



COMUNA DE SAUCE VIEJO

ANEXO I – Ordenanza Comunal N° 3959/2021

SERVICIO DE AGUA POTABLE

REGLAMENTO DEL USUARIO

GENERALIDADES

ART. 1° - OBJETO: El **REGLAMENTO DEL USUARIO** tiene por objeto establecer los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los usuarios, la prestadora y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 11220 y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en el anexo C de dicha Ley.

ART. 2° - NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de la ley 11220, las regulaciones del ENRESS, las Ordenanzas que dicte la Comuna, en ese orden.

ART. 3° - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por:

a) **PRESTADORA:** Comuna de Sauce Viejo

b) **ENTE REGULADOR;** Ente creado por la ley 11220 y cuya constitución fuera aprobada por el decreto 3470/95, denominado en adelante en este Reglamento como ENRESS, competente para controlar y regular la prestación del servicio en toda la Provincia de Santa Fe.

c) **USUARIOS** Personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio
Los usuarios se clasifican:

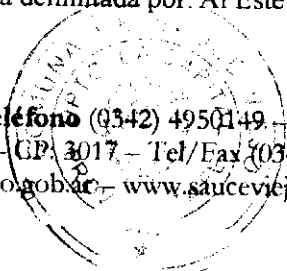
c.1 Usuarios reales: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las Áreas Servidas.

c.2 Usuarios potenciales: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas.

d) **ÁMBITO DE APLICACIÓN;** El ámbito de aplicación del Reglamento comprende el territorio comprendido por la Comuna de Sauce Viejo

e) **ÁREA DE EXPANSIÓN:** El territorio comprendido dentro del área prestada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste la prestadora.

f) **ÁREA SERVIDA:** El territorio comprendido dentro del cual la Prestadora presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable. Esto es el área delimitada por: Al Este: el Río Coronda, al Oeste: la Ruta///



//////////

Nacional N° 11, al Sur: calle Antártida y al Norte: Pasaje Bouchard.

g) **BALDÍO**: Aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna Conexión Domiciliaria se considerarán Inmuebles Conectados al Servicio.

h) **INMUEBLE CONECTADO AL SERVICIO**. Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Comuna que tenga a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria Servicios de Agua Potable, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no-conexión del servicio según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220.

i) **INMUEBLE DESCONECTADO AL SERVICIO**: Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Prestación que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria, y al que la Prestadora le hubiera otorgado la desconexión o no-conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N 11220. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago.

j) **INMUEBLE DESHABITADO**: Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.

k) **INSTALACIONES EXTERNAS**: Toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

l) **INSTALACIONES INTERNAS**: Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra, el medidor de caudales o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externa.

m) **RÉGIMEN TARIFARIO**: El cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por servicios de provisión de agua potable y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios

n) **SERVICIO** El Servicio Público comprende:

n1) captación y potabilización del agua

n2) transporte, distribución y comercialización del agua potable

En todos los casos, el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en las Normas Aplicables.

DE LOS SERVICIOS.

DISPOSICIONES GENERALES

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

ANEXO I – Ordenanza Comunal N° 3959/2021

SERVICIO DE AGUA POTABLE

REGLAMENTO DEL USUARIO

GENERALIDADES

ART. 1º - OBJETO: El **REGLAMENTO DEL USUARIO** tiene por objeto establecer los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los usuarios, la prestadora y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 11220 y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en el anexo C de dicha Ley.

ART. 2º - NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de la ley 11220, las regulaciones del ENRESS, las Ordenanzas que dicte la Comuna, en ese orden

ART. 3º - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este **REGLAMENTO** se entiende por:

a) **PRESTADORA:** Comuna de Sauce Viejo

b) **ENTE REGULADOR:** Ente creado por la ley 11220 y cuya constitución fuera aprobada por el decreto 3470/95, denominado en adelante en este Reglamento como ENRESS, competente para controlar y regular la prestación del servicio en toda la Provincia de Santa Fe.

c) **USUARIOS** Personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio
Los usuarios se clasifican:

c.1 Usuarios reales: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las Áreas Servidas.

c.2 Usuarios potenciales: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas.

d) **ÁMBITO DE APLICACIÓN;** El ámbito de aplicación del Reglamento comprende el territorio comprendido por la Comuna de Sauce Viejo

e) **ÁREA DE EXPANSIÓN:** El territorio comprendido dentro del área prestada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste la prestadora.

f) **ÁREA SERVIDA:** El territorio comprendido dentro del cual la Prestadora presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable. Esto es el área delimitada por: Al Este: el Río Coronda, al Oeste: la Ruta///

//////////

Nacional N° 11, al Sur: calle Antártida y al Norte: Pasaje Bouchard.

g) **BALDÍO**: Aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna Conexión Domiciliaria se considerarán Inmuebles Conectados al Servicio.

h) **INMUEBLE CONECTADO AL SERVICIO**. Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Comuna que tenga a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria Servicios de Agua Potable, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no-conexión del servicio según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220.

i) **INMUEBLE DESCONECTADO AL SERVICIO**: Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Prestación que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria, y al que la Prestadora le hubiera otorgado la desconexión o no-conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago.

j) **INMUEBLE DESHABITADO**: Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.

k) **INSTALACIONES EXTERNAS**: Toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

l) **INSTALACIONES INTERNAS**: Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra, el medidor de caudales o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externa.

m) **RÉGIMEN TARIFARIO**: El cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por servicios de provisión de agua potable y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios

n) **SERVICIO** El Servicio Público comprende:

n1) captación y potabilización del agua

n2) transporte, distribución y comercialización del agua potable

En todos los casos, el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en las Normas Aplicables.

DE LOS SERVICIOS.

DISPOSICIONES GENERALES

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

//////////

ART 4º - CARÁCTER DEL SERVICIO: los servicios públicos de agua potable deben ser prestados por la Prestadora en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente

ART. 5º - OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del área servida están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y a proveerse del servicio de Agua Potable suministrado por la Prestadora. En caso de detectarse dentro del área servida un usuario que no se halle conectado a la red, la Prestadora le informará de su obligación de conectarse a la red

ART. 6º - REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: La Prestadora es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de captación y potabilización del agua. Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los inmuebles abastecidos.

PROVISIÓN DE AGUA

ART. 7º - CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que la Prestadora provea deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Anexo "A" de la ley 11220 y Normas Aplicables.

ART. 8º - CAUDAL DE AGUA: La Prestadora deberá proveer al Usuario el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesite un mayor caudal de agua podrá solicitar a la Prestadora conexiones suplementarias o de mayor diámetro abonando los cargos respectivos. La Prestadora podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

ART. 9º - PRESIÓN: La Prestadora deberá mantener una presión mínima disponible de 7 m.c.a. que permita el abastecimiento continuo a un tanque domiciliario de distribución, instalado según las Normas Aplicables. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o algunas conexiones en particular del sistema. La carga podrá ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponible para su consulta por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios y verificados por mediciones de campo.

