

| Norma            | Número      | Día       | Mes       | Año         |
|------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| <b>Ordenanza</b> | <b>4438</b> | <b>02</b> | <b>05</b> | <b>2005</b> |

Ver Anexos en Oficialía Mayor

Anexo I - Radios de servicios

Anexo II - Costos instalación servicio, conexión, reconexión, medidores, etc

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE VILLA CARLOS PAZ

Sanciona con fuerza de

ORDENANZA

Artículo 1º: Apuébase el Reglamento de Usuarios del Servicio Público de Agua Potable de la Ciudad de Villa Carlos Paz y sus ANEXOS I y II, que regirán los derechos y obligaciones de los Usuarios y el Concesionario y las relaciones de éste con la Municipalidad, en el marco del Contrato de Concesión de Provisión de Agua Potable para la Ciudad de Villa Carlos Paz.-

Artículo 2º: Elévese al Departamento Ejecutivo a los fines de su promulgación  
Decreto N° 282/2005

DECRETO N° 282/DE/2005

## **REGLAMENTO DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE VILLA CARLOS PAZ**

### CAPITULO I - GENERALIDADES

#### Sección 1- Objeto

Artículo 1º.- El presente REGLAMENTO DE USUARIOS tiene por objeto establecer las normas fundamentales que regirán los derechos y obligaciones de los Usuarios y del Concesionario y las relaciones entre ambas partes, en el marco del Contrato de Concesión de Agua Potable para la Ciudad de Villa Carlos Paz y la Cooperativa Integral de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo de Villa Carlos Paz.-

Artículo 2º.- La provisión de agua potable constituye un servicio público vital para la salud y debe ser prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que asegure su eficaz y eficiente prestación a los Usuarios, la

protección del medio ambiente, la salud pública y el uso racional del recurso.-

Artículo 3°.- La prestación del servicio referido en el artículo anterior comprende la captación, potabilización, conservación, transporte, distribución y comercialización del agua para bebida e higiene de la población de la ciudad de Villa Carlos Paz y para usos industriales y comerciales (en la medida que ello no afecte negativamente al suministro para consumo humano). Incluye también el suministro en forma gratuita y en condiciones adecuadas a las bocas de incendio existentes en la vía pública o que se instalaren en el futuro.-

El servicio comprende asimismo las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico financieras necesarias para la prestación del mismo, y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento, mejoramiento, reposición y ampliación de las instalaciones necesarias, la conexión y suministro del servicio a todo usuario que esté en condiciones de recibirlo, y la facturación y el cobro de la tarifa y/o cargos que corresponda.-

## Sección 2 - Normativa aplicable

Artículo 4°.- La prestación del servicio de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de los siguientes cuerpos normativos:

- Código de Aguas (Ley Provincial N° 5589);
- I) Marco Regulatorio para la Prestación de Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Córdoba (Decreto Provincial 529/94 y modificatorio N° 597/94);
- II) Normas Provinciales de Calidad y Control de Aguas para bebida (Resolución DIPAS 608/93);
- III) Contrato de Concesión suscripto entre la Municipalidad de la ciudad de Villa Carlos Paz y la Cooperativa Integral de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo de Villa Carlos Paz;
- IV) Ordenanza Municipal N° 315;
- V) Decreto del Departamento Ejecutivo Municipal N° 547/96 (Comisión de Control de Servicios Públicos);
- VI) Ordenanza N° 2838 (Modificada por las Ordenanzas N° 2875 y 4198) y/o las que sustituyan, modifiquen o reemplacen en el futuro ( Régimen Tarifario de la Concesión);
- VII) Ordenanza N° 2191 (Procedimiento Administrativo Municipal); adhiere al Ley N° 6658 y modif.;
- VIII) Ordenanza N° 4197 (Emergencia Hídrica);
- IX) Reglamentaciones que dicte el titular del Servicio y/o en quien se delegue la facultad;
- X) El presente Reglamento de Usuarios;
- XI) Ley Provincial N° 8548 (Creación de la Dirección Provincial de Agua y Saneamiento);
- XII) Ley de Defensa del Consumidor (Ley Nacional N° 24240);
- XIII) Carta del Ciudadano (Ley Provincial N° 8835);
- XIV) Norma IRAM 90600 (Calidad en atención a usuarios de servicios)

La enumeración precedente es meramente enunciativa y no taxativa y no excluye la aplicación de cualquier otra normativa (presente o futura) que pudiera corresponder.-

### Sección 3 - Definiciones y Sujetos

Artículo 5°.- A los efectos del presente reglamento de usuarios se entiende por:

a) TITULAR DEL SERVICIO/CONCEDENTE: La Municipalidad de la Ciudad de Villa Carlos Paz.-

b) ENTE DE CONTROL DE LA CONCESIÓN: La Comisión de Control de Servicios Públicos creada por Decreto del departamento Ejecutivo Municipal N° 547/96 o el ente que lo sustituya o reemplace en el futuro.-

c) CONTRATO DE CONCESIÓN: El contrato de concesión de provisión de agua potable para la Ciudad de Villa Carlos Paz suscripto entre la Municipalidad de la Ciudad de Villa Carlos Paz y la Cooperativa Integral de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo de Villa Carlos Paz.-

d) CONCESIONARIO/PRESTADOR: La Cooperativa Integral de Provisión de Servicio Públicos, Vivienda y Consumo de Villa Carlos Paz Ltda.-

e) USUARIOS: Todas las personas físicas jurídicas que reciban o puedan recibir del Concesionario el servicio de provisión de agua potable. Los Usuarios se dividen en:

I) USUARIOS ACTUALES: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro del radio servido por la concesión, esto es, aquellos que son propietarios, consorcios de copropietarios según la Ley Nacional N° 13.512, poseedores o tenedores de inmuebles (edificados o no) que lindan con calles o plazas de carácter público en donde existen conducciones de agua potable habilitadas para ese sector.-

II) USUARIOS POTENCIALES: Son los propietarios, consorcios de copropietarios según Ley Nacional N° 13.512 poseedores o tenedores de inmuebles dentro del ámbito territorial de la concesión pero fuera del radio servido, esto es, aquellos inmuebles que no lindan con calles o plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable habilitadas para ese sector.-

f) SERVICIO: Todas las actividades referidas en el artículo 3 del presente Reglamento.-

g) ÁMBITO TERRITORIAL DE LA CONCESIÓN: Zona geográfica delimitada en el Anexo I del Contrato de Concesión, esto es, todo el radio urbano de la Ciudad de Villa Carlos Paz (Excluyendo la zona servida por la Cooperativa San Roque) y los espacios físicos ocupados por instalaciones inherentes al servicio ubicadas fuera del referido radio urbano.-

h) RADIO SERVIDO: Zona comprendida dentro del ámbito territorial de la concesión donde existen inmuebles (edificados o no) que lindan con calñles y plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable habilitadas para ese sector.-

i) ÁREA DE EXPANSIÓN: Zona comprendida dentro del ámbito territorial de la concesión pero fuera del radio servido en la que el Titular del Servicio

apruebe Planes de Expansión de los Servicios a cargo del prestador, en los términos del Artículo 3 del Contrato de Concesión.-

j) **ÁREA SERVIDA POR TERCEROS:** Zona geográfica comprendida dentro del ámbito territorial de la concesión en la que presta el servicio actualmente la Cooperativa San Roque.-

k) **REGIMEN TARIFARIO:** Las disposiciones contenidas en el contrato de concesión, y en las ordenanzas N° 2838, 2875 y 4198 (o las Ordenanzas o disposiciones que en el futuro modifiquen o reemplacen) que regulan los precios o tarifas que deben pagar los Usuarios por el servicio de provisión de agua potable y por los trabajos e insumos conexos o necesarios para la prestación de dicho servicios.-

l) **RED DOMICILIARIA DE DISTRIBUCIÓN:** Sistema de cañerías, órganos de maniobra y accesorios bajo la guarda y custodia del Prestador, normalmente instalados en la vía pública, cuyo funcionamiento de agua operado por el Concesionario y que termina en la conexión de agua.-

m) **CONEXIÓN DE AGUA:** Cañería de derivación bajo la guarda y custodia del Prestador comprendida entre la red pública domiciliaria de distribución y el respectivo punto de enlace domiciliario, que es la salida de la llave maestra o medidor instalados, según sea elemento más alejado de la red pública domiciliaria de distribución.-

n) **INSTALACIONES INTERNAS:** Los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua potable en el interior de los inmuebles servidos que se encuentran instalados desde el punto precedente y hacia el interior de los inmuebles.-

