Pesos veinticuatro c.25/100).

**Excedente:** La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de excedente (E) por factura individual emitida a usuarios cuyo consumo exceda al básico (B).

A tales efectos se establece una tabla de medición de consumo variable por tramos. Se fija el valor del m3 excedente para cada tramo. Por lo tanto el valor (E) estará compuesto por el excedente sobre el básico (B)

**Tabla:** se detalla a continuación el valor del m3 de agua a partir del básico (B):

<b>Metros Basico</b>	<b>Excedente</b>	<b>Total</b>	
7	28,25	28,25	
8	28,25	2,91	31,16
9	28,25	5,83	34,08
10	28,25	8,74	36,99
11	28,25	11,65	39,90
12	28,25	14,56	42,81
13	28,25	17,48	45,73
14	28,25	20,39	48,64
15	28,25	23,30	51,55
16	51,55	4,08	55,63
17	51,55	8,16	59,71
18	51,55	12,23	63,78
19	51,55	16,31	67,86
20	51,55	20,39	71,94
21	71,94	5,24	77,18
22	71,94	10,49	82,42
23	71,94	15,73	87,67
24	71,94	20,97	92,91
25	71,94	26,21	98,15
26	71,94	31,46	103,39
27	103,39	6,41	109,80

**Forma de cálculo del excedente (E):**

**E = e1 + e2 + e3 + e4**, donde (e) representa el excedente sobre el tramo inmediato inferior, según

valor unitario fijado para ese tramo.-

Se establecen los siguientes tramos:

**e1:** más de 7 m<sup>3</sup> hasta 15 m<sup>3</sup> = \$. 2.91 (pesos dos c/91) el m<sup>3</sup>. sobre el básico (B)

**e2:** más de 15 m<sup>3</sup> y hasta 20 m<sup>3</sup> = \$. 4,08 (Pesos cuatro con 08/100) el m<sup>3</sup> sobre **e1**;

**e3:** más de 20 m<sup>3</sup> hasta 26 m<sup>3</sup> = \$. 5,24 (Pesos cinco c.24/100) el m<sup>3</sup> sobre **e2**;

**e4:** más de 26 m<sup>3</sup> en adelante = \$. 6,41 (pesos seis c.41/100) el m<sup>3</sup> excedente sobre **e3**;

Los usuarios jubilados y/o pensionados que justifiquen como único ingreso el equivalente a dos jubilaciones y/o pensiones nacionales mínimas, que no desempeñen actividad laboral remunerada alguna y tengan como única propiedad la vivienda que ocupan, previo trámite correspondiente, podrán ser beneficiados con una tarifa diferencial, que comprenderá el consumo básico hasta 7 m<sup>3</sup> sin costo alguno, facturándosele solamente el excedente, a los valores que indica el presente régimen tarifario.-

**(Inciso modificado por Ordenanza Nº 844 de fecha 21.12.10)**

## **B) DESAGÜES CLOACALES:**

La prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida a usuarios y por período mensual las siguientes tasas de servicios:

1. Por vivienda unifamiliar o unidad habitacional, comercio o industria no comprendida por el inciso b), la suma de PESOS CINCO CON CUARENTA CENTAVOS (\$ 5,40).-
2. Por unidad edilicia tipo: hotel, motel, pensiones, alojamientos, lavaderos de vehículos, lavaderos de ropa, sanatorios, clínicas o similares (siempre que existan internaciones), laboratorios industriales (que por su naturaleza puedan estar conectados al servicio), industrias químicas o de la alimentación (que utilicen el servicio de manera destacada), bares y comedores, la suma de PESOS OCHO (\$ 8,00).-

**ARTÍCULO 9º: INTERESES Y RECARGOS.** El régimen de intereses resarcitorios, punitivos, o de financiación como así también los recargos destinados a cubrir los gastos que surgieren con motivo de la gestión de cobro y/o reembolso de los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados, será el que se establece a continuación y en un todo de acuerdo a lo estipulado por el Artículo 31 de la Ley 24.240 - Ley de Defensa al Consumidor. Los porcentajes podrán ser modificados por el Ente Regulador a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión.