ART 10º - FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA: La Prestadora podrá autorizar la utilización de fuentes alternativas de agua, con el objeto de ser utilizada para otros usos, no consuntivos, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua, la prestación del servicio, la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente. La denegatoria podrá ser recurrida por los interesados ante el Ente Regulador

//////////

////////////////

INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ART. 11° - INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA: El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable del inmueble, de modo que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución. El usuario no podrá instalar bombas succionadoras conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua. El usuario deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan daños a terceros o fugas de agua. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, la Prestadora podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del usuario. En caso de urgencia la Prestadora está autorizado a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliera con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

ART. 12° - REPARACIONES: En caso de detectarse fugas, pérdidas o desbordes en instalaciones internas, el usuario será notificado por la Prestadora para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los diez (10) días hábiles de la recepción de la notificación la Prestadora estará facultado para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al usuario el costo de los mismos, previa autorización del Ente Regulador.

ART. 13° - INSPECCIONES: El usuario podrá permitir que empleados de la Prestadora ingresen al inmueble servido para verificar las instalaciones internas de los usuarios quienes, informándolo en forma completa y veraz, podrán ordenar al usuario las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del servicio. En todos los casos las visitas deberán realizarse en horarios razonables, salvo situaciones graves de emergencia operativa y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificadorio, exhibiendo credenciales adecuadas. En caso de negativa del usuario y, siempre que existiere riesgo de daños a las personas o bienes, la Prestadora deberá comunicar la situación al ENRESS y recabar la pertinente orden judicial.

ART. 14° - SISTEMA DE MEDICIÓN: Todos los inmuebles servidos se rigen por el sistema medido y no medido.

ART. 15° - RENOVACIÓN: La renovación y mantenimiento del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo de la Prestadora desde la fecha de su instalación.

ART. 16° - LECTURAS. La Prestadora realizará la lectura de los medidores con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso.

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

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

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

ART. 17° - FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR: Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real apreciado//



COMUNA DE SAUCE VIEJO

//////////

ART 4º - CARÁCTER DEL SERVICIO: los servicios públicos de agua potable deben ser prestados por la Prestadora en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente

ART. 5º - OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del área servida están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y a proveerse del servicio de Agua Potable suministrado por la Prestadora. En caso de detectarse dentro del área servida un usuario que no se halle conectado a la red, la Prestadora le informará de su obligación de conectarse a la red

ART. 6º - REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: La Prestadora es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de captación y potabilización del agua. Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los inmuebles abastecidos.

PROVISIÓN DE AGUA

ART. 7º - CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que la Prestadora provea deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Anexo "A" de la ley 11220 y Normas Aplicables.

ART. 8º - CAUDAL DE AGUA: La Prestadora deberá proveer al Usuario el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesite un mayor caudal de agua podrá solicitar a la Prestadora conexiones suplementarias o de mayor diámetro abonando los cargos respectivos. La Prestadora podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

ART. 9º - PRESIÓN: La Prestadora deberá mantener una presión mínima disponible de 7 m.c.a. que permita el abastecimiento continuo a un tanque domiciliario de distribución, instalado según las Normas Aplicables. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o algunas conexiones en particular del sistema. La carga podrá ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponible para su consulta por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios y verificados por mediciones de campo.

ART 10º - FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA: La Prestadora podrá autorizar la utilización de fuentes alternativas de agua, con el objeto de ser utilizada para otros usos, no consuntivos, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua, la prestación del servicio, la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente. La denegatoria podrá ser recurrida por los interesados ante el Ente Regulador

//////////

//////////

INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ART. 11° - INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA: El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable del inmueble, de modo que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución. El usuario no podrá instalar bombas succionadoras conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua. El usuario deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan daños a terceros o fugas de agua. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, la Prestadora podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del usuario. En caso de urgencia la Prestadora está autorizado a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliera con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

ART. 12° - REPARACIONES: En caso de detectarse fugas, pérdidas o desbordes en instalaciones internas, el usuario será notificado por la Prestadora para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los diez (10) días hábiles de la recepción de la notificación la Prestadora estará facultado para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al usuario el costo de los mismos, previa autorización del Ente Regulador.

ART. 13° - INSPECCIONES: El usuario podrá permitir que empleados de la Prestadora ingresen al inmueble servido para verificar las instalaciones internas de los usuarios quienes, informándolo en forma completa y veraz, podrán ordenar al usuario las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del servicio. En todos los casos las visitas deberán realizarse en horarios razonables, salvo situaciones graves de emergencia operativa y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificadorio, exhibiendo credenciales adecuadas. En caso de negativa del usuario y, siempre que existiere riesgo de daños a las personas o bienes, la Prestadora deberá comunicar la situación al ENRESS y recabar la pertinente orden judicial.

ART. 14° - SISTEMA DE MEDICIÓN: Todos los inmuebles servidos se rigen por el sistema medido y no medido.

ART. 15° - RENOVACIÓN: La renovación y mantenimiento del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo de la Prestadora desde la fecha de su instalación.

ART. 16° - LECTURAS. La Prestadora realizará la lectura de los medidores con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso.

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

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

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

ART. 17° - FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR: Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real apreciado//



COMUNA DE SAUCE VIEJO

por medio de un patrón aprobado por el ENRESS.

ART. 18° - VERIFICACIÓN POR PEDIDO DEL USUARIO: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la Prestadora quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del medidor y de las instalaciones internas dentro del plazo de diez días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo la Prestadora no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor la Prestadora procederá al recambio o reparación del medidor a su costo. Si se determinase que el medidor registró consumos en exceso corresponderá, además, la refacturación de los Servicios prestados. Si se comprobare que el medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna.

En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del Ente Regulador una nueva inspección, con citación de la Prestadora, además, el usuario podrá impugnar la factura que la Prestadora emita en función de los consumos leídos.

ART. 19° - VERIFICACIÓN POR DECISIÓN DE LA PRESTADORA: Si la Prestadora estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete.

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

ART. 20° - MANIPULACIÓN DE MEDIDOR: Está prohibido al usuario toda manipulación del medidor y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el usuario deberá reparar el daño causado, así como el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

En caso de incurrirse en este tipo de conductas, el usuario será pasible de las siguientes sanciones:

- Apercibimiento;
- Multa de entre cuarenta (40) y cuatrocientos (400) Unidades Fijas en el marco del art. 14 de la Ordenanza N° 2.946/14 y modificatorias - "Organización y Funcionamiento del Juzgado de Faltas Comunal" - a criterio del Juzgado de Faltas Comunal.

CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ART. 21° - CONEXIÓN.

////////

//////////

a) **Obligatoriedad:** Una vez que el servicio de provisión de agua potable esté disponible en las condiciones del Art. 52 de la ley 11220 y el artículo 4 del presente reglamento el inmueble deberá ser conectado obligatoriamente al servicio.

b) **Información al usuario.** Trámite: La Prestadora notificará al Usuario con una antelación mínima de treinta (30) días corridos, la fecha desde que tendrá disponible el servicio y la fecha prevista de conexión, solicitándole la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la Conexión Domiciliaria.

La falta de presentación de dicha documentación no eximirá a la Prestadora de la obligación de construir la Conexión Domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

c) **Adecuación de instalaciones internas:** En caso que el Usuario comunicare a la Prestadora que sus instalaciones internas no resultan adecuadas para la conexión al Servicio la Prestadora deberá otorgar un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el Usuario deberá ejecutar o adecuar dichas instalaciones. Vencido dicho plazo la Prestadora estará facultada al cobro del Servicio previa notificación al Ente Regulador.

d) **Conexión de inmuebles a pedido del usuario:** En caso de que fuere el usuario quien solicitare la conexión, deberá gestionarla en las oficinas de la Prestadora, presentando los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión. La Prestadora procederá a efectuar la conexión solicitada en un plazo no mayor de treinta días (30), facturando el servicio a partir del momento en que se realice aquella.

e) **Cargo de conexión:** Una vez instalada una conexión nueva, el usuario deberá abonar a la Prestadora el cargo de conexión establecido. Si la conexión del inmueble fuere consecuencia de la construcción por la Prestadora de redes nuevas en áreas de expansión, el importe del cargo de infraestructura incluye el derecho a la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble y por servicio

ART. 22° - DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado el usuario podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del servicio de Agua Potable solicitando la desconexión del servicio. Para ello deberá abonar el cargo establecido y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los servicios prestados por la Prestadora. Verificada la procedencia de la solicitud (inmueble deshabitado) y siempre y cuando el usuario abone el cargo respectivo y la deuda que el inmueble haya generado, dentro de los quince días (15) contados desde que se le notifique tal circunstancia, la Prestadora deberá desconectar el servicio. En la comunicación referida la Prestadora deberá informarle el importe de la deuda a que se hace mención más arriba.

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

ART. 23° - NO-CONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado y no contare con conexión domiciliaria instalada el usuario podrá eximirse de las obligaciones de conexión y pago de la tarifa por el servicio que tiene disponible, solicitando la No Conexión de los Servicios. Para ello deberá abonar el cargo establecido.

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

ART. 24° - INMUEBLES BALDÍOS. Si el inmueble fuese baldío y no contase con conexión domiciliaria instalada, el usuario estará sujeto a pagar un cargo fijo especial, como contribución al mantenimiento general del sistema que tiene disponible y del cual es usuario potencial.

En el caso de solicitar el servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido.

Si dicho inmueble baldío cuenta con la respectiva conexión domiciliaria se considerará inmueble conectado///



COMUNA DE SAUCE VIEJO

////////

por medio de un patrón aprobado por el ENRESS.

ART. 18° - VERIFICACIÓN POR PEDIDO DEL USUARIO: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la Prestadora quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del medidor y de las instalaciones internas dentro del plazo de diez días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo la Prestadora no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor la Prestadora procederá al recambio o reparación del medidor a su costo. Si se determinase que el medidor registró consumos en exceso corresponderá, además, la refacturación de los Servicios prestados. Si se comprobare que el medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna.

En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del Ente Regulador una nueva inspección, con citación de la Prestadora, además, el usuario podrá impugnar la factura que la Prestadora emita en función de los consumos leídos.

ART. 19° - VERIFICACIÓN POR DECISIÓN DE LA PRESTADORA: Si la Prestadora estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete.

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

ART. 20° - MANIPULACIÓN DE MEDIDOR: Está prohibido al usuario toda manipulación del medidor y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el usuario deberá reparar el daño causado, así como el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

En caso de incurrirse en este tipo de conductas, el usuario será pasible de las siguientes sanciones:

- Apercibimiento;
- Multa de entre cuarenta (40) y cuatrocientos (400) Unidades Fijas en el marco del art. 14 de la Ordenanza N° 2.946/14 y modificatorias - "Organización y Funcionamiento del Juzgado de Faltas Comunal" - a criterio del Juzgado de Faltas Comunal.

CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ART. 21° - CONEXIÓN.

////////

//////////

a) **Obligatoriedad:** Una vez que el servicio de provisión de agua potable esté disponible en las condiciones del Art. 52 de la ley 11220 y el artículo 4 del presente reglamento el inmueble deberá ser conectado obligatoriamente al servicio.

b) **Información al usuario. Trámite:** La Prestadora notificará al Usuario con una antelación mínima de treinta (30) días corridos, la fecha desde que tendrá disponible el servicio y la fecha prevista de conexión, solicitándole la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la Conexión Domiciliaria.

La falta de presentación de dicha documentación no eximirá a la Prestadora de la obligación de construir la Conexión Domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

c) **Adecuación de instalaciones internas:** En caso que el Usuario comunicare a la Prestadora que sus instalaciones internas no resultan adecuadas para la conexión al Servicio la Prestadora deberá otorgar un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el Usuario deberá ejecutar o adecuar dichas instalaciones. Vencido dicho plazo la Prestadora estará facultada al cobro del Servicio previa notificación al Ente Regulador.

d) **Conexión de inmuebles a pedido del usuario:** En caso de que fuere el usuario quien solicitare la conexión, deberá gestionarla en las oficinas de la Prestadora, presentando los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión. La Prestadora procederá a efectuar la conexión solicitada en un plazo no mayor de treinta días (30), facturando el servicio a partir del momento en que se realice aquella.

e) **Cargo de conexión:** Una vez instalada una conexión nueva, el usuario deberá abonar a la Prestadora el cargo de conexión establecido. Si la conexión del inmueble fuere consecuencia de la construcción por la Prestadora de redes nuevas en áreas de expansión, el importe del cargo de infraestructura incluye el derecho a la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble y por servicio

ART. 22° - DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado el usuario podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del servicio de Agua Potable solicitando la desconexión del servicio. Para ello deberá abonar el cargo establecido y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los servicios prestados por la Prestadora. Verificada la procedencia de la solicitud (inmueble deshabitado) y siempre y cuando el usuario abone el cargo respectivo y la deuda que el inmueble haya generado, dentro de los quince días (15) contados desde que se le notifique tal circunstancia, la Prestadora deberá desconectar el servicio. En la comunicación referida la Prestadora deberá informarle el importe de la deuda a que se hace mención más arriba.