#### Sección 4- Ámbito de aplicación

Artículo 6°.- El ámbito de aplicación material del presente reglamento comprende el abastecimiento de agua potable para usuarios y la prestación de servicios y la ejecución de las obras necesarias para ello, de conformidad a lo estipulado en el contrato de concesión.-

Artículo 7°.- Constituye el ámbito de aplicación territorial del presente reglamento, el ámbito territorial de la concesión definido en el punto g) del artículo 5 del presente.-

### CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA NATURALEZA DEL SERVICIO QUE PRESTA EL CONCESIONARIO

#### Sección 1- Condiciones de la prestación

Artículo 8°.- El concesionario tiene la obligación de suministrar a los Usuarios ubicados dentro del radio servido de agua potable para usos domésticas (bebido e higiene) y también para usos industriales, comerciales, de servicio públicos (bocas de incendio o de riego) en la medida que no se afecte negativamente al suministro para consumo humano.-

La obligación mencionada en el párrafo anterior se extenderá a favor de los Usuarios ubicados dentro del ámbito territorial de la concesión pero

fuera del radio servido, a partir del momento en que se ejecuten (con cargo a los Usuarios beneficiados o al Prestador, según corresponda y de conformidad a lo establecido en el artículo 30 del Marco Regulator y el Contrato de Concesión) y habiliten las obras correspondientes. Dicha obligación estará limitada a la disponibilidad natural del recurso.-

El suministro de agua potable a los Usuarios por parte del Prestador deberá efectuarse respetando las condiciones establecidas en el artículo 2 del presente.-

Artículo 9°.- Los Usuarios situados dentro del radio servido por el Concesionario están obligados al pago de los servicios en las condiciones que se establecen en el régimen tarifario. Estarán a su vez obligados a conectarse a la red domiciliaria de distribución cuando en los inmuebles se utilice agua para consumo humano, comercial, de servicios o industrial, debiendo efectuar y mantener a su cargo las instalaciones internas correspondientes y abonar al Prestador el costo de la conexión.-

Artículo 10°.- En caso de que el Usuario quisiera mantener una fuente alternativa de agua junto al agua de distribución pública, deberá solicitar autorización al Concesionario, estando obligado a disponer de redes e instalaciones internas por donde circulen y se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las de una y otra procedencia. La utilización de una fuente alternativa de agua podrá ser permitida excepcionalmente por el Concesionario, previa intervención del Concedente, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua de que se trata o el servicio público que se presta.-

Artículo 11°.- Sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan a la Dirección Provincial de Agua y Saneamiento, el Concedente fijará las tarifas y cargos aplicables a los Usuarios y controlará, por sí mismo o a través del ente de control creado al efecto (Comisión de Control de Servicios Públicos), el cumplimiento del Contrato de Concesión y de las prestaciones a cargo del Concesionario, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y asegurar la debida tutela a los derechos del Usuario del servicio público ante el Concesionario.-

## Sección 2 - Calidad del Agua

Artículo 12°.- El agua potable que el Concesionario provea a los Usuarios deberá cumplir con los requerimientos y características físico químicas y microbiológicas acorde con las Normas Provinciales de Calidad y Control de Aguas para Bebida, todo esto sujeto a la existencia de obras necesarias para lograra la calidad requerida según lo establecido en Contrato de Concesión. El muestreo regular y para emergencias del agua cruda, en tratamiento y tratada, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurara que el agua suministrada a los Usuarios cumpla con las Condiciones de potabilidad que rijan en cada momento.

El Prestador deberá asegurara la potabilidad del agua distribuida en el punto de enlace domiciliario de los Usuarios.-

Articulo 13°.- En caso de que el Concesionario detectare algún problema respecto de la calidad del agua que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato de la emergencia sanitaria de la misma a través de medios de comunicación masivos, detallando las medidas que corresponden adoptar para evitar daños y perjuicios a los usuarios.-

En tal caso deberá el Prestador, asimismo, definir y ejecutar todas las medidas preventivas y correctivas que estén a su alcance para normalizar la situación.-

Además, deberá también el Concesionario comunicar en forma inmediata de la situación al Ente de Control, a efectos de que este último adopte y/o ejecute las medidas que le competan.-

Articulo 14°.- Sin perjuicio de su derecho a formular denuncias pertinentes ante las autoridades competentes, en caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua suministrada, el Usuario podrá denunciar el hecho ante el Concesionario, el que deberá investigar si más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar verosimilmente la aparición de riesgo sanitario.-

En los casos de abusos por parte del usuario en el requerimiento de verificaciones de cualquier tipo (calidad de agua, funcionamiento del medidor, etc.) deberá abonar por el servicio que solicite, previa intervención del Concedente.-

### Sección 3 - Continuidad del Servicio

Articulo 15°.- El Concesionario debe prestar a su cargo en condiciones normales y en forma continua y permanente, sin interrupciones regulares por deficiencias a él imputables.-

A los fines de proceder a las tareas de mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo, el Prestador podrá suspender transitoriamente y por el menor tiempo posible el servicio, de acuerdo con las circunstancias de cada caso y en la medida que ello sea absolutamente imprescindible.

En el caso de interrupciones del servicio programadas el Concesionario tendrá la obligación de informar a los Usuarios, a través de algún medio de comunicación masiva, las siguientes circunstancias:

- a) Tareas a realizar (Causa o motivo de la interrupción del Servicio)
- b) El radio afectado al corte
- c) La duración estimada del corte
- d) Las precauciones a adoptar

La información referida precedentemente deberá ser comunicada por el Prestador a los Usuarios con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.

Asimismo, deberá el Concesionario dar aviso al Ente de Control de toda interrupción del servicio programada, tan pronto como ello sea posible, a efectos de que este último adopte y/o ejecute las medidas que le competen.

En el caso de interrupciones del servicio imprevistas, cualquiera sea la causa de la mismas, el Concesionario deberá informar inmediatamente al Ente de Control acerca de la situación. La comunicación a los Usuarios, en tanto, deberá efectuarse al Prestador a través de algún medio de comunicación masiva y conforme lo establecido (respecto del contenido de la comunicación) para el caso de las interrupciones programadas, siempre que el corte que el corte del servicio imprevisto supere las doce (12) horas.-

#### Sección 4 - Presiones

Artículo 16°.- El Prestador deberá suministrar agua a los Usuarios en los respectivos puntos de enlace domiciliarios, con la presión natural que tenga el servicio sobre el nivel de la vereda. Serán por cuenta y cargo de los Usuarios la ejecución de las cisternas, el rebombado del agua y toda otra obra o instalación que correspondiere como también todos los costos operativos que deriven o se generen por el mantenimiento y funcionamiento de las mencionadas obras, en los términos del inc. C) del Art. 35 del Marco Regulator, cuando el agua suministrada por el Concesionario no llegara por propia gravitación a los tanques de reserva de los inmuebles.

