

E.P.A.S.
REGLAMENTO DEL USUARIO

TEXTO ORDENADO

**Resolución del Directorio del EPAS N° 115/99
y modificatorias N° 119/00 y N° 64/01**

E.P.A.S.
REGLAMENTO DEL USUARIO
CAPITULO 1

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.1 : Objeto del Reglamento del Usuario

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulen las relaciones entre los Usuarios, los Operadores y el Ente Regulador respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en su Art. 1.2 y en el marco de lo establecido por la Ley Provincial N° 6044, sus Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95, y demás normas aplicables según se establece en el Art. 1.4 del presente.

Artículo 1.2: Definiciones

Asociación de Consumidores y Usuarios: Persona jurídica sin fines de lucro, legalmente constituida, que tenga como finalidad la defensa, información y educación del Consumidor y que cumpla con lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial N° 5.547.

Conexión domiciliaria: Es la constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas de los inmuebles servidos, desde la línea municipal, la llave maestra o el medidor de caudales (si este existiera), lo que se encuentre en primer término medido en el recorrido de la cañería y en sentido de egreso de la propiedad hasta la cañería distribuidora de agua, en el caso de conexiones de agua potable o desde la línea municipal hasta la colectora cloacal, en el caso de conexiones cloacales, en un todo de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Concesión de los Operadores respectivos.

Ente Regulador: El Ente creado por la Ley N° 6.044 denominado Ente Provincial del Agua y de Saneamiento (E.P.A.S.) o quien lo suceda o reemplace.

Inmueble: A los efectos del presente Reglamento será considerado así a todo inmueble que tenga o no construcción.

Notificación fehaciente: Se considerará como tal a aquella que conforme a las disposiciones del derecho de fondo permita tener por cierto su fecha, contenido y recepción en el domicilio del notificado; y fuera diligenciada por un agente en un todo de acuerdo con las disposiciones que en uso de sus respectivas competencias dicten la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación y la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Operador: La persona física o jurídica, pública o privada, que tenga a su cargo la prestación del Servicio de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión respectivo.

Sub-Comité Consultor Comunitario: Es parte del Comité Consultor establecido en el Art. 130 de la Ley 6044 y definido en el Art. 80 del Decreto Reglamentario N° 2.223/94 y su modificatorio 911/95, y está integrado por representantes de las asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios y organizaciones ambientalistas.

Usuario: La persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del Servicio (agua potable y/o desagües cloacales), según lo dispuesto en las Normas aplicables. Son **usuarios actuales** las personas físicas o jurídicas cuyos domicilios se encuentran en las áreas servidas y son **usuarios potenciales** quienes estén en las áreas de expansión o remanente.

Artículo 1.3: Autoridad de Aplicación

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento será el Ente Regulador quedando bajo su jurisdicción todos los aspectos vinculados al control de la aplicación y cumplimiento de las normas establecidas en el presente, así como su interpretación y la aplicación de los procedimientos o sanciones que pudieran corresponder, de acuerdo con las Normas aplicables.

Artículo 1.4: Normas aplicables e Interpretación del Reglamento del Usuario

1.4.1 Las normas aplicables en el presente Reglamento serán, en el orden de prelación que se indica:

1. La Ley Provincial N° 6044
2. Los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y sus modificatorios.
3. Los Contratos de Concesión respectivos entre los Operadores-Concesionarios y el Concedente, o las Resoluciones del Directorio del EPAS N° 35/96 y sus modificatorias., según corresponda.
4. Las normas establecidas en el presente Reglamento.
5. Las resoluciones dictadas o que dicte el Ente Regulador en ejercicio de su facultad regulatoria y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a los Operadores y/o a los Usuarios, o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de los Contratos de Concesión respectivos que tenga por destinatarios a los Concesionarios en relación con los Usuarios de tales Concesiones.
6. Las Leyes Nacionales N° 24.240 y 24.568 y Provinciales N°5.547, 5.961 y 5.966, que se aplicarán supletoriamente a las otras normas.

1.4.2 Este Reglamento deberá ser interpretado en forma armónica e integral de acuerdo a las siguientes pautas:

- a) El orden de sus capítulos y cláusulas no debe ser interpretado como un orden de prelación entre ellos salvo cuando expresamente se indica lo contrario.
- b) Los títulos utilizados en el mismo sirven sólo de referencia y no afectarán la interpretación de su texto.
- c) Todos los plazos en días establecidos en el presente , se entienden como días hábiles administrativos, salvo indicación expresa en contrario. Los plazos indicados en meses y años, se consideran por períodos calendarios.
- d) En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de este Reglamento prevalecerán los criterios establecidos por las normas aplicables del apartado 1.4.1 en el orden de prelación indicado.

Artículo 1.5: Principios generales

1.5.1 Cada Operador, los Usuarios del área de concesión correspondiente y el Ente Regulador constituyen un sistema integral e indivisible, mediante el cual las necesidades sanitarias básicas de los habitantes y su sociedad en conjunto, son satisfechas a través de las prestaciones y contra prestaciones propias del servicio público de agua potable y cloacas, sujetas a la regulación y control aplicable.

1.5.2 El acabado cumplimiento del objeto primordial de tal sistema así como de sus objetivos derivados se basa exclusivamente en el funcionamiento armónico, solidario y equilibrado del mismo, el cual requiere por parte de los Usuarios y de cada Operador del respeto mutuo de los derechos y del cumplimiento de sus respectivas obligaciones, en el marco del ejercicio legítimo de la autoridad de aplicación por parte del Ente Regulador.

1.5.3 El Operador debe proveer y desarrollar el servicio, promoviendo así la seguridad y protección de la salud a través de la normal utilización del mismo, asegurando las condiciones de calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, un trato equitativo y digno al usuario, y proveyendo información adecuada y veraz, para lo cual tiene derecho y requiere de la percepción como contra prestación en tiempo y forma de las tarifas razonables y justas.

1.5.4 El Usuario de las áreas concedidas, a través del Operador correspondiente, tiene derecho a que se le suministre, con la calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, el servicio de agua potable y de desagües cloacales, estando obligado a abonar en tiempo y forma el precio del servicio, a cumplir con el reglamento en vigor y normas aplicables, no estándole permitido el aprovisionamiento de agua potable, y/o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados directa o indirectamente por el Operador respectivo.

1.5.5 El Ente Regulador debe asegurar el necesario equilibrio del sistema, tendiente a satisfacer las necesidades de la población, la retribución justa y razonable al Operador y la debida tutela de los derechos del Usuario, estableciendo las reglamentaciones que determinen las relaciones entre Operador y Usuario, controlando en forma permanente los Servicios que se presten y las tarifas aplicables, y resolviendo en única instancia administrativa los conflictos que se susciten entre usuarios y operador ó entre usuarios entre sí.

Artículo 1.6: Publicidad

Este Reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales del Operador y en las oficinas y delegaciones del Ente Regulador. El Operador deberá tener en sus oficinas y a disposición de los Usuarios una copia del presente Reglamento, debiendo entregar un ejemplar del mismo a quienes así lo requieran.

Artículo 1.7: Modificaciones del Reglamento

A propuesta de los Usuarios, de los Operadores, por su propia iniciativa o a propuesta del Sub-Comité Comunitario, el Ente Regulador podrá disponer previo conocimiento de dicho Sub-Comité, modificaciones a este Reglamento, las cuales deberán ser publicadas con una antelación de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Artículo 1.8: Normas de procedimiento interno de los Operadores

Las normas de procedimiento interno de los Operadores, en relación con los Usuarios, no podrán ser tales que 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.