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

ART. 23° - NO-CONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado y no contare con conexión domiciliaria instalada el usuario podrá eximirse de las obligaciones de conexión y pago de la tarifa por el servicio que tiene disponible, solicitando la No Conexión de los Servicios. Para ello deberá abonar el cargo establecido.

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

ART. 24° - INMUEBLES BALDÍOS. Si el inmueble fuese baldío y no contase con conexión domiciliaria instalada, el usuario estará sujeto a pagar un cargo fijo especial, como contribución al mantenimiento general del sistema que tiene disponible y del cual es usuario potencial.

En el caso de solicitar el servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido.

Si dicho inmueble baldío cuenta con la respectiva conexión domiciliaria se considerará inmueble conectado///



COMUNA DE SAUCE VIEJO

al servicio, salvo que se haya solicitado la desconexión y abonado el respectivo cargo establecido.

ART. 25° RECONEXIÓN AL SERVICIO: Para el caso de inmuebles en los que la Prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro del Cargo de Reconexión establecido. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

En caso de que el usuario haya solicitado y obtenido la No Conexión del inmueble deshabitado y en el caso de inmuebles baldíos, al solicitar la conexión del servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EMERGENCIAS

ART. 26° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La Prestadora deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las normas aplicables.

ART. 27° - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, la Prestadora tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

- 1- Cortes programados: deben ser comunicados a los usuarios, por medios adecuados, con 48 horas de antelación.
- 2- Corte imprevisto: cualquiera sea la causa, la Prestadora deberá informar a los usuarios dentro de las 24 horas de producido y por medios adecuados de difusión.
- 3- En todos los casos en que el corte del servicio se prolongare por un lapso superior a las 18 horas la Prestadora está obligada a disponer de un servicio de emergencia gratuito de agua potable que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación de aquellos usuarios que se lo soliciten.
- 4- La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso de modo de que tengan el debido conocimiento del corte y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes.

ART. 28° - SERVICIO DE EMERGENCIA: La Prestadora está obligada a proporcionar a los usuarios un servicio de emergencia durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Los Lugares y teléfonos a los que el Usuario puede acudir deberán ser indicados en las facturas que emita la Prestadora.

DE LOS USUARIOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

//////////

//////////

ART. 29º - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable en las condiciones y casos previstos en el Art. 21, 22, 23, 24 y 25 de este Reglamento.
- 2) Recibir los servicios de agua potable en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Requerir de la Prestadora la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.
- 6) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 7) Reclamar de la Prestadora cuando no cumpla:
 - a) Con las normas de facturación.
 - b) Con los Planes de Expansión y Metas fijadas en la Concesión.
 - c) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
 - d) Con la calidad de prestación del servicio.
- 8) Reclamar ante el E.N.R.E.S.S. por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios que no hubiere sido debidamente atendido por la Prestadora.
- 9) Denunciar ante el E.N.R.E.S.S. cualquier conducta irregular u omisión de la Prestadora o sus agentes que pudiese afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 10) Recibir información completa, veraz y suficiente sobre el servicio que la Prestadora presta.
- 11) Recibir de la Prestadora un trato cortés, diligente y eficiente.
- 12) Recibir asesoramiento y asistencia gratuita respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
- 13) Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor de dos (2) meses para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por los Prestadores, y por lo menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, los Prestadores podrán cortar o reducir el Servicio suministrado a los Usuarios morosos.
- 14) A que no se le corte del servicio cuando exista acuerdo con la Prestadora, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 15) Al restablecimiento del servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión.

ART. 30º - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

- 1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización de la Prestadora.
- 2) Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.
- 3) Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas de agua.
- 4) Pagar los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión desconexión, reconexión y los demás cargos previstos.
- 5) Permitir a la Prestadora la inspección del inmueble servido en los casos previstos en este Reglamento.////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

//////////

al servicio, salvo que se haya solicitado la desconexión y abonado el respectivo cargo establecido.

ART. 25° RECONEXIÓN AL SERVICIO: Para el caso de inmuebles en los que la Prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro del Cargo de Reconexión establecido. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

En caso de que el usuario haya solicitado y obtenido la No Conexión del inmueble deshabitado y en el caso de inmuebles baldíos, al solicitar la conexión del servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EMERGENCIAS

ART. 26° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La Prestadora deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las normas aplicables.

ART. 27° - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, la Prestadora tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

- 1- Cortes programados: deben ser comunicados a los usuarios, por medios adecuados, con 48 horas de antelación.
- 2- Corte imprevisto: cualquiera sea la causa, la Prestadora deberá informar a los usuarios dentro de las 24 horas de producido y por medios adecuados de difusión.
- 3- En todos los casos en que el corte del servicio se prolongare por un lapso superior a las 18 horas la Prestadora está obligada a disponer de un servicio de emergencia gratuito de agua potable que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación de aquellos usuarios que se lo soliciten.
- 4- La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso de modo de que tengan el debido conocimiento del corte y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes.

ART. 28° - SERVICIO DE EMERGENCIA: La Prestadora está obligada a proporcionar a los usuarios un servicio de emergencia durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Los Lugares y teléfonos a los que el Usuario puede acudir deberán ser indicados en las facturas que emita la Prestadora.

DE LOS USUARIOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

//////////

//////////

ART. 29° - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable en las condiciones y casos previstos en el Art. 21, 22, 23, 24 y 25 de este Reglamento.
- 2) Recibir los servicios de agua potable en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Requerir de la Prestadora la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.
- 6) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 7) Reclamar de la Prestadora cuando no cumpla:
 - a) Con las normas de facturación.
 - b) Con los Planes de Expansión y Metas fijadas en la Concesión.
 - c) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
 - d) Con la calidad de prestación del servicio.
- 8) Reclamar ante el E.N.R.E.S.S. por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios que no hubiere sido debidamente atendido por la Prestadora.
- 9) Denunciar ante el E.N.R.E.S.S. cualquier conducta irregular u omisión de la Prestadora o sus agentes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 10) Recibir información completa, veraz y suficiente sobre el servicio que la Prestadora presta.
- 11) Recibir de la Prestadora un trato cortés, diligente y eficiente.
- 12) Recibir asesoramiento y asistencia gratuita respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
- 13) Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor de dos (2) meses para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por los Prestadores, y por lo menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, los Prestadores podrán cortar o reducir el Servicio suministrado a los Usuarios morosos.
- 14) A que no se le corte del servicio cuando exista acuerdo con la Prestadora, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 15) Al restablecimiento del servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión.