### **Intereses Punitivos.**

Por el período comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el segundo vencimiento determinado por la Prestadora se aplicará un interés punitivo que no podrá exceder de un cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos descontados a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último días del mes anterior a la efectivización del pago.

Luego del segundo vencimiento se aplicará la misma medida, hasta el día del efectivo pago.

### **Intereses Resarcitorios**

Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorios sobre el monto original, equivalente a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Este monto se adicionará al interés punitivo.

### **Ingresos por Intereses de Financiamiento**

La Prestadora deberá financiar, en los casos expresamente previstos, y previa solicitud del Usuario, los cargos que se indican en este Régimen Tarifario, a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación de la Prestadora informar a los Usuarios al respecto.

La información a los Usuarios deberá comprender la discriminación de los intereses a pagar del saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, los gastos adicionales si los hubiere, y el monto total financiado a pagar.

### **Recargos por reembolso de gastos**

La prestadora podrá facturar con costo a los usuarios aquellos gastos que se originan en la gestión de cobro extrajudicial, sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que se originen con posterioridad y/u otros tendientes a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados.

**Recargos por Incumplimientos de los Usuarios:** la Prestadora, previa autorización del ente Regulador otorgada según el análisis que éste realice en cada caso general o particular, tendrá derecho a la facturación y cobro por trabajos vinculados con la prestación del Servicio, originados en incumplimientos de las normas vigentes, por parte de Usuarios claramente individualizados. Dicha facturación deberá tener en cuenta los costos incurridos por la Prestadora y afectará únicamente a los usuarios a los que corresponda imputar el incumplimiento. El ente Regulador podrá controlar la pertinencia de los costos mencionados, solicitando a la prestadora los informes correspondientes.

### **Facultades sobre las Deudas**

La Prestadora podrá otorgar facilidades de pago con relación a las deudas que los Usuarios mantengan con él, respetando los principios de generalidad e igualdad en la prestación del Servicio.

## **ARTÍCULO 10°: CARGOS ESPECIALES**

### **a) Cargo de conexión**

Una vez solicitada una nueva conexión por un Usuario, la Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro al Usuario correspondiente del siguiente Cargo de Conexión.

CONEXIÓN	CARGO POR INMUEBLE \$	
Agua potable	\$ 794,00	
(a)		Desagües
Cloacales	Tareas a cargo de la Municipalidad	

1. Valor pagadero en hasta cuatro (4) cuotas sin interés, sobre el cual la concesionaria queda habilitada a aplicar descuentos de estímulo por pago de contado. Esta suma podrá ser financiada hasta en ocho (8) cuotas, aplicando a partir de la cuota cinco (5) una tasa de interés sobre saldo del 1,5% mensual directo. Aquellos casos denominados sociales que cuenten con un informe del Área Social del Municipio, dispondrán de planes especiales, acordes a la capacidad de pago del contribuyente.-

Las tareas de conexión de los desagües cloacales, serán efectuadas por la Municipalidad, no percibiendo la cooperativa suma alguna en tal concepto.

Las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo de la Prestadora.

Corresponderá la facturación de un (1) Cargo de Conexión por cada conexión instalada.

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la provisión de la conexión domiciliaria.

**(Inciso modificado por Ordenanza N 782 de fecha 17.12.2009)**

### **b) Cargo de Desconexión**

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiera solicitado la desconexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11220, será aplicable el siguiente Cargo de Desconexión.

SERVICIO	CARGO DE DESCONEXIÓN
Agua Potable	\$ 0,00
Desagües Cloacales	\$ 0,00

Deberá saldarse así mismo toda deuda existente hasta la fecha.