CAPITULO 2

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Artículo 2.1: Derechos Generales del Usuario

Los derechos generales del Usuario son los establecidos por la Ley Provincial N° 6044 y por los Decretos Reglamentarios No 2.223/94 y 911/95 y que se enumeran a continuación:

2.1.1 Derecho genérico: Todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia de Mendoza tienen derecho a la provisión de agua potable, desagües cloacales e industriales, en la forma y condiciones que determine la Ley Provincial N° 6044 y sus reglamentaciones.

2.1.2 Usuarios Actuales. Los usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

- a) A la prestación del servicio conforme al nivel de calidad que establezcan las normas aplicables y el E.P.A.S.

- b) De requerir al E.P.A.S. la instalación y restablecimiento de la prestación del servicio en la forma y condiciones que determina esta ley y a exigir el cumplimiento de las metas que fije el Operador.
- c) A conocer con la debida antelación, el régimen tarifario su composición, sus modificaciones y a recibir oportunamente las facturas correspondientes. De no ser recibidas en tiempo oportuno, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. Toda factura deberá indicar claramente la fecha del vencimiento subsiguiente.
- d) En caso de error en los elementos o componentes esenciales de la facturación, tales como lectura del medidor, montos totales y/o parciales, rangos de metros cúbicos y otros que, a criterio del EPAS, revista tal característica, el Ente podrá autorizar la suspensión del pago hasta la rectificación por parte del respectivo Operador de la correspondiente factura.
- e) A ser informado por el operador y el E.P.A.S. en forma fácil, rápida y cercana al lugar de prestación del servicio sobre todos aquellos aspectos vinculados al mismo para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- f) Solicitar ante el operador la adecuada prestación del servicio y planes y metas fijadas.
- g) Recurrir ante el Ente Regulador, cuando el nivel del servicio sea inferior al establecido y el Concesionario no hubiera atendido el reclamo a que se refiere el inciso anterior, para que le ordene a éste la adecuación del mismo a los términos contractuales.
- h) Recibir información general sobre los servicios que el concesionario preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.
- i) Reclamar ante el Concesionario, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario publicado.

2.1.3 Usuarios Potenciales. Los Usuarios potenciales tienen derecho de estar informados sobre el cumplimiento de los planes de operación y expansión y de solicitar al EPAS su cumplimiento. También pueden, dentro de las condiciones establecidas por la Ley Provincial N° 6044 y sus reglamentaciones, solicitar la concesión del servicio.

Artículo 2.2: Derechos Particulares del Usuario en relación con el Operador

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del Presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Operador:

2.2.1 Recepción de información gratuita: Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica y razonable que le permita ejercer sus derechos y conocer sus obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones. En particular, el Usuario tendrá derecho a solicitar y obtener del Operador en forma escrita la información específica requerida sobre el Servicio suministrado.

2.2.2 Prestación del Servicio con calidad y eficiencia: Exigir la prestación del Servicio conforme a los niveles de calidad y eficiencia según los estándares establecidos en las Normas Técnicas aplicables

2.2.3 Respuesta a sugerencias e inquietudes: Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formule con relación al mejoramiento del Servicio. A tal fin, existirán canales de comunicación permanentes habilitados por el Operador, que deberán ser de fácil acceso para el Usuario.

2.2.4 Petición y/o reclamos respecto a aspectos determinados del Servicio: Peticionar respecto de aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente al Operador, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las Normas aplicables.

- 2.2.5 Inspección gratuita de la conexión domiciliaria:** Requerir y recibir inspección gratuita, hasta tres veces en un mes, de la conexión domiciliaria por parte del Operador, en los casos de baja presión, insuficiente caudal de agua potable, o en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública, dentro de las cuarenta y ocho horas de formulado el requerimiento, de acuerdo a las Normas Aplicables. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del Operador, el Usuario deberá comunicar la cancelación del requerimiento a aquél.
- 2.2.6 Información acerca de cortes del Servicio:** Recibir la comunicación de cortes del Servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministros con una antelación suficiente y por los medios adecuados, (prensa, radial y televisiva). Asimismo, el Usuario deberá recibir información acerca del radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.
- 2.2.7 Servicio de abastecimiento de Emergencia:** En caso que la interrupción en el servicio de agua potable fuera mayor de dieciocho (18) horas, el Operador deberá proveer al Usuario que lo solicite un servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida. En el caso de hospitales, el lapso indicado en el párrafo anterior será de seis (6) horas.
- 2.2.8 Documentación para trámites relacionados con el Servicio** Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el Servicio. En particular, el Operador deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.
- 2.2.9 Cuadro Tarifario aplicable y/o modificaciones al mismo:** Conocer el Cuadro Tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las Normas aplicables.
- 2.2.10 Recepción de la factura con la antelación suficiente:** Recibir la factura en el domicilio postal declarado, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles, sin perjuicio de que, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsista la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.
- 2.2.11 Información referente a la facturación:** Recibir información, a través de las mismas facturas M Servicio, de los elementos necesarios que le permitan conocer los valores tarifarios aplicados y calcular los precios que le son facturados.
- 2.2.12 Importes mal facturados:** Reclamar ante el Operador cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el Régimen Tarifario o Cuadro Tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, el Usuario no podrá ser intimado al pago de la factura reclamada si se aviniere a cancelar el monto que resulte de la resolución de su reclamo.
- 2.2.13 Verificación del funcionamiento del medidor de agua potable:** Solicitar y obtener del Operador la verificación gratuita del buen funcionamiento del medidor de agua potable, cuando existan dudas razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas.
- 2.2.14 Provisión e instalación del medidor de agua potable en caso de renovación:** A la provisión e instalación con cargo al Operador del medidor de agua potable, en los casos de renovación de estos equipos.
- 2.2.15 Situaciones de potencial riesgo sanitario:** Solicitar y obtener del Operador la investigación de aquellas situaciones consideradas por el Usuario como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las Normas aplicables.

2.2.16 Conducta irregular u omisión del Operador: Reclamar ante el propio Operador por cualquier conducta irregular u omisión del mismo o sus agentes, que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente.

2.2.17 Conexión al Servicio: Gestionar la solicitud de conexión en las oficinas comerciales del Operador, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro, y ser informado de la fecha en que se realizará la conexión.

2.2.18 Acciones previstas en leyes de defensa del consumidor: Ejercer las acciones previstas en las Leyes N° 24.240 y 24.568 y Provinciales No 5.547, 5.966 y 5.961 en armonía con lo regulado por las Normas aplicables y respetando el orden de prelación establecido en el art. 1.4 del presente Reglamento.

Artículo 2.3: Derechos Particulares del Usuario en relación con el Ente Regulador

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del Presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Ente Regulador:

2.3.1 Interposición de Reclamo: Reclamar ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias (cap. 5) cuando no hubiere sido atendido o hubiere sido denegada su pretensión por el Operador.

2.3.2 Recurso de Queja por Niveles de Servicio no adecuados: Interponer Recurso de Queja ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias (Anexo cuando el nivel de los Servicios que recibe no se ajuste a las Normas aplicables.

2.3.3 Denuncia por conducta irregular, omisión o daños imputables al Operador: Interponer Denuncias ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias cualquier conducta irregular u omisión del Operador o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente, así como por cualquier daño que se produjere en ocasión o como consecuencia de la prestación del Servicio, siempre que le sea imputable al Operador.