ART. 30° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

- 1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización de la Prestadora.
- 2) Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.
- 3) Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas de agua.
- 4) Pagar los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión desconexión, reconexión y los demás cargos previstos.
- 5) Permitir a la Prestadora la inspección del inmueble servido en los casos previstos en este Reglamento.////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

- 6) Abstenerse de manipular los medidores instalados.
- 7) Informar cualquier modificación que altere la facturación a emitir por la Prestadora.

DE LA PRESTADORA

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA

ART. 31° - DERECHOS DE LA PRESTADORA: La Prestadora goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al servicio de acuerdo a la ley 11220.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo
- 3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área concesionaria en los casos y condiciones previstas en el Reglamento y las normas aplicables
- 4) Formular denuncias ante la Justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.
- 5) Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que permita definir la ubicación de la domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación no eximirá a la Prestadora de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

ART. 32° - OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA: La Prestadora tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.
- 3) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del E.N.R.E.S.S. en forma inmediata.
- 4) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso del E.N.R.E.S.S. a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
- 7) Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
- 8) Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.
- 9) Comunicar al usuario con una antelación mínima de treinta (30) días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.
- 10) En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez (10) días corridos de notificada, previa autorización del E.N.R.E.S.S., realizarla a costa del usuario //

//////////

- 11) Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del servicio en caso de corte
- 12) Abstenerse de cortar el servicio cuando exista acuerdo con el usuario, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender el ejercicio de la facultad de corte o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 13) Suministrar al usuario en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y eficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.

//////////

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO – RELACIÓN CON LA PRESTADORA Y EL E.N.R.E.S.S.

ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ART. 33° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por la Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos se dará inicio inmediato a la gestión informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas.

El personal que atienda al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de:

- a) Asentar su queja en el libro de reclamos.
- b) Ser recibido por el jefe de la oficina.

ART. 34° - CAPACITACIÓN DEL PERSONAL: El personal destinado a la atención del público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la prestadora y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.

INFORMACIÓN AL USUARIO

ART. 35° - INFORMACIÓN AL USUARIO: La Prestadora pondrá a disposición del usuario en todas las oficinas comerciales folletos informativos acerca de los temas de su interés. La información de carácter obligatorio del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo del Servicio deberá estar igualmente a disposición de los usuarios debiendo la Prestadora entregar gratuitamente una copia del informe a todo usuario que lo solicite.

Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios.

ART. 36° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: Las modificaciones que sufra el Régimen Tarifario vigente serán publicadas.

Con la exposición visible en las oficinas comerciales de la Prestadora.

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de usuarios afectados deberá ser informado dentro de los 30 (treinta) días de aprobada la modificación.

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

- 6) Abstenerse de manipular los medidores instalados.
- 7) Informar cualquier modificación que altere la facturación a emitir por la Prestadora.

DE LA PRESTADORA

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA

ART. 31º - DERECHOS DE LA PRESTADORA: La Prestadora goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al servicio de acuerdo a la ley 11220.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo
- 3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área concesionaria en los casos y condiciones previstas en el Reglamento y las normas aplicables
- 4) Formular denuncias ante la Justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.
- 5) Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que permita definir la ubicación de la domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación no eximirá a la Prestadora de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

ART. 32º - OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA: La Prestadora tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.
- 3) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del E.N.R.E.S.S. en forma inmediata.
- 4) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso del E.N.R.E.S.S. a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
- 7) Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
- 8) Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.
- 9) Comunicar al usuario con una antelación mínima de treinta (30) días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.
- 10) En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez (10) días corridos de notificada, previa autorización del E.N.R.E.S.S., realizarla a costa del usuario //////////////

//////////

- 11) Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del servicio en caso de corte
- 12) Abstenerse de cortar el servicio cuando exista acuerdo con el usuario, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender el ejercicio de la facultad de corte o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 13) Suministrar al usuario en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y eficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.

//////////

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO – RELACIÓN CON LA PRESTADORA Y EL E.N.R.E.S.S.

ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ART. 33° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por la Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos se dará inicio inmediato a la gestión informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas.

El personal que atienda al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de:

- a) Asentar su queja en el libro de reclamos.
- b) Ser recibido por el jefe de la oficina.

ART. 34° - CAPACITACIÓN DEL PERSONAL: El personal destinado a la atención del público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la prestadora y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.

INFORMACIÓN AL USUARIO

ART. 35° - INFORMACIÓN AL USUARIO: La Prestadora pondrá a disposición del usuario en todas las oficinas comerciales folletos informativos acerca de los temas de su interés. La información de carácter obligatorio del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo del Servicio deberá estar igualmente a disposición de los usuarios debiendo la Prestadora entregar gratuitamente una copia del informe a todo usuario que lo solicite.

Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios.

ART. 36° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: Las modificaciones que sufra el Régimen Tarifario vigente serán publicadas.

Con la exposición visible en las oficinas comerciales de la Prestadora.

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de usuarios afectados deberá ser informado dentro de los 30 (treinta) días de aprobada la modificación.

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

RECLAMOS

ART. 37° - COMO DIRIGIRSE A LA PRESTADORA: A fin de optimizar la relación entre usuario y Prestadora, se consagra al informalismo como principio general para las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos la Prestadora, en forma personal o por intermedio de un representante:

- a) Personal: Concurrencia a las oficinas de la Prestadora.
- b) Por teléfonos: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c) Por Notas: Dirigiéndose por simple nota la Prestadora. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegrama.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones y los números de teléfonos habilitados.

ART. 38° - TRÁMITE: Cada pedido, presentación o reclamo ante la Prestadora originará la confección de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro numérico alfabético, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el E.N.R.E.S.S.

ART. 39° - DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos

- a) Situación ante la AFIP: Comprobante extendido por la AFIP donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A.; última factura, acreditación de propiedad y tipo y número de documento de identidad del propietario.
- b) Cambio de nombre de propietario: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa declaratoria de herederos y/o hijuela de juicio sucesorio acta de adjudicación o remate; factura de la cuenta, documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- c) Reclamos por facturación dudosa, o facturas fuera de termino: Última/s factura/s sobre las que desea reclamar. En caso de presentarse los originales de las facturas la Prestadora extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- d) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo. En caso de presentarse los originales de las facturas, la Prestadora extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- e) Informe de deuda: Número de partida datos de dominio del inmueble respectivo, domicilio, nombre del

//////////

propietario.

1) Solicitud de conexión: Fotocopia del plano de construcción o croquis del inmueble. Firmar solicitud de trámite. Acreditación de propiedad y tipo y número de documento de identidad del propietario. Comprobante extendido por la AFIP donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A si el destino del inmueble no es para vivienda familiar exclusivamente.

g) Otros: La Prestadora informará por escrito y en cartelera los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del ENRESS.