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

La Desconexión de los servicios de cloacas no generará cargo particular alguno.-

### **c) Cargo de Reconexión**

#### **c1) Cargo de Reconexión sin retiro del medidor:**

Para el caso de inmuebles en los que la prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por

haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro del siguiente Cargo de Reconexión:

SERVICIO	CARGO DE RECONEXIÓN
Agua Potable	\$ 0,00
Desagües cloacales	\$ 0,00

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

## **c2) Cargo de reconexión por haber retirado el medidor:**

En los casos en que se detectó que luego del corte del suministro por falta de pago, el usuario se reconectó de manera clandestina y se procedió consecuentemente al retiro del medidor domiciliario, ante la solicitud de reconexión y previo a regularizar su situación, la Prestadora tendrá derecho al cobro del siguiente Cargo de Reconexión:

SERVICIO	CARGO DE RECONEXIÓN
Agua Potable	\$ 30,00
Desagües cloacales	\$ 0,00

**ARTÍCULO 11°: FACTOR DE TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE REGULACIÓN Y CONTROL.** A los efectos de solventar el costo de financiamiento del ente Regulador, la Prestadora facturará a los Usuarios la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control establecida por el Artículo 27° de la Ley N° 11220, informando a los mismos la suma o porcentaje aplicado.

Los importes facturados durante cada mes calendario por el concepto establecido precedentemente, independientemente de su efectivo cobro, serán transferidos al Ente Regulador dentro de los diez (10) primeros días corridos del mes siguiente al de su facturación, respetando los plazos y formas que el Ente Regulador hubiere establecido al efecto. Dichos importes no serán pasibles de descuentos, retenciones, embargos ni compensaciones por parte de la Prestadora.

## **ARTÍCULO 12°: IMPUESTOS MUNICIPALES, PROVINCIALES Y NACIONALES**

Los precios o tarifas indicados anteriormente no incluyen alícuotas correspondientes a impuestos municipales, provinciales y nacionales que fueren aplicables.

**ARTÍCULO 13°: CUOTAS SOCIALES.** Cuando el Consejo de Administración de la prestadora resolviese la emisión de cuotas sociales, o en el caso de las suscripciones previstas en el Art. 14 del Estatuto de la Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de El Trébol Ltda., dicha suscripción por parte de los asociados se efectivizará a través del rubro cuotas sociales en la correspondiente factura mensual, independientemente si el inmueble está habitado y deshabitado.

**ARTÍCULO 14°: PRECIOS MÁXIMOS Y REBAJAS DISPUESTAS POR LA PRESTADORA.** Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. La Prestadora podrá establecer valores tarifarios y precios menores, en todos los casos con carácter general para situaciones análogas. Los descuentos que pudiere otorgar la Prestadora no deberán generar, directa o indirectamente, variación alguna para los restantes Usuarios. En la factura correspondiente deberá consignarse el monto y concepto de la rebaja. La Prestadora podrá dejar sin efecto el beneficio otorgado, previa comunicación al Usuario de tal hecho con sesenta (60) días corridos de antelación.

En todos los casos la Prestadora deberá informar al Ente Regulador dentro de un plazo no mayor a diez (10) días desde su otorgamiento.

**ARTÍCULO 15°: EXENCIONES, REBAJAS Y SUBSIDIOS.** Respecto de toda otra exención, rebaja o subsidio que existiere o pudiere disponerse en el futuro, la autoridad pública competente que lo dispusiere compensará a la Prestadora con el monto equivalente al costo emergente de los mismos, entendiéndose por tal a las sumas dejadas de percibir en virtud de dichas exenciones, rebajas o subsidios, en un todo de acuerdo con los Artículos 81º, 92º y 94º de la Ley N° 11220 y las disposiciones del presente Régimen Tarifario. Los informes confeccionados a tal efecto por la Prestadora deberán ser certificados mensualmente por el Municipio y la Prestadora. La compensación deberá ser efectivizada dentro de los (treinta (30) días corridos) siguientes al período de facturación correspondiente.

**ARTÍCULO 16°: CORTE DEL SERVICIO.** La Prestadora estará facultada para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones:

La mora incurrida en una factura se configurará de manera automática y deberá ser, como mínimo, de dos (2) meses calendarios a partir del vencimiento original de la misma.

La Prestadora deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito como mínimo en dos (2) ocasiones, con no menos de 2 semanas de intervalo entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de diez (10) días para el pago.

La Prestadora deberá cursar al Usuario un aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días de antelación, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial, o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la Prestadora a raíz de una mora anterior. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado.

En caso de corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reconexión, la Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

La Prestadora no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.

Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por la Prestadora o por el Ente Regulador dentro del plazo establecido en el Art. 114º de la Ley N° 11220. En estos casos el Usuario deberá reclamar previamente ante la Prestadora.

En los demás casos contemplados en el Art. 92º de la Ley N° 11220.

**ARTÍCULO 17º: NOTIFICACIONES.** En todos los casos donde sea obligación de la Prestadora notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido, o en el domicilio que hubiere indicado el Usuario.

### **Normas de Facturación**

**ARTÍCULO 18º: EJECUTABILIDAD.** Las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita la Prestadora por los Servicios que hubiere prestado, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal, con arreglo a lo dispuesto en el Art. 91º de la Ley N° 11220.

**ARTÍCULO 19º: PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN.** La periodicidad de la facturación del Servicio prestado, será determinada por la Prestadora, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un (1) mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al ente Regulador y a los Usuarios correspondientes, con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos.

**ARTÍCULO 20º: LUGAR DE PAGO.** Las facturas se abonarán en el domicilio de la Prestadora, sito en Elisa Damiano N° 99 de la ciudad de El Trébol y/o en las siguientes entidades financieras y/o mutuales habilitadas para el cobro:

- Banco Credicoop C.L. Sucursal El Trébol
- Banco Bisel S.A. Sucursal El Trébol
- Club Atlético Trebolense Mutual, Social y B.
- Mutual de Residentes del Barrio Tais
- Mutual Sociedad Italiana de Socorros Mutuos.

**ARTÍCULO 21º: FACTURACIÓN A NUEVOS USUARIOS.** La fecha de iniciación de la facturación de Servicios prestados por la Prestadora a Usuarios no servidos a la fecha de comienzo de la vigencia del presente Régimen Tarifario, se determinará de acuerdo a los siguientes casos:

### **Inmuebles con conexión instalada**

Todos los Usuarios que contaren con conexión Domiciliaria instalada para la provisión de agua potable y/o desagües cloacales, tendrán obligación de pago a partir del día de la habilitación del Servicio. Será responsabilidad de la Prestadora la comunicación al Usuario de dicha fecha, salvo que ya gozaren del servicio.

### **Inmuebles baldíos**

Los inmuebles baldíos que no contaren con conexión abonarán a la Prestadora el servicio a

inmuebles previsto en el Art. 8° inc. A2), cuando soliciten la conexión domiciliaria se le facturará el correspondiente Cargo de conexión.

### **Inmuebles con modificaciones**

Para aquellos inmuebles en los cuales correspondiere un cambio de clasificación o cuando en los mismos se verificaren modificaciones que afecten los montos a facturar por los Servicios prestados, la facturación modificada podrá ser realizada a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que las modificaciones fueran constatadas por la Prestadora o bien comunicadas por el Usuario, lo que fuere anterior.

## **ARTÍCULO 22°: REQUISITOS DE LAS FACTURAS EMITIDAS POR LA PRESTADORA**

### **Indicaciones mínimas**

La Prestadora deberá comunicar a los Usuarios todos los elementos necesarios que le permitan calcular los valores tarifarios que le fueren facturados. Sin perjuicio de las exigencias establecidas en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, en las facturas que emita la Prestadora deberá indicar, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre y domicilio del Usuario
- Fecha de emisión
- Ubicación del inmueble
- Período facturado
- Fecha de vencimiento
- Fecha de segundo vencimiento
- Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor del servicio, ingresos por cuenta de terceros y otros ingresos.
- Fecha de control de medición si correspondiere.
- Caudales suministrados.
- Intereses por mora y montos resultantes.
- Porcentaje y/o monto de la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.
- Impuestos.
- Importe total a pagar.
- Importes con mora.
- Lugares y forma de pago.
- Números telefónicos y direcciones de la Prestadora y del ENRESS.
- Detalle del consumo histórico del último año

### **MEDIDORES**

**ARTÍCULO 23°: SISTEMA DE MEDICIÓN.** Todos los inmuebles servidos por el servicio de agua potable, se rigen por el sistema medido por lo que el usuario no tendrá derecho de opción alguna.

**ARTÍCULO 24°: RENOVACIÓN:** La renovación y mantenimiento del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo de la Prestadora desde la fecha de su instalación.