Artículo 2.4: Obligaciones particulares del Usuario en relación con el Operador

Sin perjuicio de las obligaciones generales que surgen del cumplimiento de lo establecido por las Normas aplicables y del debido uso racional y solidario del servicio, el Usuario debe cumplimentar en relación al Operador, las siguientes obligaciones particulares:

2.4.1 Obligatoriedad de la conexión y del pago del servicio: Los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles estarán obligados:

- a) a conectar los inmuebles, respectivos al servicio, una vez que el mismo esté disponible y ello haya sido notificado a los propietarios, o al consorcio de propietarios según la Ley N° 13.512, a los poseedores o tenedores;
- b) a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del Ente Regulador;
- c) al pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario, cuadro tarifario y normas aplicables.

2.4.2 Fuentes alternativas de agua potable: El usuario no podrá mantener fuente alternativa de agua potable sin el debido permiso del EPAS con arreglo a las normas vigentes. Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán dadas siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio público que presta y

serán registradas por el Concesionario , con conocimiento del Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador por los interesados. En ambos casos el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión del Concesionario.

- 2.4.3 Desagües cloacales y desagües pluviales:** Detectada la descarga de pluviales al sistema cloacal del Concesionario, éste procederá a emplazar al infractor para que realice la descarga a la acequia o vereda correspondiente, otorgándole un plazo de hasta sesenta (60) días a partir de la notificación fehaciente del emplazamiento. En caso que el infractor realice las obras exigidas, éste deberá solicitar inspección al Concesionario a los efectos de la verificación pertinente. Vencido el plazo estipulado, sin que el infractor hubiere realizado las obras correspondientes, quedará sujeto a la aplicación del cargo establecido en el artículo 61 del Anexo II del Contrato de Concesión.
- 2.4.4 Información de datos vinculados al Servicio y/o su facturación:** Informar correctamente al solicitar el Servicio, con carácter de declaración jurada, los datos que le sean requeridos a fin de una adecuada aplicación del Régimen y Cuadro tarifario correspondiente, actualizando dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.
- 2.4.5 Modificación en el inmueble servido:** Comunicar al Operador dentro de los treinta (30) días cualquier modificación del inmueble que pudiere generar un cambio en los valores tarifarios.
- 2.4.6 Adicionales en caso de aplicación de Sistema Tarifario por Cargo Fijo:** Abonar los montos adicionales que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas al Operador y que pudieran afectar el cálculo de los precios y cargos debidos, en el caso de aplicación del Sistema Tarifario por Cargo Fijo. Dicho montos se deberán calcular según los valores vigentes a la fecha de comprobación.
- 2.4.7 Provisión e instalación del Medidor de agua potable en nuevas conexiones:** Abonar el cargo correspondiente por la provisión e instalación del medidor de agua potable, por parte del Operador, en los casos de una nueva conexión.
- 2.4.8 Mantenimiento y reparación de las instalaciones domiciliarias internas:** mantener las instalaciones internas en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red externa ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las Normas aplicables y efectuar las reparaciones a su cargo en las instalaciones domiciliarias internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, el Usuario que lo hubiere originado será responsable de las consecuencias generadas por aquél y pasible de las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 2.4.9 Conexión clandestina:** Está prohibido realizar conexiones a las redes externas por cuenta propia o por terceros, y quienes realicen estas acciones serán pasibles de multas sin perjuicio de los daños ocasionados.
- 2.4.10 Bombas instaladas directamente a red distribuidora de agua potable:** Quienes mantengan bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red de agua potable, serán pasibles de multas o sanciones.
- 2.4.11 Vertido de efluentes no autorizados:** No realizar vertidos de efluentes no autorizados por las Normas aplicables. En caso de incumplimiento, serán pasibles de sanción.

2.4.12 Cuerpos extraños al sistema de desagües cloacales: No realizar descargas de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en el mismo. Para los casos de bloqueos en la conexión domiciliaria, cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas del Operador, éste podrá exigir al Usuario responsable el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

2.4.13 Ingreso de personal del Operador al inmueble servido : Permitir el ingreso de personal del Operador y/o del Ente Regulador debidamente identificado, a efectos de realizar trabajos atinentes al Servicio, inspecciones o lecturas de medidores o muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales., cuando así correspondiera, o para la realización de inspecciones por razones de emergencia del Servicio. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

2.4.14 Manipulación del medidor de agua potable y/o instalaciones externas : Está absolutamente prohibido al Usuario toda manipulación del medidor y su instalación. En caso de verificarse el incumplimiento a las Normas vigentes, estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones incurridas y se procederán a la liquidación de los consumos no registrados a los valores vigentes, desde la fecha presunta de la alteración hasta el momento de su comprobación, con más los intereses compensatorios. En casos de adulteración o rotura del medidor de agua potable, atribuibles al Usuario, se aplicarán las sanciones contempladas en el Contrato de Concesión y/o Normas aplicables vigentes del Operador.

2.4.15 Directrices y Recomendaciones de uso: El Usuario está obligado a respetar las Directrices y Recomendaciones de uso del Servicio que dicte y difunda el Operador en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las Normas aplicables. En particular, el Usuario está obligado a respetar y cumplimentar los horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y otras establecidas o que se establezcan.

2.4.16 Pago de Multas: Las infracciones por uso indebido del servicio, conexiones clandestinas, rotura de instalaciones por culpa del Usuario, violación de precintos colocados por el Concesionario en los casos de suspensión y/o restricción del servicio y en general a lo establecido por este Reglamento, harán pasible a los Usuarios causantes, de las Multas y todos los gastos originados por daño en las instalaciones y/o a terceros.

CAPITULO 3

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR EN RELACION CON LOS USUARIOS

Artículo 31: Derechos Generales del Operador

Sin perjuicio de lo establecido por los respectivos Contratos de Concesión , los derechos generales del Operador son los establecidos por la Ley Provincial N° 6044, y por los Decretos Reglamentarios No 2.223/94 y 911/95 y que se enumeran a continuación:

- a) Realizar todas las tareas relativas a la producción, tratamiento, distribución y comercialización de agua potable, la recolección, tratamiento final de aguas residuales domiciliarias, incluyéndose también aquellos efluentes industriales y de otras fuentes que el régimen en vigencia permita se viertan al sistema cloacal. Realizarán todos los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

- b) El Concesionario podrá captar aguas superficiales de ríos y cursos de agua provinciales superficiales y subterráneas, para la prestación de los servicios concesionados, comprometiendo un uso racional y de conformidad con el artículo 36° de la Ley N° 6.044.
- c) Prepararán planes de mejoras y expansión e inversión; en los términos previstos en el Contrato de Concesión teniendo presente la necesidad de incrementar la eficiencia del sistema en su conjunto. A tal efecto podrán requerir la reconversión de derechos de agua afectados a otros usos, para que los mismos sean asignados a agua potable y saneamiento.
- d) Actuarán como sujeto expropiante en caso de ocupación temporaria con aprobación previa del Ente Regulador, de acuerdo con el decreto-ley 1447/75.
- e) Solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbre por parte del Ente Regulador, en los términos de los Artículos Nros. 26110 y 30820, siguientes y concordantes del Código Civil.
- f) Administrar y mantener los bienes afectados al servicio, en las condiciones que se establecen en las Normas aplicables.
- g) Acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y los planes aprobados. Los costos que estos trabajos demanden serán abonados por los concesionarios.
- h) Proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición, podrán requerir la intervención del Ente Regulador.
- i) Cuando se detecten infracciones cometidas por los usuarios o terceros que ocasionen la contaminación o perjuicio en sus servicios y/o instalaciones, los concesionarios deberán informar al Ente Regulador para que adopte las medidas correspondientes.
- j) Cuando se compruebe deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema, que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros. Los concesionarios podrán, previa intimación, disponer el corte del servicio.
- k) Cobrar las tarifas por los servicios prestados como los reembolsos de obras, recargos y liquidaciones, pudiendo demandar judicialmente su cumplimiento por la vía del apremio establecida en el Código Fiscal de la provincia o del juicio ejecutivo, según corresponda.
- l) Con autorización previa del Ente Regulador podrá comercializar excesos de producción de agua potable o capacidad cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o agua cruda o realizar otras actividades comerciales o industriales expresamente previstas en el Contrato de Concesión, siempre que ello no signifique un perjuicio a los usuarios.