El Concesionario deberá controlar las presiones en el sistema, de manera de reducir las pérdidas de agua y evitar daños a las redes, a los Usuarios y a terceros.

A requerimiento de los Usuarios y previo pago del cargo correspondiente fijado en el Anexo II que forme parte integrante del presente reglamento, el Concesionario realizará inspecciones y verificaciones de las instalaciones internas de los inmuebles de los Usuarios y los asesorará de acuerdo a la problemática que se presente.

En caso de afectarse los niveles de presión normales por períodos superiores a las doce (12) horas con motivo de la ejecución de maniobras programadas, el Concesionario deberá comunicar ello con veinticuatro (24) horas de anticipación a los Usuarios y al Ente de Control.-

Asimismo deberá el Prestador mantener informados a los Usuarios y al Ente de Control cuando se registren disminuciones de presión imprevistas por períodos superiores a las Doce (12) horas, debiendo efectuar los avisos y las recomendaciones del caso tan pronto como ello sea posible.

Artículo 17°.- Queda terminantemente prohibido a los Usuarios la instalación de bombas succionadoras de agua directamente sobre la red domiciliaria de distribución o sobre cualquier otra instalación que se encuentre bajo la guarda y custodia del Concesionario. En caso de necesidad de elevación del agua, deberá intercalarse por los usuarios una cisterna de bombeo o cualquier otra instalación que correspondiere, de conformidad con lo establecido en el artículo precedente.-

De advertirse por el Concesionario el incumplimiento de lo establecido en el artículo deberá intimar en forma fehaciente al Usuario de que se trate a cesar en la irregularidad detectada en plazo no mayor a los setenta y dos (72) horas, bajo apercibimiento de proceder a la anulación de la conexión existente, sin perjuicio de la multa que pudiere corresponder.-

### CAPITULO III - PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO Y SU PRECIO

#### Sección 1 - Solicitud de Conexión

Artículo 18°.- Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles situados en el radio servido se encuentran obligados a conectarse a la red, corriendo a su cargo el costo de la conexión y de las instalaciones internas, y al cegamiento de pozos semisurgentes de provisión de agua que no se encuentren autorizados por el Concedente de conformidad con lo establecido en el presente reglamento de usuarios.-

Artículo 19°.- El Concesionario deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria para usos domésticos naturales -bebida, cocina, limpieza, higiene y calefacción - conforme al destino del inmueble servido. Cuando un Usuario necesitare mayor volumen de agua podrá solicitar a su costo conexiones suplementarias, las que serán otorgadas en su caso por el Prestador de acuerdo a las posibilidades técnicas existentes.-

Artículo 20°.- El Concesionario está obligado a responder sobre la factibilidad de las demandas de conexión a l servicio de los Usuarios que residan en el radio servido dentro de los diez (10) días de recibida la petición, siempre y cuando las instalaciones internas se encuentren en condiciones técnicas reglamentaria de acuerdo al Reglamento de instalaciones Internas vigente o el que rija en el futuro, reglamento éste que podrá ser consultado por los Usuarios en las oficinas de atención al Público del Prestador.-

En caso de que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones internas, el plazo establecido para la aprobación referida n el párrafo precedente correrá desde la notificación al Concesionario de la conclusión de las tares de adecuación. Una vez comunicada la adecuación referida el Concesionario deberá, en su caso, efectuar la constatación pertinente.-

Artículo 21°.- El Usuario se obliga a respetar los requisitos técnicos que le fueren indicados por el Concesionario de acuerdo a la reglamentación vigente o a la que rija en el futuro, bajo apercibimiento de no otorgamiento de la conexión.

Artículo 22°.- El Concesionario esta obligado a conectar el servicio a los Usuarios que residan en el radio servido dentro de los diez (10) días d aprobada la solicitud de conexión conforme lo establecido en el Artículo 21

del presente y previo pago por los Usuarios del cargo correspondiente establecido en el Anexo II.

Artículo 23°.- Las instalaciones internas en un predio no deben suministrar agua a los Usuarios que no estén ubicados dentro de los límites del predio, excepto si el suministro es expresamente autorizado por el Concesionario, previa constitución e inscripción en forma de servidumbre correspondiente.-

## Sección 2 - Responsabilidad sobre las cañerías y veredas

Artículo 24°.- El Concesionario es responsable del mantenimiento de todas las cañerías de la red domiciliaria de distribución de agua y de las conexiones hasta la salida de la llave maestra o medidor, según cual sea el último elemento.-

El Usuario es responsable del mantenimiento de las instalaciones internas a partir del límite del medidor o de la llave maestra, según el cual sea el más cercano a las instalaciones internas del inmueble. También es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, debiendo garantizar que sus instalaciones no perturben el funcionamiento de la red pública y de las conexiones, ni presenten riesgos de contaminación para el agua de la red pública de distribución.-

Artículo 25°.- El Concesionario será responsable de la reposición de veredas en el caso de que las mismas sean levantadas o dañadas al efectuarse la reparación, recambio o instalación de cañerías o por cualquier otro motivo relacionado con el servicio público de suministro de agua potable. En tal caso, la vereda a reponer y colocar por el Prestador deberá ser la misma que existía en el inmueble, siempre que ésta sea de calidad estándar de acuerdo a las definiciones del Código de Edificación vigente en la Ciudad de Villa Carlos Paz. Cuando la vereda instalada en el inmueble de que se trate no sea de calidad estándar el Concesionario cumplirá su obligación instalando una calidad estándar, salvo que el Usuario optare por encargarse él mismo de la reposición y colocación de la vereda levantada o dañada. En este último caso el Concesionario deberá abonarle al Usuario el valor de la reposición y colocación de la vereda levantada o dañada de una calidad estándar, incrementando en un cinco por ciento (5 %).-

## Sección 3.- Trámite para los pedidos de conexión

Artículo 26°.- Los pedidos de conexión deberán ser prestados por los Usuarios en las oficinas de atención al público del Concesionario. En dichas oficinas el Prestador deberá contar con personal idóneo para atender y evacuar las consultas de los Usuarios. Asimismo y de conformidad a lo establecido en el Artículo 21 del presente, el Concesionario deberá tener a disposición de los Usuarios en sus oficinas la normativa técnica sobre instalaciones internas.-

Al solicitar una conexión, el Usuario deberá presentar un plan de las instalaciones internas con la participación de profesional habilitado y con visación previa municipal. De resultar necesario, se procederá a una inspección de la propiedad por el Concesionario.-

Artículo 27°.- Al otorgarse la conexión y previamente a la ejecución de la misma, el usuario deberá abonar el cargo correspondiente de conformidad a lo establecido en el Anexo II del presente. El cargo de conexión deberá ser abonado por los Usuarios de contado o en cuotas, debiendo el Concesionario instrumentar lo que fuera pertinente a tales fines.-

Artículo 28°.- En forma previa o posterior a la autorización de conexión, el Concesionario tiene el derecho de inspeccionar las instalaciones internas del inmueble. El usuario esta obligado a facilitar el ingreso al predio o vivienda del personal que deba realzar la inspección. En caso de negativa infundada, el Concesionario requerirá Orden Judicial. Tratándose de una inspección solicitada por el usuario, el Concesionario tiene derecho a exigir el pago del cargo correspondiente fijado en el Anexo III del presente reglamento.-

#### Sección 4 - Pedidos de conexión fuera del área servida

Artículo 29°.- Los pedidos de conexiones dentro del ámbito territorial de la concesión pero fuera del radio servido podrán ser atendidos por el Concesionario se éste dispone de volúmenes de agua en el sistema de distribución, y siempre que los Usuarios interesados se hagan cargo de la prolongación de la red domiciliaria de distribución, a ser ejecutada por profesionales y/o empresas a conformidad del Concesionario, o por el propio concesionario. Para ello los interesados deberán presentar ante el Concesionario un pedido de factibilidad de servicio. De ser aprobado por el Prestador dicho pedido los interesados deberán presentar un proyecto que cumpla con las normas técnicas del Concesionario para la ejecución de redes domiciliarias de distribución de agua potable. La construcción será realizada bajo la inspección integral del Concesionario, pasando las cañerías instaladas a formar parte de los bienes afectados al servicio en forme gratuita una vez terminada la obra y habilitada por el Prestador.