**ARTÍCULO 25°: LECTURAS.** La Prestadora realizará la lectura de los medidores con la

periodicidad que requiere la facturación en cada caso.

El inicio de la lectura de medidores nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación hasta la finalización de tal período.

En caso de efectuarse el reemplazo o puesta en cero del medidor instalado, tal hecho deberá ser comunicado al Usuario por la Prestadora.

El acceso al medidor estará limitado al personal que indique la Prestadora pero éste deberá permitir al Usuario correspondiente su lectura, en ocasión de efectuarla o cuando el Usuario se lo solicite con causa justificada.

**ARTÍCULO 26°: FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR:** Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6 % del consumo real apreciado por medio de un patrón aprobado por el ENRESS.

**ARTÍCULO 27°: VERIFICACIÓN POR PEDIDO DEL USUARIO:** Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la Prestadora quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del medidor y de las instalaciones internas dentro del plazo de diez días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo la Prestadora no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor la Prestadora procederá al recambio o reparación del medidor a su costa. Si se determinase que el medidor registró consumos en exceso corresponderá, además, la refacturación de los Servicios prestados. Si se comprobare que el medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del Ente Regulador una nueva inspección, con citación de la Prestadora, además, el usuario podrá impugnar la factura que la Prestadora emita en función de los consumos leídos.

**ARTÍCULO 28°: VERIFICACIÓN POR DECISIÓN DE LA PRESTADORA:** Si la Prestadora estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete.

Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor, procederá a su reparación o reemplazo a su costo. En lo demás se estará a lo dispuesto en el artículo anterior. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del ente Regulador una nueva inspección, con citación de la Prestadora.

**ARTÍCULO 29°: MANIPULACIÓN DE MEDIDOR.** Está prohibida al usuario toda manipulación del medidor y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el usuario deberá reparar el daño causado así como el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

**ARTÍCULO 30°: RÉGIMEN APLICABLE A LOS CASOS DE REFACTURACIÓN.**

Toda situación de clandestinidad y/o incumplimiento de obligaciones por parte de los usuarios, y que genere la necesidad de refacturar períodos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 22, determinará un recargo del 10 % por sobre los valores que hubiere correspondido facturar si dicha situación no hubiese existido, con arreglo a los plazos establecidos en dicho artículo. Ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9 del presente Régimen Tarifario.

**ARTÍCULO 31°: RÉGIMEN APLICABLE A LA DEVOLUCIÓN DE IMPORTES A LOS USUARIOS.** Las devoluciones de importes monetarios a los usuarios por la facturación de prestaciones contempladas en el presente Régimen Tarifario, cuando mediase incumplimiento, error u omisión de la PRESTADORA con respecto a cualquier norma legal, contractual o reglamentaria, se sujetarán a un régimen de recargos e intereses igual al establecido en el artículo 9° del presente Régimen Tarifario.

**ARTÍCULO 32°: FACTURAS IMPUGNADAS.** Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por la Prestadora o por el ENRESS serán, a opción del usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses establecidos en el art. 9 del Régimen Tarifario hasta la total compensación de la obligación. La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al usuario el derecho al pago parcial a cuenta de un importe, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto la Prestadora se expida.

En caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, la Prestadora deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos.

En caso que el reclamo fuera denegado, la Prestadora podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a quince (15) días corridos posteriores a la fecha de la resolución, adicionando los recargos establecidos en el régimen tarifario. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada.

En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.

**ARTÍCULO 33°: PUBLICIDAD.** La Prestadora deberá emitir dentro de los dos (2) meses contados a partir de su aprobación, un documento descriptivo e informativo para los usuarios, de las disposiciones, precios y valores tarifarios contenidos en el presente Régimen Tarifario, así como de todo procedimiento administrativo que se disponga en relación con la aplicación del mismo.

Dicho documento deberá ser aprobado por el Ente Regulador y será posteriormente puesto a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales de la Prestadora, así como en las oficinas del Ente Regulador.

**ARTÍCULO 34°: PLAZOS.** Los plazos indicados en el presente Régimen Tarifario se computarán en días hábiles, salvo indicación expresa en contrario.