ART. 40° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios no exigirán del usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar a la Prestadora el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En estos casos la Prestadora deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el reglamento, salvo en cortes de servicio que fueran procedentes, y no cobrará el servicio durante el lapso que dure la anomalía.

ART. 41° - TIEMPO DE RESPUESTAS: La Prestadora deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

a) Reclamos en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.

b) Pedido de conexión a la red en el área servida: 30 días corridos.

c) Pedido de reconexión: 48 hs.

d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 horas.

e) Reclamo sobre el servicio: 10 días corridos que se extenderán a 20 días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.

f) Todo reclamo referido a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento deberá ser atendido por la Prestadora en forma gratuita dentro de las 24 horas de formulado.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el E.N.R.E.S.S.

ART. 42° - RECURSO ANTE EL E.N.R.E.S.S: Todos los reclamos de los Usuarios relativos al Servicio o a las tarifas y tasas deberán deducirse directamente ante los Prestadores, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo anterior. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio de los Prestadores.

Contra las decisiones o el silencio de los Prestadores, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso de los Prestadores. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto.

Antes de resolver deberá solicitar la Prestadora los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En la respuesta, la Prestadora podrá también exponer su opinión sobre el reclamo.

Las decisiones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán a los Prestadores y a los Usuarios.

Las decisiones que adopte el directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios habilitarán la vía judicial. No obstante ello, el recurrente podrá optar por interponer los remedios y recursos administrativos que//



COMUNA DE SAUCE VIEJO

RECLAMOS

ART. 37° - COMO DIRIGIRSE A LA PRESTADORA: A fin de optimizar la relación entre usuario y Prestadora, se consagra al informalismo como principio general para las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos la Prestadora, en forma personal o por intermedio de un representante:

- a) Personal: Concurrencia a las oficinas de la Prestadora.
- b) Por teléfonos: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c) Por Notas: Dirigiéndose por simple nota la Prestadora. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegrama.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones y los números de teléfonos habilitados.

ART. 38° - TRÁMITE: Cada pedido, presentación o reclamo ante la Prestadora originará la confección de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro numérico alfabético, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el E.N.R.E.S.S.

ART. 39° - DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos.

- a) Situación ante la AFIP: Comprobante extendido por la AFIP donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A.; última factura, acreditación de propiedad y tipo y número de documento de identidad del propietario.
- b) Cambio de nombre de propietario: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa declaratoria de herederos y/o hijuela de juicio sucesorio, acta de adjudicación o remate; factura de la cuenta, documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- c) Reclamos por facturación dudosa, o facturas fuera de término: Última/s factura/s sobre las que desea reclamar. En caso de presentarse los originales de las facturas la Prestadora extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- d) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo. En caso de presentarse los originales de las facturas, la Prestadora extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- e) Informe de deuda: Número de partida, datos de dominio del inmueble respectivo, domicilio, nombre del

//////////

propietario.

l) Solicitud de conexión: Fotocopia del plano de construcción o croquis del inmueble. Firmar solicitud de trámite. Acreditación de propiedad y tipo y número de documento de identidad del propietario. Comprobante extendido por la AFIP donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A si el destino del inmueble no es para vivienda familiar exclusivamente.

g) Otros: La Prestadora informará por escrito y en cartelera los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del ENRESS.

ART. 40° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios no exigirán del usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar a la Prestadora el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En estos casos la Prestadora deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el reglamento, salvo en cortes de servicio que fueran procedentes, y no cobrará el servicio durante el lapso que dure la anomalía.

ART. 41° - TIEMPO DE RESPUESTAS: La Prestadora deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

a) Reclamos en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.

b) Pedido de conexión a la red en el área servida: 30 días corridos.

c) Pedido de reconexión: 48 hs.

d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 horas.

e) Reclamo sobre el servicio: 10 días corridos que se extenderán a 20 días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.

f) Todo reclamo referido a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento deberá ser atendido por la Prestadora en forma gratuita dentro de las 24 horas de formulado.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el E.N.R.E.S.S.

ART. 42° - RECURSO ANTE EL E.N.R.E.S.S: Todos los reclamos de los Usuarios relativos al Servicio o a las tarifas y tasas deberán deducirse directamente ante los Prestadores, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo anterior. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio de los Prestadores.

Contra las decisiones o el silencio de los Prestadores, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso de los Prestadores. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto.

Antes de resolver deberá solicitar la Prestadora los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En la respuesta, la Prestadora podrá también exponer su opinión sobre el reclamo.

Las decisiones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán a los Prestadores y a los Usuarios.

Las decisiones que adopte el directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios habilitarán la vía judicial.

No obstante ello, el recurrente podrá optar por interponer los remedios y recursos administrativos que//



COMUNA DE SAUCE VIEJO

correspondan por aplicación de las normas generales de procedimiento administrativo de la provincia de Santa Fe

No será necesario agotar esta vía recursiva para demandar judicialmente la Prestadora, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

ART. 43° - FACTURAS IMPUGNADAS: Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por la Prestadora o por el E.N.R.E.S.S serán, a opción del usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses establecidos.

La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario el derecho al pago parcial a cuenta de un importe, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto la Prestadora se expida.

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

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

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

ART. 44° - NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación de la Prestadora notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes, en el inmueble servido o en el domicilio al que se remitan las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del usuario

RÉGIMEN TARIFARIO

ART 45° - NORMAS PARA LA FACTURACIÓN: La Prestadora tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos de la Prestadora correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen Tarifario y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio, siempre que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo de la Prestadora e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que la Prestadora realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por el ENRESS, en resolución que formará parte de este reglamento

Las tarifas a aplicar según el consumo serán de:

////////////////////

//////////

A) USUARIOS CON CONSUMO:

A.1) Usuarios con consumo medido:

$$\text{MFAP} = \text{CFAP} + \text{E}$$

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

E = Excedente sobre 20 m³ bimestrales.

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

Hasta 20 metros cúbicos bimestrales \$ 600,00 (pesos seiscientos con cero centavos)

Excedente:

Se establece el siguiente precio aplicable al excedente sobre los 20 m³ bimestrales, cualquiera sea el destino de los Inmuebles servidos

$$\text{Excedente sobre 20 m}^3/\text{bimestre} = \text{Pq} * \text{K}$$

Donde:

Pq: Precio del metro cúbico (\$/m³) de excedente

K: m³ de excedente.