Artículo 30°.- La interconexión de las obras por cuenta de terceros referidas en el artículo anterior será a cargo exclusivo del Concesionario, quedando terminantemente prohibido realizar los empalmes correspondientes.

### CAPITULO IV - PROCEDIMIENTO PARA LA DESCONEXION DEL SERVICIO AL USUARIO

#### Sección 1 - Solicitud de desconexión en el radio servido

Artículo 31°.- Cuando un inmueble ubicado en el radio servido fuese demolido, o se declarare inhabitable por autoridad competente, el Usuario podrá solicitar la desconexión del servicio y la recategorización del inmueble como baldío. Con se solicitud, el Usuario deberá pagar el cargo de desconexión correspondiente conforme lo establecido en el Anexo III del presente. Dicho cargo podrá ser abonado por el Usuario de contado o en cuotas.

## Sección 2- No realización de las conexiones en áreas de expansión

Artículo 32°.- En las áreas de expansión no se ejecutarán conexiones al servicio cuando el inmueble de que se trate fuese baldío, o cuando se edificación fuese demolida, o si ésta fuere declarado inhabitable por autoridad competente quedando no obstante obligado a abonar la cuota correspondiente a la categoría baldío, según el régimen tarifario.-

## Sección 3 - Nueva conexión

Artículo 33°.- El Usuario deberá solicitar la nueva conexión del servicio cuando hayan cesado las condiciones que habilitaron la desconexión o la no conexión conforme lo estipulado en los Artículos 32 y 33 precedentes, estando obligado en tal caso al pago del cargo de conexión correspondiente conforme lo antes establecido.

# CAPITULO V - DESCRIPCIÓN DE LAS TARIFAS VIGENTES

## Sección 1 - Conceptos y precios vigentes

Artículo 34°.- Los conceptos tarifarios de aplicación, cuadros tarifarios y precios vigentes se rigen por el régimen tarifario de la Concesión definido en el inciso k) del Artículo 5 precedente y el presente reglamento de usuarios.

Artículo 35°.- Las prestaciones a cargo del Concesionario se cobrarán de conformidad con las disposiciones del régimen tarifario y el presente reglamento, no pudiendo cobrarse otros conceptos o derechos allí contenidos.-

## Sección 2 - Categorías de Inmuebles

Artículo 36°.- El Concesionario clasificará los inmuebles o partes de inmuebles según las categorías y clases enumeradas en la Ordenanza Tarifaria.-

Artículo 37°.- Los Usuarios deberán comunicar por escrito al Concesionario, dentro de los treinta (30) días de ocurrida, toda modificación, transformación o cambio de destino del inmueble que implique una alteración de las tarifas fijadas de conformidad al régimen tarifario.-

### Sección 3 - Servicio no medido de agua potable

Artículo 38°.- A todo inmueble cuyo servicio no sea medido, se le fijará una tarifa mensual en función de la superficie del terreno, de la superficie edificada y de los montos mínimos del régimen tarifario vigente, de acuerdo a las disposiciones de las Ordenanzas 1687/87 y 905/78.-

### Sección 4 - Servicio medido de agua potable

Artículo 39°.- Desde el momento en que el Concesionario instale el medidor de agua en cualquier inmueble deberá comenzar a cobrar los servicios de acuerdo con las prescripciones correspondientes del régimen tarifario, del contrato de concesión y de toda otra normativa que resulte aplicable. Si el inmueble de que se trate facturaba antes bajo el régimen del servicio no medido, el Prestador deberá comunicar al Usuario del cambio del Sistema con treinta (30) días de anticipación.-

El Concesionario deberá clocar en cada una de las unidades de vivienda que sea susceptibles de ser utilizadas en forma independiente el medidor correspondiente, con cargo a los Usuarios, salvo que ello resulte imposible desde el punto de vista práctico. Se entiende por unidad de vivienda la que es susceptible de ser utilizada en forma independiente, no comprendiendo esta definición La unidades de servicio de las viviendas principales como quinchos con instalaciones de sanitarios. En caso de tratarse de inmuebles sometidos al régimen de Propiedad Horizontal en los que no sea posible instalar medidores independientes a cada una de las unidades, la facturación del excedente de los básicos se distribuirá entre cada una de las unidades de acuerdo al porcentaje de incidencia que tienen en el edificio y que surge del Reglamento de Copropiedad y Administración.-

Tanto los instrumentos como las unidades de medición a instalar y/o utilizar por el Concesionario deberán ser reconocidos y autorizados por el Ente de Control de la Concesión.-

## CAPITULO VI - MEDICION DE CONSUMOS

### Sección 1 - Periodicidad de las lecturas del medidor

Artículo 40°.- El Concesionario deberá establecer un sistema periódico de toma de lectura de los medidores de agua. La frecuencia de la lectura de los medidores será como máximo bimestral. En consecuencia, los consumos deberán facturarse a los usuarios por períodos vencidos de una duración máxima de dos (2) meses.-

Artículo 41°.- En el caso de que el medidor este colocado dentro de la finca del Usuario, el Concesionario realizará las lecturas del medidor en horario diurno, no pudiendo el Usuario denegar la entrada del personal del Prestador debidamente identificado encargado de efectuar la lectura del medidor.-

## Sección 2 -Estimación de consumo ante imposibilidad de lectura

Artículo 42°.- De no ser posible efectuar la lectura en alguna ocasión, el Concesionario podrá facturar una cantidad estimada de metros cúbicos sobre la base del volumen correspondiente al mismo período de tiempo y época del año anterior.- De no existir dicho parámetro, se efectuará sobre la base del promedio aritmético de los seis (6) meses anteriores o de los consumos conocidos si la prestación del servicio se hubiese efectuado por un lapso de tiempo inferior. Al hacerse efectivas las lecturas, el Concesionario deberá realizar el correspondiente ajuste en las facturaciones efectuadas en base a estimaciones con las que resulten de la lectura real, de resultar ello posible.-

## CAPITULO VII - FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

### Sección 1- Información contenida en la factura

Artículo 43°.- El Concesionario deberá especificar en las facturas la categoría y el sistema tarifario aplicado a cada Usuario, así como los volúmenes consumidos en el caso de facturación en el sistema medido, especificando claramente todos y cada uno de los conceptos y parámetros de facturación, el vencimiento del lazo otorgado para el pago y la fecha de vencimiento de la próxima facturación. Además, a los fines de que los Usuarios sepan donde pueden efectuar reclamos, el Prestador deberá insertar en las facturas que emitan los siguientes datos suyos y del ente de control de la concesión: Domicilio, números de teléfonos, números de fax y dirección de correo electrónico. Asimismo, en cumplimiento del mandato establecido por el Artículo 25 de la Ley 24.240, el Prestador deberá colocar en toda la facturación que extienda a los Usuarios y en las oficinas de atención al público la siguiente leyenda: "Usted tiene derecho a exigir una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas - Ley 24.240".-