Artículo 3.2: Derechos particulares del Operador en relación con los Usuarios

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador goza de los siguientes derechos particulares en relación con los Usuarios:

3.2.1 Imposición de la conexión obligatoria del servicio de agua potable y cloacas: Una vez que se encuentre disponible el servicio y previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, a la instalación a cargo de los mismos de los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del Ente Regulador y a conectar los inmuebles respectivos al servicio con la obligación del pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario y cuadro tarifario aplicable.

3.2.2 Facturación y cobro de los Servicios prestados: Facturar y percibir en tiempo y forma los importes, cargos y tasas que corresponden por la conexión, desconexión y todo otro que surja de la prestación de los Servicios a su cargo con arreglo al Régimen y Cuadro Tarifario aplicable.

- 3.2.3 Imposibilidad de lectura del medidor de agua potable :** Para el caso de Régimen Tarifario Medido y de imposibilidad de lectura del medidor y con razón fundada, el Operador podrá estimar los volúmenes a facturar, siempre que ello no se realice en más de dos (2) ocasiones en el año, y por un lapso total anual no mayor de cuatro meses.
- 3.2.4 Restricción y corte del Servicio por falta de pago:** Proceder de acuerdo a lo establecido por la Ley Provincial N° 6044 y su modificatoria Ley Provincial N° 6511, y normas aplicables, a la restricción o corte del servicio por mora o falta de pago.
- 3.2.5 Control y custodia de las instalaciones y del debido uso del servicio:** Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación del Servicio así como del debido uso de dicho servicio.
- 3.2.6 Supresión de conexiones clandestinas:** Realizar de oficio la supresión de conexiones clandestinas al servicio de agua potable y cloacas sin perjuicio de las acciones punitivas y resarcitorias que pudieran corresponder , con previa autorización del EPAS.
- 3.2.7 Imposición del cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos:** Una vez disponible el servicio de cloaca y previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, al cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos a cargo de los mismos,
- 3.2.8 Imposición del cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales:** Previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, al cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales sin perjuicio de las acciones punitivas que pudieran corresponder.
- 3.2.9 Recepción de efluentes cloacales no domésticos:** Recibir como actividad en competencia y en acuerdo con el cliente el vertido de efluentes que no se ajusten al uso doméstico, estableciendo como mínimo los caudales previstos, la calidad físicoquímica y biológica de los efluentes a recibir, y las penalidades estipuladas para casos de incumplimientos, en el marco de lo previsto en las normas aplicables. Para el caso que el Operador no opte por la recepción de los efluentes, estará facultado asimismo para cortar el Servicio de desagües cloacales en los casos que dichos efluentes 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.
- 3.2.10 Inspección de instalaciones internas de los inmuebles:** En caso de necesidad derivada de la correcta prestación y control del servicio prestado o a prestar o emergencia, actualizar datos físicos del inmueble podrá , previa autorización de su propietario, inspeccionar las instalaciones internas de los inmuebles ubicados dentro del Area Servida.
- 3.2.11 Instalación de medidores, mantenimiento y renovación de instalaciones externas y cambios tecnológicos:** Realizar la instalación de medidores, su reemplazo, y en general todo acto que implique el mantenimiento y renovación de instalaciones externas, en un todo de acuerdo con las normas aplicables en general y por lo dispuesto por su Contrato de Concesión en particular. Asimismo podrá introducir los cambios técnicos que hagan a la mejor prestación del Servicio, con la correspondiente autorización del Ente Regulador y notificando al Usuario cuando éste se vea involucrado directamente.

3.2.12 Directrices y Recomendaciones de uso: Dictar y difundir directrices y recomendaciones de uso del Servicio en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las Normas aplicables. En particular puede establecer horarios , modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines , limpieza de veredas, lavado de vehículos y toda otra que surja de disposiciones generales o particulares que establezca o apruebe el Ente Regulador tanto en circunstancias normales como en situaciones de emergencia.

3.2.13 Normas de Procedimientos de los Usuarios ante el Operador:. Dictar y difundir normas de procedimientos de los Usuarios ante el Operador, en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las Normas aplicables y en un todo de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

3.2.14 Sanciones previstas en el Régimen Tarifario: Aplicar las sanciones previstas en el Régimen Tarifario aplicable y otras previstas en el presente Reglamento del Usuario, previo descargo del Usuario, cuando se comprobare violación de las obligaciones , fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente, daño a las instalaciones externas , uso inapropiado del servicio o manipulación de medidores, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes o que pudieran corresponder.

3.2.15 Imposición de Multas: Aplicar multas a los Usuarios en casos de rotura de instalaciones, uso indebido del servicio, conexiones clandestinas y/o violación de precintos.

Artículo 3.1 Obligaciones particulares del Operador en relación con los Usuarios

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador tiene las siguientes obligaciones particulares en relación con los Usuarios:

3.3.1 Prestación del Servicio : Prestar el servicio público de agua potable y/o cloacas concesionado y definido en las normas aplicables en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la protección del ambiente.

3.3.2 Calidad del Servicio: Mantener en todo el tiempo en la prestación del servicio los niveles de calidad y eficiencia exigidos en las normas aplicables.

3.3.3 Mejoramiento y Expansión del Servicio: Proveer al mejoramiento continuo y a la expansión del servicio de acuerdo a las metas y objetivos establecidos en los respectivos Planes de Operación y Expansión (POE) y en las normas aplicables.

3.3.4 Servicio de emergencia : Mantener y prestar un Servicio especializado y permanente de emergencias las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, en cada cabecera departamental de la zona atendida, con una oficina técnica y medios de reparación de urgencia, con capacidad para recibir reclamos (servicio telefónico gratuito 0-800). Esta información deberá figurar en la factura y en toda información que acompañe a la misma.

3.3.5 Facturación del Servicio: Emitir la factura del servicio prestado en un todo de acuerdo a lo establecido por el Régimen y Cuadro Tarifario aplicable y a las normas particulares que establezca el Ente Regulador, incluyendo toda la información requerida y necesaria para la determinación del precio total facturado al usuario y montos adeudados por éste a la fecha de emisión de la factura.

3.3.6 Difusión de Información General: Publicar y difundir periódicamente información general a efectos de que los usuarios estén al tanto sobre la evolución del servicio, sus condi-

ciones técnicas y económicas, su operación, sus mejoras y planes de inversión y expansión. En particular el Operador realizará la difusión del Plan Anual de Operación y Expansión y el cumplimiento de metas que emprenda por sí o a través de obras por cuenta de terceros una vez aprobada por el Ente Regulador: En dicha difusión, deberá consignar como mínimo lo siguiente:

- a) Tipo de servicio a proveer.
- b) Fecha estimada de prestación efectiva.
- c) Delimitación precisa del área beneficiada o sector de la población servida, según corresponda.
- d) Toda otra referencia de interés para el Usuario Actual o **Potencial**

3.3.7 Difusión de Información Particular: Publicar y difundir la información particular del servicio de base periódica o no periódica que establezcan las normas aplicables y el Ente Regulador.