Y:

Pq = \$ 30,00 (pesos treinta con cero centavos) de 20,01 a 25 m³

Pq = \$ 60,00 (pesos sesenta con cero centavos) de 25,01 a 30 m³

Pq = \$ 120,00 (pesos ciento veinte con cero centavos) para más de 30 m³

Aclaraciones:

La lectura de los medidores domiciliarios se realizará en forma bimestral, determinado el consumo, y la facturación será en forma mensual, por lo que se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

A.2) Usuarios con consumo no medido:

$$\text{MFAP} = \text{CFAP}$$

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

correspondan por aplicación de las normas generales de procedimiento administrativo de la provincia de Santa Fe

No será necesario agotar esta vía recursiva para demandar judicialmente la Prestadora, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

ART. 43° - FACTURAS IMPUGNADAS: Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por la Prestadora o por el E.N.R.E.S.S serán, a opción del usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses establecidos.

La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario el derecho al pago parcial a cuenta de un importe, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto la Prestadora se expida.

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

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

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

ART. 44° - NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación de la Prestadora notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes, en el inmueble servido o en el domicilio al que se remitan las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del usuario

RÉGIMEN TARIFARIO

ART 45° - NORMAS PARA LA FACTURACIÓN: La Prestadora tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos de la Prestadora correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen Tarifario y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio, siempre que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo de la Prestadora e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que la Prestadora realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por el ENRESS, en resolución que formará parte de este reglamento.

Las tarifas a aplicar según el consumo serán de:

////////////////////

//////////

A) USUARIOS CON CONSUMO:

A.1) Usuarios con consumo medido:

$$\text{MFAP} = \text{CFAP} + \text{E}$$

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

E = Excedente sobre 20 m³ bimestrales.

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

Hasta 20 metros cúbicos bimestrales \$ 600,00 (pesos seiscientos con cero centavos)

Excedente:

Se establece el siguiente precio aplicable al excedente sobre los 20 m³ bimestrales, cualquiera sea el destino de los Inmuebles servidos

$$\text{Excedente sobre 20 m}^3/\text{bimestre} = \text{Pq} * \text{K}$$

Donde:

Pq: Precio del metro cúbico (\$/m³) de excedente

K: m³ de excedente.

Y:

Pq = \$ 30,00 (pesos treinta con cero centavos) de 20,01 a 25 m³

Pq = \$ 60,00 (pesos sesenta con cero centavos) de 25,01 a 30 m³

Pq = \$ 120,00 (pesos ciento veinte con cero centavos) para más de 30 m³

Aclaraciones:

La lectura de los medidores domiciliarios se realizará en forma bimestral, determinado el consumo, y la facturación será en forma mensual, por lo que se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

A.2) Usuarios con consumo no medido:

$$\text{MFAP} = \text{CFAP}$$

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

CFAP= 720 \$/bimestre

Aclaraciones:

Determinado el consumo bimestral se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

A.3) Jubilados:

A aquellos usuarios, titulares del servicio, que justiciaran como único ingreso del grupo familiar que habita en el inmueble servido, una jubilación equivalente al valor mínimo, les será aplicada una tarifa especial, según se detalla a continuación:

A.3.1) Consumo medido:

MFAP = CFAP + E

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

E = Excedente sobre 20 m³ bimestrales.

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

Hasta 20 metros cúbicos bimestrales \$300,00 (pesos trescientos con cero centavos)

Excedente:

Se establece el siguiente precio aplicable al excedente sobre los 20 m³ bimestrales, cualquiera sea el destino de los Inmuebles servidos. -

//////////

Excedente sobre 20 m³/bimestre = $P_q * K$

Donde:

P_q : Precio del metro cúbico (\$/m³) de excedente

K : m³ de excedente.

Y:

$P_q = \$ 15,00$ (pesos quince con cero centavos) de 20,01 a 25 m³

$P_q = \$ 30,00$ (pesos treinta con cero centavos) de 25,01 a 30 m³

$P_q = \$ 60,00$ (pesos sesenta con cero centavos) para más de 30 m³

Aclaraciones:

La lectura de los medidores domiciliarios se realizará en forma bimestral, determinado el consumo, y la facturación será en forma mensual, por lo que se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

A.3.2) Consumo no medido:

MFAP = CFAP

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que continuación se detalla:

CFAP= 360 \$/bimestre

Aclaraciones:

Determinado el consumo bimestral se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

C) LOTES BALDÍOS:

A los propietarios de lotes baldíos sin edificación y sin consumo se les cobrará una tasa única por lote de \$195,00 (pesos ciento noventa y cinco con cero centavos), la que incluye la Tasa Retributiva (2,6%) del ENRESS.

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

CFAP= 720 \$/bimestre

Aclaraciones:

Determinado el consumo bimestral se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

A.3) Jubilados:

A aquellos usuarios, titulares del servicio, que justiciaran como único ingreso del grupo familiar que habita en el inmueble servido, una jubilación equivalente al valor mínimo, les será aplicada una tarifa especial, según se detalla a continuación:

A.3.1) Consumo medido:

MFAP = CFAP + E

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

E = Excedente sobre 20 m³ bimestrales.

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

Hasta 20 metros cúbicos bimestrales \$300,00 (pesos trescientos con cero centavos)

Excedente:

Se establece el siguiente precio aplicable al excedente sobre los 20 m³ bimestrales, cualquiera sea el destino de los Inmuebles servidos. -

//////////

Excedente sobre 20 m³/bimestre = $P_q * K$

Donde:

P_q : Precio del metro cúbico (\$/m³) de excedente

K : m³ de excedente.

Y:

$P_q = \$ 15,00$ (pesos quince con cero centavos) de 20,01 a 25 m³

$P_q = \$ 30,00$ (pesos treinta con cero centavos) de 25,01 a 30 m³

$P_q = \$ 60,00$ (pesos sesenta con cero centavos) para más de 30 m³

Aclaraciones:

La lectura de los medidores domiciliarios se realizará en forma bimestral, determinado el consumo, y la facturación será en forma mensual, por lo que se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

A.3.2) Consumo no medido:

MFAP = CFAP

MFAP= Monto a facturar por servicio de agua potable

CFAP= Cargo fijo de agua potable, según consumo bimestral. (\$ por período)

Cargo fijo Agua Potable:

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida y por bimestre, por la suma correspondiente que a continuación se detalla:

CFAP= 360 \$/bimestre

Aclaraciones:

Determinado el consumo bimestral se dividirá en dos (2) boletas de pago mensuales y consecutivas.

Los valores incluyen el 2,6% de la Tasa Retributiva del ENRESS.

C) LOTES BALDÍOS:

A los propietarios de lotes baldíos sin edificación y sin consumo se les cobrará una tasa única por lote de \$195,00 (pesos ciento noventa y cinco con cero centavos), la que incluye la Tasa Retributiva (2,6%) del ENRESS.