El Concesionario podrá incluir también en las facturas cualquier otra información útil para el Usuario, siempre que esté vinculada directamente con el servicio de agua.-

Se podrá facturar el servicio de agua junto con el de cloacas, no pudiéndose incluir ningún otro concepto que no este relacionado con estos dos servicios.-

### Sección 2 - Lugares y modalidades de pago

Artículo 44.- Los pagos de las facturas deberán efectuarse por los Usuarios según lo dispuesto por el Concesionario y conforme a las siguientes modalidades: En las oficinas comerciales del Concesionario, en bancos o entidades habilitadas para tal fin, por sistemas de débito automático o electrónico, con tarjetas de crédito o débito, etc. La enumeración precedente sobre lugares y modalidades de pago es meramente enunciativa, pudiendo el Prestador instrumentar cuanta

modalidad estima conveniente en la medida que las mismas sean lícitas. Las facturas deberán contener el detalle de los lugares de pago habilitados.-

El Prestador podrá otorgar a los Usuarios facilidades de pago cuando la mora que los mismos registren sea importante y siempre que mediaran circunstancias atendibles y debidamente justificadas. En el caso de otorgar facilidades de pago el Concesionario podrá requerir las garantías que estime pertinentes para proteger sus créditos, con el único límite de la razonabilidad. En caso de que el usuario abandonase el plan a que se comprometió a abonar, no será necesaria una nueva notificación para proceder a la suspensión del servicio y al traspaso de la deuda a gestión judicial, siempre que tal potestad sea aceptada por el Usuario al suscribir el compromiso de pago.-

**Sección 3 - Recargos por incumplimientos en el pago. Obligados al pago de los servicios.**

Artículo 45.- Cuando el Usuario no abonase su factura en término, el Concesionario podrá cobrarse intereses idénticos a aquellos que cobra la Municipalidad en los casos de atraso en el pago de tasas e impuestos.-

Artículo 46.- El Concesionario será el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto, las facturas que emita el Prestador junto con una intimación fehaciente previa efectuada al Usuario tendrán la calidad de los títulos que traen aparejada la ejecución en los términos del Código de procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba.-

Artículo 47.- Están obligados al pago de los servicios que preste el Concesionario el propietario, consorcio de copropietarios en los términos de la ley 13.512, tenedores y/u ocupantes a cualquier título de los inmuebles ubicados en el radio servido, quienes responderán en forma solidaria e indistinta frente al Concesionario, sin perjuicio de las acciones y derechos que puedan ejercer entre ellos. Cuando el Usuario del servicio no sea el propietario del inmueble o cuando no haya escritura de dominio del mismo, el Concesionario podrá exigir una garantía que afiance el pago de las obligaciones que se devenguen.-

**Sección 4.- Reclamos por errores de facturación**

Artículo 48.- El Usuario tiene derecho a reclamar por supuestos errores de facturación y/o por la inclusión de conceptos que no corresponden. En tales casos y en cuanto fuere pertinente resultará de aplicación lo dispuesto en el artículo 31 de la ley 24.240.-

**Sección 5 - Exenciones y rebajas**

Artículo 49.- Están obligados al pago de los servicios todos los usuarios cuyos inmuebles se encuentren dentro del radio servido de la concesión, a excepción de los Bomberos voluntarios, la Municipalidad de la ciudad de Villa Carlos Paz en todas sus dependencias y todos aquellos que

fueran exceptuados total o parcialmente por el Concedente luego de realiza los estudios respectivos.-

## CAPITULO VIII - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA

### Sección 1 - Causales de suspensión del servicio

Artículo 50.- El Concesionario podrá suspender el suministro de agua a los Usuarios por las causas que se detallan a continuación:

- a) Cuando el servicio público lo imponga.-
- b) En presencia de averías u obras en las cañerías e instalaciones de la red pública de distribución y en todas las situaciones de fuerza mayor que lo obliguen.-
- c) En presencia de averías u obras en instalaciones internas, a pedido del usuarios.-
- d) Cuando el usuario haga uso del servicio sin la correspondiente autorización y/ conexión legítimamente aprobada.-
- e) Cuando el uso del agua por parte de los Usuarios o la disposición de sus instalaciones pudieran afectar la potabilidad del agua en la red de distribución.-
- f) Cuando por causas imputables al Usuario no sea posible tomar lectura del medidor durante tres (3) perdías consecutivos.-
- g) Cuando el Usuario registrare una mora o atraso en el pago de una o más facturas de noventa (90) días corridos.-
- h) Cuando el usuario no cumpla con los horarios establecidos para el riego y lavado de veredas, siempre que sea reincidente en esta falta y que se hubiese decretado emergencia hídrica anaranjada o roja.-

La suspensión del suministro de agua no impide al Concesionario de recurrir a las autoridades competentes o accionar ante los Tribunales para hacer valer sus derechos y reclamar el pago de lo adeudado.-

En caso de efectuarse suspensiones del servicio por el concesionario por cualquiera de las acusa establecidas en los incisos c) a h) precedentes, los Usuarios deberán abonar los cargos que correspondieren de conformidad a lo establecido en el Anexo III del presente.-

El Concesionario no podrá ejercer la facultad de suspender el servicio respecto de los hospitales, sanatorios o clínicas (Públicas o Privadas), edificios de seguridad pública, cárceles o establecimientos similares. Asimismo, tratándose de unidades funcionales sujetas al régimen de propiedad horizontal de la Ley 13.512 y salvo los casos establecidos en los incisos a), b), d) y e), el Prestador sólo podrá suspender el servicio en la medida que la o las unidades funcionales de que se trate tengan una conexión de agua propia e independiente de las demás unidades.-

Artículo 51.- Salvo en los casos de los incisos a), b) c) y e) del artículo anterior, cuando la suspensión del servicio se realizará en conexiones residenciales (Casa de Familia) el Concesionaria deberá - a través de restricciones en las conexiones domiciliarias o por el medio que juzgue más idóneo - proveer a los Usuarios no menos de doscientos (200) litros diarios

de agua potable por cada inmueble afectado por la suspensión del servicio.-

El corte o restricción del servicio no eximirá a los Usuarios de la Obligación de pago de las facturaciones que se devenguen por los períodos correspondientes al lapso en que el corte o restricción se mantenga y sus accesorios.-

## Sección 2 - Procedimiento para llevar a cabo la suspensión del servicio Comunicación anticipada al Usuario

Artículo 52.- La suspensión del servicio por las razones indicadas en el artículo 53 podrá llevarse a cabo por el Prestador una vez cumplido el siguiente procedimiento:

a) En el supuesto de falta de pago establecido en el inciso g) del Artículo 50° por el tiempo fijado, el Concesionario deberá intimar el pago de la deuda al Usuario moroso por un plazo mínimo de cinco(5) días corridos. Esta intimación deberá realizarse mediante carta simple con aviso de entrega. El personal del Concesionario a cargo de las notificaciones, deberá hacer constar en la misma la totalidad de los datos referidos a la entrega de la pieza postal, en defecto de la firma del receptor, siendo de aplicación lo indicado en el Art. 53. La emisión de esta intimación devengará a favor del Concesionario el cargo imputable al Usuario establecido en el Anexo II del presente reglamento (Art. 48°). Si transcurrido el plazo otorgado por la intimación referida en el párrafo precedente el Usuario no regularizase la deuda existente, el Concesionario quedará habilitado para proceder a la suspensión del servicio cuando se tratare de Usuarios no residenciales y a la restricción del servicio cuando se tratare de Usuarios residenciales. La materialización de estas acciones devengará a favor del Concesionario el cargo imputable al Usuario establecido en el Anexo II del presente reglamento. Si el inmueble de que se trate contase con más de una conexión, se deberá proceder a cortar o restringir y a facturar tantos cargos como conexiones cuente el inmueble. En caso de regularizarse la deuda, el Prestador deberá dejar sin efecto la restricción o suspensión del servicio llevado a cabo de un plazo no mayor a dos (2) días hábiles desde la fecha de la regularización y pago de todos los cargos correspondientes por el Usuario, incluyendo el de reconexión establecido en el Anexo II del presente.-

b) En todos los demás supuestos establecidos en el Artículo 50 del presente reglamento la suspensión del servicio deberá estar precedida de una comunicación fehaciente al Usuario, en la que el Prestador deberá indicar la naturaleza de la infracción que se este cometiendo y otorgar un plazo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles para el cese de la infracción y para que el Usuario formule su descargo por un medio fehaciente con no menos del cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Las comunicaciones fehacientes previas podrán obviarse cuando la urgencia o gravedad del caso no la permitieran aconsejaren.-