3.3.8 Comunicación pública de Anormalidades del Servicio: Comunicar con la suficiente antelación mediante los medios masivos de difusión los cortes programados de servicios indicando su duración y las recomendaciones y recaudos del caso. Deberá comunicar también inmediatamente toda anomalía del servicio, sea prevista o imprevista que afecte sustancialmente la calidad o continuidad del mismo y las medidas y recomendaciones de mitigación y protección de la salud pública que pudieran corresponder.

3.3.9 Información al Usuario sobre aspectos vinculados a la facturación: El Operador informará al Usuario, en forma oportuna, salvo razones de fuerza mayor, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

3.3.10 Avisos y Notificación individual a los Usuarios: Se considerarán avisos o comunicaciones simples los realizados individualmente a los usuarios por intermedio de la factura o de anexos a ésta o de comunicaciones escritas realizadas al domicilio de facturación. Corresponderá y se deberá producir aviso o comunicación simple en todos aquellos casos de novedades en la prestación del servicio y estado de deuda que involucre al usuario individualmente y que no se produzca emplazamiento al mismo. Deberá notificarse de manera fehaciente, en el inmueble servido o en el domicilio donde se reciba la correspondiente factura, todos aquellos emplazamientos referidos a las normas aplicables y lo concerniente al presente reglamento.

3.3.11 Factibilidad de conexión en área de expansión: Emitir la factibilidad de conexión del servicio dentro de los treinta (30) días de gestionada por el Usuario en las oficinas comerciales del Operador la factibilidad de conexión en área de expansión, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro. La factibilidad emitida correspondiente deberá ser notificada fehaciente indicando la fecha máxima en que estará disponible el servicio para su conexión.

3.3.12 Conexión del servicio en área servida: Efectuar la habilitación del servicio dentro de los siete días desde que el usuario le hubiere notificado fehacientemente la realización de la Conexión Domiciliaria.

3.3.13 Provisión de medidores a conexiones existentes: Proveer e instalar a su cargo los medidores que correspondan instalar en conexiones existentes que carezcan de él, en un todo de acuerdo a las metas del Contrato de Concesión.

3.3.14 Verificación , mantenimiento y sustitución de medidores: Verificar , mantener y eventualmente sustituir, en caso de funcionamiento incorrecto, y a su cargo, el medidor correspondiente a una conexión . Cuando la verificación, mantenimiento y/o sustitución del medidor no surgiera por pedido expreso del Usuario, el Operador deberá notificar a éste. Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias entre el consumo registrado y el real apreciado, no podrá corregir, en forma retroactiva las facturaciones ya realizadas y deberá además, proceder al recambio del medidor informando previamente al Usuario. 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 efectivice fehacientemente.. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el resultado de la inspección y/o verificación podrá solicitar al EPAS su intervención. En caso que el reclamo fuere denegado, el Operador podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento, no inferior a siete (7) días corridos posteriores a la fecha de resolución, adicionando al valor original de la factura los intereses resarcitorios que puedan corresponder, conforme a lo establecido en el Régimen Tarifario.

3.3.15 Oficinas de Atención Pública: Habilitar y mantener dentro del Area Servida, locales apropiados para la atención al público en la cantidad y distribución geográfica que resulte adecuada, atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidos y tramitados las consultas y los reclamos de los usuarios en horarios comerciales. Los locales deberán tener carteles a la vista del público consignando que se encuentran a su disposición el Libro de Quejas, el Cuadro Tarifario y el Reglamento del Usuario.

CAPITULO 4

DE LA ATENCION AL USUARIO POR PARTE DEL OPERADOR

Artículo 4.1: Principios para la atención del Usuario por parte del Operador

El Operador instrumentará y mantendrá un sistema de atención del Usuario tendiente a poder recepcionar, registrar , responder y satisfacer consultas, pedidos de información, solicitudes de trámites o servicios diversos, inquietudes, quejas y reclamos, bajo los principios generales de celeridad, simplicidad y trato personalizado, y tendiente a garantizar:

- a) *Trato equitativo y digno:* El Usuario debe ser tratado por el Operador en forma equitativa y digna, con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas adecuadas y veraces.
- b) *Especialización del personal afectado a la atención del Usuario y público:* El público deberá ser recibido por personal idóneo específicamente dedicado a la atención, provisto del equipo suficiente que le permita acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes. El personal afectado a la atención del Usuario y público en general recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa 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 prestan.
- c) *Capacitación del personal afectado a la atención del Usuario y público:* El personal afectado a la atención del Usuario y público en general recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa 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 prestan.
- d) *Diligencia y seguimiento permanente:* El Operador debe recepcionar toda presentación que realice el Usuario asistiendo y procurando que la misma, así como toda inquietud razonable

del Usuario, sea apropiadamente canalizada y culminada, para lo deberá disponer de un sistema administrativo interconectado, que reflejado en un archivo central, permita un trámite ágil y eficaz. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por vía telefónica y postal. Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida por el personal de atención, tiene el derecho de requerir y ser recibido inmediatamente por el jefe inmediato superior de la oficina, de asentar su queja o reclamo en el Libro de Quejas, así como de interponer el recurso correspondiente ante el EPAS.

Artículo 4.2: Tipificación básica y plazos de atención de trámites y gestiones del Usuario

Al sólo efecto del establecimiento de pautas de ordenamiento general y sin perjuicio de lo que establezcan o se derive de las normas aplicables, los trámites y gestiones del Usuario ante el Operador se clasificarán en Solicitudes Ordinarias, Solicitudes Extraordinarias, Quejas , Reclamos y Denuncias. El Operador deberá dar curso a los trámites y gestiones efectuados por el Usuario según se establece en cada caso.

4.2.1 Solicitudes Ordinarias: Son aquellas iniciadas por los usuarios relacionadas con aspectos regulares del servicio prestado en condiciones normales ; sin perjuicio de otras que el Operador pueda establecer serán consideradas solicitudes ordinarias las siguientes:

- a) Solicitud de Factibilidad de Conexión de Servicio en Area de Expansión
- b) Solicitud de Conexión de Servicio en Area Servida: diez (10) días.
- c) Solicitud de Desconexión de Servicio
- d) Solicitud de Reconexión de Servicio: dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de pagada la deuda.
- e) Solicitud de Restablecimiento de Servicio: veinticuatro (24) horas en casos no imputables al Usuario y hasta cuarenta y ocho (48) por factores climáticos y de acuerdo a disponibilidad técnica.
- f) Solicitud de Inspección sobre el Servicio: Diez (10) días hábiles.
- g) Solicitud de Atención de Inconvenientes Técnicos: de veinticuatro (24) a cuarenta (40) horas de acuerdo a la urgencia del caso y de la disponibilidad técnica.
- h) Solicitud de Información Específica
- i) Solicitud de Formas Especiales de Pago para Cancelación de Deuda : Diez (10) días hábiles.
- j) Solicitud de Actualización de Datos del Usuario: Treinta (30) días corridos.

Corresponde al Operador establecer los requisitos mínimos a cumplimentar por el usuario en cada caso debiendo notificar al mismo que se procederá al archivo por desestimiento o rechazo en caso de no completarse la documentación acompañante necesaria.

4.2.2 Solicitudes Extraordinarias: son aquellas solicitudes iniciadas por los usuarios no tipificadas, relacionadas con aspectos especiales del servicio prestado en condiciones normales. Corresponde al Operador establecer los requisitos mínimos a cumplimentar por el usuario en cada caso particular debiendo notificar al mismo que se procederá al archivo por desestimiento o rechazo en caso de no completarse la documentación acompañante necesaria.