Si cesaren las causas para la suspensión del servicio antes de transcurridas las cuarenta y ocho (48) horas del último aviso referido en el párrafo

anterior, se devengará únicamente el cargo por notificación establecido en el Anexo II.-

c) Si concluidos todos los trámites anteriormente mencionados, el Usuario no regularizare su situación, la Concesionaria queda habilitada para pasar la deuda a gestión judicial, con los pertinentes.-

Artículo 53.- La remisión de las facturas y de todas las notificaciones, intimaciones o avisos que el Concesionario deba realizar se efectuaran al domicilio del inmueble sujeto al pago del servicio, lugar este donde se reputarán por válidas aún en ausencia del Usuario, salvo que el titular dominial del inmueble persona por éste autorizado hubiera denunciado al Concesionario un domicilio postal distinto, en cuyo caso la remisión se realizará a este último con los mismos efectos. Los domicilios postales fijados por cualquier Usuario antes de la entrada en vigencia de este reglamento se mantendrán vigentes y válidos mientras no se modifiquen en la forma aquí prevista.-

La falta de recepción de las notificaciones, intimaciones o avisos previstos en el presente reglamento por parte del usuario, por causas no atribuibles al Concesionario o a quien este encargue la distribución de las mismas, habilitará al Concesionario a proseguir con las acciones correspondientes, como así también a facturar los cargos establecidos en el Anexo III que por estas acciones se devenguen.-

### Sección 3 - Recursos del Usuario

Artículo 54.- La presentación de recursos por parte del Usuario no afecta el derecho del Concesionario a la ejecución de la suspensión del servicio, asumiendo las responsabilidades emergentes si la suspensión fuese improcedente.-

### Sección 4.-Restitución del servicio

Artículo 55.- Para el restablecimiento del servicio suspendido por falta de pago, el Usuario deberá abonar las facturas por servicios pendientes de pago, recargo por mora, cargo de suspensión y el correspondiente cargo de reconexión de conformidad a lo estipulado en el Anexo III del presente.-

Para la reconexión del servicio suspendido por las restantes causales previstas en el Artículo 50, cuando correspondiera, el Usuario deberá cesar en la infracción y abonar los costos generados por la misma, incluyendo el cargo de reconexión.-

## CAPITULO IX - PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS

### Sección 1- Modalidades de atención de reclamos, consultas y emergencias

Artículo 56.- El Concesionario deberá establecer y mantener durante todo el tiempo que dure la concesión a él adjudicada por lo menos una oficina dotada de centros de atención personalizada para los Usuarios.-

Artículo 57.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, el Concesionario deberá organizar también un servicio de atención telefónica y electrónica (Correos electrónicos), al cual los Usuarios tengan acceso fácil y en todo momento y en el cual se les brinde información actualizada.-

Artículo 58.- El Prestador deberá contar con personal idóneo para brindar a los Usuarios un trato cortés, correcto y diligente, que posibilite la obtención de respuestas y soluciones rápidas y adecuadas.-

Sección 2 -Normas para la interposición, sustanciación y resolución de reclamos.-

Artículo 59.- La interposición, sustanciación y resolución de los reclamos formulados por los Usuarios se regirá por los principios de economía, sencillez, celeridad y eficacia.-

Artículo 60.- Todo reclamo del Usuario relacionado con la prestación del servicio a cargo del Concesionario se dirigirá inicialmente a este último. El reclamo previo por parte del Usuario ante el prestador no será necesario cuando, a juicio de la Comisión de Control de los Servicios Públicos creada por el Decreto 547/96 del Departamento Ejecutivo Municipal de la Ciudad de Villa Carlos Paz, mediaran circunstancias que urgieran una inmediata respuesta o resolución.-

Para formular su reclamo el Usuario podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personal: El Usuario podrá comparecer ante el Prestador personalmente, por apoderado o mediante persona autorizada a través de una nota con firma certificada por escribano público, autoridad pública o bancaria. En caso de estar imposibilitado el Usuario de comparecer de algunas de las formas establecidas precedentemente podrá hacerlo a través de un familiar directo que acredite el vínculo que los une. A su exclusiva opción, el reclamante podrá comparecer con o sin patrocinio letrado.
- b) Por teléfono o fax.
- c) Por vía postal o correo electrónico.

Todo reclamo, presentación o solicitud dirigida al Prestador que efectúe un Usuario en las oficinas de atención personalizada del Concesionario deberá ser recibida por éste último y asentada en un formulario, cuya copia numerada entregará al Usuario como identificación y registro del caso. Cuando el pedido, reclamo o presentación del Usuario se reciba vía telefónica, el agente receptor del Concesionario deberá informar inmediatamente al Usuario sobre el número de identificación asignado al reclamo. Si el reclamo tuviera lugar por fax o correo postal o electrónico, el Concesionario deberá informar al Usuario el número de reclamo asignado por la misma vía o por teléfono, si este último dato constare en la prestación efectuada.

El Prestador deberá llevar un registro numérico, alfabético, cronológico e informatizado de los reclamos recibidos, pudiendo dicho

registro ser permanentemente consultado y controlado por el Ente de Control de la Concesión.

Artículo 61.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, el Ente de Control de la Concesión podrá receptor reclamos de los Usuarios y radicarlos y gestionarlos en forma oficiosa ante el prestador. En tal caso será de aplicación para el Concesionario el plazo establecido en el artículo siguiente para la emisión y notificación de su respuesta.

Artículo 62.- El Concesionario deberá dar respuesta inmediata y, en su caso, satisfacción a los reclamos presentados por los Usuarios. La resolución del reclamo y su correspondiente notificación al Usuario reclamante no deberá exceder de quince(15) días hábiles administrativos desde su recepción. Cuando el Usuario carezca de suministro, dicho plazo será de cinco (5) días.

Artículo 63.- La falta de resolución del reclamo y notificación de la respuesta por parte del Prestador dentro del plazo establecido en el artículo anterior, da derecho al usuario a considerar tácitamente denegado su reclamo y lo habilita a recurrir ante el Ente de Control de la Concesión, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles administrativos.-

Artículo 64.- El rechazo del reclamo y notificación de la respuesta por parte del Prestador dentro del plazo establecido en el artículo 65 del presente, habilita al Usuario a recurrir dicha respuesta ante el Ente de Control de la Concesión, dentro de un plazo de veinte (20) días hábiles administrativos de la notificación de la denegatoria. Igual facultad tendrá el Usuario aunque no mediere un rechazo del Concesionario a su reclamo cuando considere incorrecta, incompleta o inadecuada la respuesta dada.