4.2.3 Quejas: son aquellas que el Usuario desea formalizar en contra del Operador o de determinado personal de éste con el objeto de manifestar disconformidad, y que se refieren al funcionamiento del servicio, a la calidad de la atención recibida, a la eficacia o eficiencia puesta de manifiesto en el tratamiento de solicitudes realizadas, y en general a toda otra comprendida en la relación usuario-operador. La Queja debe ser asentada a requerimiento del usuario en el Libro de Quejas de la Oficina correspondiente.

4.2.4 Reclamos: Son aquellos procedimientos debidamente formalizados, iniciados por el Usuario ante el Operador con el objeto de revertir o resarcir un eventual perjuicio objetivo del segundo en contra del primero, y que en general están acompañados de elementos probatorios o que producen o integran posteriormente éstos, y que se refieren al funcionamiento o a la calidad irregular del servicio, a la facturación del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables. Los Reclamos deben ser resueltos tanto administrativa mente como operativamente por el Operador, con la debida notificación al Usuario reclamante de la resolución recaída, dentro de los plazos establecidos para cada caso. Sin perjuicio de la tipificación que establezca en cada caso el Operador, los reclamos se clasificarán y atenderán según el siguiente detalle:

- a) *Reclamos Técnicos:* relativos al servicio ordinario, al servicio en competencia, y al funcionamiento de los medidores. Los reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del Servicio que afecten al Usuario podrán ser presentados en cualquier oficina del Operador. Para realizar el reclamo no precisará de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Operador el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad correspondiente. Para estos casos, y de comprobarse la existencia efectiva de la irregularidad, el Operador deberá satisfacer el reclamo dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión
- b) *Reclamos por Conexión, Reconexión o Restablecimiento del Servicio:* relativos a la atención en forma debida de la solicitud correspondiente. Plazo: Hasta cuarenta y ocho (48) horas.
- c) *Reclamos sobre Facturación:* Relativos a facturación incorrecta, al consumo facturado, o a emplazamientos por deudas ya abonadas. Se aplicará al respecto lo establecido en los artículos 25 a 28 del Anexo II del Contrato de Concesión. En caso que un Usuario formule un reclamo sobre una factura ya cancelada, los ajustes en menos que pudieren determinarse, ya fuere por el Concesionario o por el Ente Regulador, serán deducidos del monto de la factura inmediata posterior a la fecha de la resolución correspondiente y así sucesivamente hasta su cancelación total, añadiéndose los recargos e intereses a favor del Usuario que correspondieren por aplicación del artículo anterior. La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario derecho a un pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el Concesionario se expidiese. En caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, el Concesionario 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, el Concesionario podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a (7) días corridos posteriores a la fecha de resolución, adicionando un recargo del diez por ciento (10%) sobre el valor original más intereses resarcitorios que pudieren corresponder conforme el art. 25 del Régimen Tarifario. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.
- d) *Reclamos Generales:* Hasta treinta (30) días corridos.

4.2.5 Denuncias: Podrán ser interpuestas por los Usuarios ante el Operador, denuncias de actos por parte de otros usuarios, del personal o empresas contratadas por el operador, o de extraños que causen perjuicio real o potencial sobre el servicio, o bien por deficiencias o irregularidades en la infraestructura o en la prestación del servicio, causen éstas o no perjuicios objetivos directos sobre el denunciante. El Operador deberá iniciar inmediatamente una actuación interna, con la debida reserva del nombre del denunciante, tendiente a investigar el hecho denunciado y a tomar las medidas del caso. El Operador deberá notificar al denunciante al término de la actuación el resultado de la misma, así como deberá informar al mismo del estado de tratamiento en caso que así lo solicite.

Artículo 4.3: Formalización de trámites y gestiones frente al Operador:

A los fines de optimizar la relación entre el Usuario y el Operador, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero. Sin perjuicio de ello el Usuario contará con las siguientes formas para contactarse con el Operador a fin iniciar cualquier tipo de trámite y gestiones:

- a) *Por vía personal.* Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con la firma autenticada del Usuario por escribano público, autoridad pública, o entidad bancaria, o aún a través de actuaciones firmadas sólo por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b) *Por vía telefónica:* mediante una línea gratuita (0-800-) que deberá poner a disposición el Operador durante las veinticuatro (24) horas, el Usuario podrá iniciar trámite pertinente; el mismo podrá ser completado mediante el envío por correo de la documentación pertinente que le indique el Operador. Cualquier otro elemento faltante será requerido oportunamente por el Operador al Usuario por vía telefónica o por vía postal según corresponda.
- c) *Por vía postal:* dirigiéndose por simple nota al Operador. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal, telegrama o carta documento.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar y el teléfono donde se deberán efectuar los trámites y gestiones. La falta de respuesta en los plazos establecidos dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará para recurrir ante el Ente Regulador.

Artículo 4.4: Registro de trámites y gestiones iniciados por el Usuario frente al Operador

Cada trámite y gestión, en todos sus tipos, incluyendo las quejas asentadas en el Libro de Quejas, iniciado por el Usuario ante el Operador, deberá ser registrado de acuerdo a la modalidad adoptada por éste, asignándosele un número y código que obligatoriamente deberá dar a conocer al Usuario en el momento de iniciar el trámite y gestión, y que deberá estar contenido en el comprobante que se expida al efecto. Si el trámite o gestión es iniciado por vía telefónica, se informará también al Usuario, por dicha vía, en el mismo acto acerca del número y código correspondiente. Tanto en el caso anterior como en el caso de que el trámite o gestión se realice por vía postal, corresponderá la remisión al Usuario, también por vía postal, del comprobante correspondiente conteniendo el número y código de dicho trámite o gestión.

De todo trámite y gestión, y en particular de los reclamos y denuncias, se llevará un registro alfanumérico, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el Ente Regulador, de acuerdo a la Ley N° 24.240 y Normas aplicables.

Artículo 4.5: Folletos informativos

El Operador pondrá a disposición del Usuario, folletos informativos acerca de los temas de interés, en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición del Usuario.

Artículo 4.6: Puesta en marcha de las disposiciones del presente Capítulo

En cada caso particular, el Ente Regulador establecerá por Resolución de Directorio un plazo adecuado para la plena puesta en marcha de las disposiciones del presente capítulo.

CAPITULO 5

REGIMEN DE REQUERIMIENTOS Y PRESENTACIONES DE USUARIOS ANTE EL ENTE REGULADOR

Artículo 5.1: De los Reclamos ante el Ente Regulador.

Constituye un Reclamo toda presentación que realice un Usuario con el objeto de revertir o modificar mediante Resolución del Ente Regulador un eventual perjuicio objetivo provocado por el Operador en la prestación del servicio y sobre el cual ha recibido una respuesta negativa

de parte de éste o ha vencido el plazo para su efectiva respuesta. Se refieren al funcionamiento a la calidad, regularidad, uniformidad, generalidad, continuidad, obligatoriedad, eficiencia del servicio, a la facturación (precio justo y razonable) del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables al servicio.

Artículo 5.2: Del Reclamo Previo ante el Operador.

En forma previa a la interposición del Reclamo ante el EPAS, el Usuario necesariamente debe haberlo efectuado ante el Operador y haber recibido una respuesta negativa de parte de éste (expresa o tácita). En el caso de que el Usuario no haya cumplido dicho trámite el EPAS le indicará que debe dirigirse al Operador antes de tomar dicho reclamo, para lo cual el Ente Regulador le entregará un formulario tipo. El Operador recibirá el reclamo y le entregará al Usuario copia del mismo donde deberá constar, día, hora y fecha y nombre de la persona que tomó el reclamo. Asimismo, el procedimiento descrito lo deberá realizar el Operador utilizando el mismo formulario más arriba indicado, cuando el usuario se presentara directamente en sus oficinas.

Artículo 5.3. Otro tipo de Presentaciones.

Los Usuarios en general podrán efectuar otro tipo de presentaciones que no constituyen reclamos propiamente dichos, tales como denuncias o pedidos de información, los que serán tramitados conforme a la particular naturaleza de los mismos y la competencia específica del Ente Regulador, ello en los términos de los Arts. 6; Art. 10 y conc. de la Ley 6044 y Arts. 17 y conc. del Dec. 911/95 y haciendo aplicación de la ley 3909 para la sustanciación de los mismos.

Artículo 5.4: Procedimiento para la tramitación de los Reclamos.

El procedimiento del reclamo se extiende a lo largo de tres etapas: 1) Instrucción del Reclamo, 2) Intento de Conciliación y 3) Resolución, conforme se detalla a continuación:

5.4.1. Instrucción del Reclamo - Requisitos: El reclamo presentado por el Usuario en los términos del Art. 5.1 deberá ser fundado y acompañar toda la prueba que haga a su derecho, consignando como mínimo:

- a) Nombre, apellido, domicilio real y dirección del inmueble servido en caso de diferir del domicilio y teléfono en caso de disponer de uno.
- b) Objeto concreto de la presentación y relato de los hechos en los que se funda la misma.
- c) Detalle de elementos probatorios con que cuente el Usuario.
- d) Trámites y gestiones previos realizados ante el Operador y en su caso, número de reclamo asignado por éste.

5.4.1.1 El Reclamo una vez ingresado por Mesa de Entradas del EPAS, dentro de las veinticuatro horas le será remitido al Instructor Sumarial del Ente Regulador.

5.4.1.2 Vista al Operador: El Instructor Sumarial examinará el reclamo y si se encuentran reunidos los requisitos mínimos establecidos, dará una vista al Operador por el plazo perentorio e improrrogable de (cinco) días a efecto de que presente el correspondiente descargo ofreciendo toda la prueba que haga a su derecho. Excepcionalmente y bajo causa justificada el Operador podrá solicitar una ampliación de cinco días a tal efecto, siendo de exclusiva facultad del Instructor Sumarial otorgar la misma.

5.4.1.3 Producción de la Prueba: Una vez efectuado el descargo, el Instructor Sumarial ordenará la producción de la prueba pendiente, pudiendo ordenar cuanta medida estime corresponder a efecto de las averiguaciones que fueren necesarias.

5.4.2. Conciliación Audiencias: El primer y tercer miércoles de cada mes, o el posterior día hábil para el caso que alguno de éstos fuera feriado, se realizarán en la sede del Ente Regulador audiencias para el tratamiento de los reclamos presentados por los Usuarios, siempre que ello fuere necesario y conducente a la resolución de éstos.

La audiencia de conciliación podrá ser solicitada también por el Usuario o por el Operador.

5.4.2.1 Orden del Día - Convocatoria: El Instructor Sumarial elaborará un orden del día en el que se incluirán los reclamos a tratar y notificará en tal sentido al Operador del Servicio con no menos de 5 (cinco) días de anticipación, haciéndole saber que las actuaciones se encuentran a su disposición para la toma de vista, sin necesidad de petición expresa.

Al preparar el orden del día el Instructor Sumarial procurará elaborar el mismo en base a una selección de aquellos reclamos que requieran una urgente y/o especial atención, evitando seleccionar aquellos que sean de naturaleza similar y cuya solución se encuentre implícitamente contenida en el tratamiento de otro que ya hubiese sido seleccionado o tratado.

5.4.2.2 Participantes: Participarán de las Audiencias los representantes del Operador, el Instructor Sumarial y las Gerencias del Ente Regulador que estuvieren involucradas en los temas a tratar. Se tratarán un máximo de diez (10) reclamos por audiencia.

En el caso de que el Instructor Sumarial considere que es necesaria la presencia del Usuario que dio inicio al reclamo, éste podrá ser citado a la audiencia, debiendo ser notificado en su domicilio de la realización de la audiencia con suficiente antelación.

La personería invocada, así como el interés en la participación de la audiencia deberán encontrarse debidamente acreditados en el momento previo al inicio de la misma.

5.4.2.3 Dirección de la Audiencia: El Instructor Sumarial tiene amplias facultades para dirigir la Audiencia y en virtud de ello puede suspender la misma, llamar a cuarto intermedio como así también excluir de la misma a quien perturbe el orden.

5.4.2.4 Celebración de la Audiencia: Reunidas las partes en el lugar, fecha y hora designada, el Instructor Sumarial procederá a realizar la apertura de la Audiencia, realizando una lectura del orden del día dando inicio luego con el tratamiento de cada uno de los temas en los que se verificarán los siguientes pasos:

El Operador deberá brindar las explicaciones y/o aportar los antecedentes, datos, constancias y pruebas que le fueran requeridas; en base a dichas explicaciones y/o elementos aportados, la Gerencia pertinente del Ente Regulador emitirá su opinión pudiendo requerir las aclaraciones que estime pertinentes, el intercambio de opiniones o debate será moderado por el Instructor Sumarial.

En su caso el Operador podrá efectuar una propuesta de solución al reclamo presentado.

De estar presente el Usuario se le dará la palabra a fin de que manifieste lo que estime corresponder con relación a su reclamo, en tanto que en la conducción de la audiencia el Instructor Sumarial procurará arribar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

5.4.2.5 Incomparecencia: En el caso de que una o más partes no concurran a la hora indicada, estando debidamente notificadas, el Instructor Sumarial podrá declarar, a su criterio, una vez transcurrido el tiempo de tolerancia de diez minutos, el fracaso de la misma o la convocaría a una nueva Audiencia. En el supuesto caso de que se fijara nueva fecha, las partes que concurrieron deberán notificarse en dicho acto de la nueva fecha, debiendo notificarse por cédula a la parte que no concurrió. De fracasar esta segunda audiencia o de entender el instructor sumarial que no corresponde el llamado a ésta, se deberá tener por fracasada la instancia conciliatoria.

5.4.2.6 Acta de Audiencia: En toda audiencia deberá labrarse un acta cuyo original será archivado en el libro que a tal efecto llevará el Instructor, debiendo quedar copia fiel en las actuaciones y otorgarse una copia a cada parte interviniente, asimismo una copia deberá adjuntarse al Legajo del Operador a efecto de que sirva como estadística.

Producida la conciliación, deberá detallarse en forma clara los hechos que se comprometen a realizar cada una de las partes, y el tiempo en que se realizarán los mismos.

Si existiera conciliación parcial, ya sea entre los temas en cuestión o respecto de las personas que participan en la audiencia, así se consignará en el acta y en consecuencia estarán los sujetos obligados en los términos y con los alcances consignados en la misma.

Una vez que las partes hayan conciliado, quedarán plenamente obligadas al cumplimiento de lo acordado, en los plazos establecidos.

5.4.3 Resolución: Fracasado el intento de conciliación, o a falta de la realización de ésta, no existiendo prueba pendiente de producción, el Instructor Sumarial deberá realizar un análisis de las actuaciones pudiendo solicitar la realización de los dictámenes y/o pedidos de informe que estime necesarios, teniendo presente lo manifestado por las partes en la audiencia a fin de que las actuaciones queden en estado de ser resueltas.

Evacuados los dictámenes y/o informes que se hubieren solicitado, el Instructor Sumarial dictará la correspondiente resolución haciendo lugar al reclamo o rechazando éste dando fundamentos suficientes de su decisión. La resolución deberá ser notificada por cédula a las partes en el domicilio constituido.