Artículo 65.- Recibido el recurso del Usuario el Ente de Control de la Concesión requerirá al Concesionario los antecedentes del caso y cualquier información que considere necesaria, además de la presentación de su descargo; todo ello dentro de plazo máximo de diez (10) días hábiles administrativos.-

Artículo 66.- Los recursos interpuestos por los Usuarios serán sustanciados por el Ente de Control de la Concesión en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles administrativos. Cuando se tratare de cuestiones de alta complejidad técnica el Ente de Control de la Concesión podrá, mediante decisión fundada, ampliar hasta veinte (20) días administrativos el plazo fijado para la sustanciación.-

Artículo 67.- En la sustanciación de las controversias el Ente de Control de la Concesión estará facultado, de oficio o a petición de parte, para suspender los efectos del acto impugnado cuando, éste sea susceptible de causar grave daño al Usuario, y hasta tanto se resuelva el conflicto.-

Artículo 68.- Concluida la sustanciación, el Ente de Control de la Concesión resolverá dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos. La resolución determinará la procedencia, total o parcial, del reclamo del Usuario o su rechazo, indicando la conducta a seguir por las partes y el plazo para su cumplimiento. Queda para las partes abierta la instancia contencioso administrativa.

Artículo 69.- La Ley de Procedimiento Administrativo Provincial será de aplicación supletoria en todo lo relacionado con la interposición, sustanciación y resolución de reclamos de los Usuarios, conforme adhesión efectuada por Ordenanza N° 2191.

Artículo 70.- El Usuario tiene derecho a reclamar y recibir respuesta inmediata de parte del Concesionario y/o del Ente de Control de la Concesión cuando en el reclamo mediara una situación de extrema urgencia y gravedad que pusiera o pudiera poner en riesgo la salud o la integridad física del Usuario.-

### Sección 3 - Información al Usuario

Artículo 71.- El Prestador deberá tener a disposición de los Usuarios en los lugares de atención al público un Libro de Quejas en el que los Usuarios podrán dejar asentados sus comentarios sobre el servicio prestado por el Concesionario y la atención recibida. El Prestador deberá relevar periódicamente el Libro de Quejas y adoptar las medidas necesarias para atender las sugerencias e inquietudes de los Usuarios y mejorar el servicio prestado. El Libro de Quejas aludido en este párrafo deberá estar foliado, certificado y aprobado por el Ente de Control de la Concesión, quien podrá examinarlos cuando lo crea conveniente.-

El Prestador deberá también tener permanentemente a disposición de los Usuarios en todas sus oficinas de atención al público un ejemplar del presente Reglamento, del Régimen Tarifario y demás normas o cuestiones que el Ente de Control de la Concesión considere de interés. Dicha información también deberá ser puesta por el Prestador a disposición de los Usuarios en forma electrónica mediante su inclusión en un sitio web cuya dirección deberá difundir ampliamente entre los Usuarios.-

### CAPITULO X- IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES DEL CONCESIONARIO

Artículo 72.- los empleados del Concesionario deberán portar credenciales identificatorias con fotografías. Estas credenciales deberán confeccionarse con tecnología que dificulte la posibilidad de adulteración y/o falsificación.-

Artículo 73.- Los empleados del Concesionario están obligados a presentar su credencial identificatoria siempre que concurran a los domicilios de los Usuarios a realizar inspecciones, tareas de lectura de medidor u otras.-

## CAPITULO XI - RECOMENDACIONES GENERALES

### Sección 1 - Con respecto al uso del agua

Artículo 74.- Tanto el Concesionario como los Usuarios deberán efectuar un uso racional del agua, con el objeto de preservar el Recurso Hídrico y proteger el medio ambiente, en el marco de un desarrollo sustentable de la región.-

Artículo 75.- La utilización de depósitos de reserva o cisternas deberá satisfacer las siguientes condiciones:

- a) Cualquiera fuese su tipo, deberán ser recorribles en toda su extensión, incluida la base, para posibilitar la rápida detección de fugas de agua. Dichos depósitos deberán ser de dimensiones acordes al destino y actividad que se lleve a cabo en el inmueble, con capacidad según lo estipula el Código de Edificación vigente.-
- b) En su construcción deberán utilizarse materiales que no afecten la calidad del agua suministrada.-
- c) Deben ser perfectamente estancos, con superficies no absorbentes, lisas y resistentes.-
- d) Deben ser enteramente cerrados y llevar tapa hermética superior con dispositivo de fijación y que permita el acceso a la limpieza.-
- e) Deben llevar válvula de desagüe que posibilite el vaciamiento completo y su limpieza periódica.-
- f) El alimentador deberá estar dotado de válvula de cierre automático y estar ubicado a 0.30 metros por encima del nivel máximo de agua.-
- g) No debe efectuarse la instalación de desborde.-
- h) Deben ser limpiados por lo menos una vez al año.-

### Sección 3 - Con respecto al cuidado del medidor de agua

Artículo 76.- El Usuario tiene la responsabilidad por la perfecta conservación del medidor, debiendo él mismo adoptar todas las medidas necesarias a tal efecto (En particular no manipularlo en forma alguna y no depositar materiales ni desperdicios sobre los mismos). El Usuario debe mantener intactos los precintos que garantizan la no manipulación del medidor y no crear condiciones inapropiadas para la toma de lecturas.-

## CAPITULO XII - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DEL CONCESIONARIO

### Sección 1 - Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Artículo 77.- Los Usuarios gozan de los siguientes derechos:

- a) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable conforme a lo previsto en este Reglamento.-
- b) Recibir el servicio de provisión de agua potable con la calidad establecida en las normas técnicas aplicables.-

- c) Ser informados con antelación suficiente de los cortes programados por razones operativas.-
- d) Recibir asesoramiento y asistencia respecto al correcto uso de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios a cargo del Concesionario y su aprovechamiento.-
- e) Ser tratados con cortesía, corrección y diligencia, en un ambiente físico específico y a través de medios y personas que posibiliten la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.-
- f) Reclamar ante el Concesionario.-
- g) Reclamar ante el Ente de Control de la Concesión.-

Artículo 78.- Los Usuarios están obligados a:

- a) Usar cuidadosa y racionalmente el agua potable recibida, evitando el consumo excesivo y las pérdidas en instalaciones y artefactos.-
- b) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión del servicio, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua sin el conocimiento y la debida autorización del Concesionario.-
- c) Mantener en buen estado de conservación y limpieza las instalaciones internas, respetando las normas vigentes en la materia.-
- d) Dar cuenta por escrito al Concesionario de toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles que implique una alteración de las cuotas o tarifas por servicios.-
- e) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, instalación de medidor y los demás previstos en este reglamento o en cualquier otra normativa aplicable. La falta de recepción de las facturas correspondientes en tiempo oportuno no exime a los Usuarios de su obligación de pago.-
- f) Permitir el acceso a sus inmuebles al Personal del Concesionario debidamente identificado en los casos previstos en este reglamento, a los fines de la realización de las inspecciones pertinentes.-
- g) Mantener dentro de sus inmuebles una reserva de agua un mínimo de 24 horas y un máximo de cuarenta y ocho (48) horas.-  
Abstenerse de manipular de cualquier forma la caja del medidor y su contenido.-
- h) Informar al Concesionario de cualquier cambio de titularidad registral que se produzca en el inmueble, a los fines de que el mismo pueda mantener actualizado su catastro de usuarios.-

## Sección 2 - Derechos y Obligaciones del Concesionario

Artículo 79.- El Concesionario goza de los siguientes derechos:

- a) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red pública de distribución destinada a la prestación del servicio.-
- b) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo, multas y demás conceptos previstos en el presente reglamento o en cualquier otra normativa aplicable.-
- c) Inspeccionar, con el consentimiento del Usuario o en su caso con autorización judicial, las conexiones e instalaciones internas de los Usuarios

a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente y demás reglamentación vigente.-

d) Proceder a la anulación de fuentes alternativas de provisión de agua que no hubiesen sido autorizadas.-

e) Suspender el servicio en los casos previstos en este reglamento. En estos casos el Concesionario no será responsable por daños a los Usuarios o a sus bienes.-

f) Aplicar, cuando se comprobare la violación de los Usuarios, las sanciones previstas, sin perjuicio de formular en su caso as denuncias pertinentes ante quien corresponda.-

g) Cobrar de los Usuarios las inspecciones que el mismo realice a pedido del Usuario y cuyo resultado no corroborare el reclamo que dio origen a la inspección, previo informe por escrito al Concedente.-

Artículo 80.- El Concesionario está obligado a:

a) Contar con el equipamiento mínimo necesario para la realización de todas la tareas concernientes a la prestación del servicio a él confiado.-

b) Contar con el Personal técnico y administrativo idóneo y suficiente para la realización la tareas concernientes a la prestación del servicio encomendado.-

c) Suministrar agua potable a los Usuarios del radio servido con la calidad, cantidad y presión establecida en sete reglamento y demás normativas aplicables.-

d) Informar a los Usuarios con la anticipación indicada en este reglamento sobre cortes y/o restricciones programados en el servicio de agua potable.-

e) Establecer un servicio permanente de operadores de redes que, además de las detecciones propias, permita a cualquier Usuario comunicar la existencia de averías o deficiencias en el suministro de agua potable y reciba información sobre el estado de las redes u obras de reparación.-

f) Establecer durante las horas de oficina un buen servicio de información, atención y asesoramiento a los Usuarios.-

g) Denunciar al Ente de Control de la Concesión la existencia de fuentes alternativas de provisión de agua, de acuerdo con las que a su vez reciba de parte de los Usuarios.-

Sección 3 - Disposición común sobre los decesos y obligaciones de los Usuarios y del Concesionario

Artículo 81.- La enumeración sobre derechos y obligaciones de los Usuarios y del Concesionario efectuada en los Artículos 77, 78, 79 y 80 precedentes es meramente enunciativa y no taxativa, no excluyendo cualquier otro derecho u obligación que surja del presente reglamento otra normativa aplicable.-

Artículo 82.- Serán susceptibles de la aplicación de las sanciones de apercibimiento o multa los Usuarios que incurrieren en las siguientes conductas:

- a) Cuando las instalaciones internas no se ajusten a los requisitos técnicos que le fueren indicados por el Concesionario de acuerdo a la reglamentación vigente.-
- b) Cuando se sirvieran de agua proveniente de fuentes alternativas que no se encontraran debidamente autorizadas.-
- c) Cuando las instalaciones internas perturbaren el funcionamiento de la red pública o presentaren riesgos de contaminación para el agua de la red pública de distribución.-
- d) Cuando se conectaren por si mismo a la red pública de distribución.-
- e) Cuando impidieren la correcta lectura del medidor.-
- f) Cuando violentaren o dañaren el precinto que protege al medidor o la caja respectiva.-
- g) Cuando en contravención a lo establecido en el Artículo 24 del presente reglamento se obtuviere el servicio en forma irregular o se facilitare la obtención del servicio en forma irregular.-
- h) Cuando se falseara la información respecto al uso y destino del inmueble o si se comprobare la transformación, modificación o cambio de destino de un inmueble y el Usuario hubiere omitido su comunicación al Concesionario dentro de los treinta (30) días corridos de producida la transformación, modificación o cambio.-
- i) Cuando se constate riego o lavado de veredas en horarios no permitidos.-
- j) Cuando el Usuario conectare bombas de succión en cualquier punto del ramal, que va desde la cañería pública al tanque domiciliario.-
- k) Cuando el Usuario solicitare viaje de agua por falta de suministro y al llegar al domicilio se comprobare que la falta de agua se debe a suspensión de servicio.-
- l) Cuando, mediando suspensión del servicio se reconetare mediante maniobras clandestinas.-

La aplicación de sanciones a los Usuarios por parte del Concesionario no exime a estos últimos del cumplimiento de sus obligaciones. La aplicación de una sanción constituirá un antecedente válido a los efectos de considerar la reincidencia en una infracción. Sin perjuicio de ello, en caso de revocación judicial de la sanción tomada en cuenta como precedente, deberán en consecuencia modificarse las sanciones que la hubieran invocado en tal carácter.-

El monto mínimo de las multas que podrá aplicar el Concesionario será el equivalente al valor de un (1) cargo de conexión conforme lo establecido en el Anexo II del presente. El monto máximo de las multas que podrá aplicar el Concesionario será el equivalente al valor de tres (3) cargos de conexión conforme lo establecido en el Anexo II del presente. En caso de reincidencia dicho monto podrá elevarse hasta seis (6) cargos de conexión.-

El tipo de sanción a aplicar por el Concesionario deberá guardar relación con:

- La gravedad y la reiteración de la infracción.
- El grado de afectación que la infracción produce en el servicio.-
- El grado de negligencia, culpa o dolo incurrido para dar lugar a la infracción.-

-La diligencia puesta de manifiesto para subsanar los efectos del acto u omisión imputados.-

La aplicación de sanciones a los Usuarios deberá ajustarse al siguiente procedimiento:

- a) El Concesionario deberá determinar en forma fundamentada la existencia de la infracción de que se trate.-
- b) El Concesionario deberá notificar al Usuario de la infracción intimándolo por el plazo de diez (10) días corridos para que presente su descargo.-
- c) Una vez producido el descargo o vencido el plazo para hacerlo el Concesionario resolverá, si correspondiera, la aplicación de la sanción y cursará la correspondiente notificación al Usuario.-
- d) Dentro de los veinte (20) días corridos a partir de la notificación referida en el inciso anterior, el Usuario podrá recurrir la resolución del Concesionario ante el Ente de Control de la Concesión.-
- e) El Ente de Control de la Concesión deberá resolver dentro del plazo máximo de treinta (30) días corridos a partir de la recepción del recurso del Usuario referido en el inciso precedente y notificar su decisión al Usuario y al Concesionario. A tales efectos el Ente de Control de la Concesión podrá pedir al Usuario y/o al Concesionario todos los antecedentes y/o informaciones que estime necesarias, sin perjuicio de proceder por sí mismo a efectuar las averiguaciones o comprobaciones del caso.-

#### CAPITULO XIV - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 83.- Los precios, cargos, recargos y multas previstos en el presente reglamento y en el Régimen Tarifario no incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están sujetos a variaciones conforma lo determine y autorice el Concedente.-

Artículo 84.- Los pagos de las facturas que emita el Concesionario, así como los cargos y multas previstas en el presente, o en cualquier otra norma de la Concesión, se harán exclusivamente en los Bancos, Oficinas Comerciales del Concesionario u otros locales expresamente habilitados al efecto por el Concesionario. En ningún caso los empleados del Concesionario podrán cobrar directamente de los Usuarios importe alguno en sus domicilios o fuera de los lugares arriba indicados. El Concesionario está obligado a emitir facturas en debida forma, por todos los servicios que preste, así como por los cargos, recargos y multas que aplique a los Usuarios.-

Artículo 85.- Las situaciones especiales no previstas en este reglamento serán resueltas por el Ente de Control de la Concesión, previa audiencia del Concesionario y/o de los Usuarios para que expresen sus inquietudes, opiniones o puntos de vista.-