5.5.1 Recurso de Revocatoria: Contra la resolución emanada del Sr. Instructor Sumarial las partes intervinientes podrán interponer Recurso de Reconsideración o Revocatoria, ante el mismo Instructor Sumarial, el cual deberá ser deducido dentro del plazo de 10 (diez) días de notificado.

La decisión que tome el Instructor Sumarial en cuanto a la admisión o rechazo del Recurso de Revocatoria deberá ser fundada y debidamente notificada a las partes.

5.5.2 Recurso Jerárquico: Contra la decisión del Instructor Sumarial que recaiga acerca del Recurso de Revocatoria que se hubiere interpuesto, las partes podrán interponer Recurso Jerárquico ante el Directorio del EPAS, el que deberá presentarse por escrito y debidamente fundado dentro del plazo de 10 (diez) días de notificada la resolución del Instructor Sumarial que resuelve el Recurso de Revocatoria.

Es requisito ineludible para la interposición del Recurso Jerárquico, haber previamente interpuesto el Recurso de Revocatoria y que éste haya sido denegado. La Resolución que emane del Directorio del EPAS deberá ser notificada por cédula al domicilio y cerrará la instancia ante el Ente Regulador, causando estado para las partes en cuanto a sus efectos y siendo de cumplimiento obligatorio, más allá de las eventuales acciones y/o vías recursivas, que al agraviado por la Resolución, le pudieren corresponder.

Artículo 5.6 De las Normas Aplicables al Procedimiento.

Resulta de plena aplicación lo establecido en la Ley 6044 y Dec. 911/95, siendo la Ley 3909 de aplicación supletoria en todo aquello en cuanto no estuviera expresamente reglamentado.

Artículo 5.7. Información al Usuario:

En todos los casos que se practiquen notificaciones a los Usuarios, dichas cédulas deberán contener información acerca del procedimiento indicado en los artículos precedentes, poniendo además en conocimiento de éstos el derecho a interponer los recursos pertinentes.

CAPITULO 6

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 6.1: Disposiciones Complementarias al Régimen Tarifario

Sin perjuicio de lo establecido por las Normas aplicables y del Régimen Tarifario vigente para cada Operador, y hasta tanto sea sancionado por Ley el nuevo Régimen Tarifario Provincial se tendrán por disposiciones complementarias en la materia a las siguientes:

6.1.1 Modificaciones al Régimen y Cuadro Tarifario: Las propuestas de modificaciones al Régimen Tarifario y Cuadro Tarifario vigentes serán debatidas previa remisión por parte del Ente Regulador al SubComité Comunitario para su toma de conocimiento.

6.1.2 Información relativa a las modificaciones del Régimen Tarifario y Cuadro Tarifario:

La información relativa a las modificaciones del Régimen y Cuadro Tarifario se difundirá dentro de los diez (10) primeros días de aprobadas, de la siguiente manera:

- a) En los medios escritos, radiales y televisivos, de difusión masiva.
- b) Con la exposición visible en las oficinas comerciales del Operador.
- c) Mediante asesoramiento personal al Usuario en las Oficinas de Atención Pública del Operador

6.1.3 Facturación y pago

- a) *Precios Máximos:* Los precios regulados por el Régimen y Cuadro Tarifario correspondiente constituyen precios máximos estando facultado el Operador a facturar y cobrar por los Servicios que preste, hasta dichos valores y precios contemplados por el Régimen y Cuadro Tarifario. Toda rebaja o subsidio que el Operador otorgue en relación a los valores y precios máximos establecidos deberán estar contemplados en una norma que el mismo deberá dictar respetando los principios de equidad y generalidad.
- b) *Remisión de facturas:* el Operador deberá remitir la factura, al domicilio de pago del Usuario, por el medio que establezca el primero, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor de los diez (5) días hábiles. Las dilaciones que sean imputables al medio de distribución establecido por el Operador no serán oponibles al Usuario.
- c) *Pago de facturas dentro de las fechas de vencimiento:* El Usuario deberá abonar la factura dentro del plazo fijado en las mismas y en los lugares que el Operador establezca entre los que podrán figurar cualquier sucursal del Operador o en cualquier banco, sucursal o entidad adherida encargada de cobros.
- d) *Pagos fuera de las fechas de vencimiento:* En caso de abonarse una factura después del segundo vencimiento, el Operador podrá cobrar un interés resarcitorio, que no exceda la tasa de interés activa mensual fijado por el Banco de la Nación Argentina para operaciones con un período de duración similar. Asimismo podrá establecer en tales casos un lugar y horario especial de cobro.

6.1.4 Cargos diversos no contemplados en el Cuadro Tarifario: En el caso que el Régimen y Cuadro Tarifario vigente del Operador no establezca los valores correspondientes a los cargos por conexión, reconexión, infraestructura e inspección, y todo otro que pudiera corresponder, el Ente Regulador establecerá en cada caso a propuesta del Operador los importes que correspondan que éste perciba en virtud de la realización de las actividades comprendidas en dichos cargos.

6.1.5 Devoluciones y resarcimientos al Usuario por indisponibilidad del servicio: **En caso de suspensión del servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, del Cargo del Emplazamiento, así como del Cargo de Reconexión establecidos en los artículos 68 y 67 del Anexo II del Contrato de Concesión, lo que debe comunicarse al Concesionario en caso de que dicho pago no se haya efectuado en sus dependencias, el concesionario deberá restablecer el Servicio en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de dicha comunicación. Durante el periodo de suspensión y hasta la fecha de comunicación antes indicada, se aplicará la Tarifa establecida en el Capítulo II del Título II del Anexo II del Contrato. En caso que el Concesionario hubiere efectuado la suspensión del Servicio a un Usuario u el Ente Regulador comprobara la impertinencia de la medida conforme a la ley 6044 o el Contrato de Concesión, el concesionario deberá restablecer el Servicio en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Resultará aplicable la indemnización del 6% con más una compensación al Usuario equivalente al cargo establecido en el artículo 67 del Régimen Tarifario.**

Artículo 6.2: Audiencias Públicas

Las Audiencias Públicas, de carácter ordinaria periódicas o extraordinarias, serán convocadas por el EPAS y deberán ser informadas a los Usuarios y a terceros por medios masivos de comunicación; asimismo deberá poner a disposición de quien lo requiera toda la información relacionada con la Audiencia con una anticipación no menor de quince (15) días de la fecha en que la misma se realizará.

Artículo 6.3: Disposiciones complementarias respecto a los Servicios de Provisión de Agua Potable en Emergencias

Sin perjuicio de los planes de contingencia que para cada Operador apruebe el Ente Regulador en el marco de lo establecido por sus respectivos Contratos de Concesión y las Normas aplicables, y siempre que no medie disposición contraria del órgano competente en situaciones de Emergencia Civil, los servicios de abastecimiento de agua potable en situaciones de emergencia, por corte prolongado, abarcarán como mínimo las siguientes prestaciones :

- ❖ Bomberos al momento de solicitarlo.
- ❖ Hospitales, Sanatorios cuando la interrupción supere las 6 horas y sin mediar solicitud previa de los mismos.
- ❖ Establecimientos Educativos, Cárceles, Hoteles y cualquier otra instalación análoga desde el punto de vista funcional, al extenderse por más de 6 horas, mediante solicitud previa. La demora de abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las 2 horas desde el momento en que se solicita.
- ❖ La totalidad de los usuarios cuando el corte supere las 18 horas y a solicitud de los afectados. La demora en el abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las 3 horas desde el momento en que se solicita.