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

//////////

ART. 46 - CARGOS ESPECIALES

a) CARGO DE CONEXION

Una vez solicitada una nueva conexión por un Usuario, la Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro al Usuario del correspondiente Cargo de Conexión, estipulado en \$ 7.000,00 (pesos siete mil con cero centavos)

Las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo de la Prestadora
Corresponderá la facturación de un (1) Cargo de Conexión por cada conexión instalada.
La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la provisión de la conexión domiciliaria.

b) CARGO DE DESCONEXIÓN

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiera solicitado la desconexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable un Cargo de Desconexión, estipulado en \$ 500,00 (pesos quinientos con cero centavos).

El pago deberá ser efectivizado en el momento de otorgada la desconexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha de vigencia del presente, por servicios atrasados.

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

c) CARGO DE NO CONEXIÓN

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiere solicitado la No Conexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable un Cargo de No Conexión, estipulado en \$ 500,00 (pesos quinientos con cero centavos).

El pago deberá ser efectivizado dentro de los quince (15) días corridos de otorgada la no conexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha.
La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

d) CARGO DE RECONEXION

Para el caso de inmuebles en los que la Prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro de un Cargo de Reconexión, estipulado en \$ 2.000,00 (pesos dos mil con cero centavos)

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

//////////

ART. 47° -VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. La Prestadora podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas

ART. 48° - REQUISITOS DE LAS FACTURAS: en las facturas que emita la Prestadora deberá indicar;
como mínimo, lo siguiente:

Nombre y domicilio del Usuario.

Fecha de emisión.

Ubicación del inmueble

Periodo facturado.

Fecha de vencimiento

Fecha de próximo vencimiento.

Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor del servicio, ingresos por cuenta de terceros y otros ingresos.

Fecha de control de medición si correspondiere.

Caudales suministrados.

Intereses por mora y montos resultantes.

Importe de otros descuentos exenciones, rebajas o subsidios aplicables.

Porcentaje y/o monto de la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.

Impuestos.

Importe total a pagar.

Importes con mora.

Lugares y forma de pago.

Números telefónicos y direcciones de la Prestadora y del Ente Regulador.

Deuda del usuario (periodos, importes e intereses). En el caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda "No existen deudas pendientes".

Consumos registrados en los periodos anteriores (1 año)

ART. 49° - SISTEMA DE FACTURACIÓN: El Régimen Tarifario establece un sistema de facturación de servicio, el de consumo medido y no medido.

ART. 50° - FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN: La Prestadora será la encargada y responsable del cobro del Servicio. A tales efectos las facturas, liquidaciones o certificados de deudas que emitan por el servicio que presten, de acuerdo con el Cuadro Tarifario respectivo, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo fiscal, con arreglo a lo dispuesto en el Art. 91 de la Ley N° 11.220.

ART. 51° - OBLIGADOS: Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se les facturen de conformidad con las Normas Aplicables:

a) El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el Servicio, por toda la deuda que éste registre, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley N° 11220.

b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el periodo de la posesión o tenencia. También estarán obligados al pago del precio convenido los sujetos que reciban agua en bloque a través de convenios particulares celebrados con la Prestadora.

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

////////////////

ART. 46 - CARGOS ESPECIALES

a) CARGO DE CONEXION

Una vez solicitada una nueva conexión por un Usuario, la Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro al Usuario del correspondiente Cargo de Conexión, estipulado en \$ 7.000,00 (pesos siete mil con cero centavos).

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

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

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

b) CARGO DE DESCONEXIÓN

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiera solicitado la desconexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable un Cargo de Desconexión, estipulado en \$ 500,00 (pesos quinientos con cero centavos).

El pago deberá ser efectivizado en el momento de otorgada la desconexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha de vigencia del presente, por servicios atrasados.

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

c) CARGO DE NO CONEXIÓN

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiere solicitado la No Conexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable un Cargo de No Conexión, estipulado en \$ 500,00 (pesos quinientos con cero centavos).

El pago deberá ser efectivizado dentro de los quince (15) días corridos de otorgada la no conexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha.

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

d) CARGO DE RECONEXION

Para el caso de inmuebles en los que la Prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro de un Cargo de Reconexión, estipulado en \$ 2.000,00 (pesos dos mil con cero centavos).

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

//////////

ART. 47° -VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. La Prestadora podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas

ART. 48° - REQUISITOS DE LAS FACTURAS: en las facturas que emita la Prestadora deberá indicar, como mínimo, lo siguiente:

Nombre y domicilio del Usuario.

Fecha de emisión.

Ubicación del inmueble

Período facturado.

Fecha de vencimiento

Fecha de próximo vencimiento.

Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor del servicio, ingresos por cuenta de terceros y otros ingresos.

Fecha de control de medición si correspondiere.

Caudales suministrados.

Intereses por mora y montos resultantes.

Importe de otros descuentos exenciones, rebajas o subsidios aplicables.

Porcentaje y/o monto de la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.

Impuestos.

Importe total a pagar.

Importes con mora.

Lugares y forma de pago.

Números telefónicos y direcciones de la Prestadora y del Ente Regulador.

Deuda del usuario (periodos, importes e intereses). En el caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda "No existen deudas pendientes".

Consumos registrados en los períodos anteriores (1 año)

ART. 49° - SISTEMA DE FACTURACIÓN: El Régimen Tarifario establece un sistema de facturación de servicio, el de consumo medido y no medido.

ART. 50° - FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN: La Prestadora será la encargada y responsable del cobro del Servicio. A tales efectos las facturas, liquidaciones o certificados de deudas que emitan por el servicio que presten, de acuerdo con el Cuadro Tarifario respectivo, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo fiscal, con arreglo a lo dispuesto en el Art. 91 de la Ley N° 11.220.

ART. 51° - OBLIGADOS: Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se les facturen de conformidad con las Normas Aplicables:

a) El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el Servicio, por toda la deuda que éste registre, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley N° 11220.

b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de la posesión o tenencia. También estarán obligados al pago del precio convenido los sujetos que reciban agua en bloque a través de convenios particulares celebrados con la Prestadora.

//////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

ART. 52° - PERIODOS DE FACTURACIÓN: La periodicidad de la facturación de los Servicios prestados, será determinada por la Prestadora, no pudiendo establecerse periodos inferiores a un mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al Ente Regulador y a los Usuarios correspondientes - por medios adecuados- con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos.

ART. 53° - PAGO DE LAS FACTURAS: La facturación de los servicios deberá ser pagada a los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura.

La Prestadora deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha del vencimiento original. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario podrá retirarla en las oficinas de la Prestadora, subsistiendo la obligación de pago, siempre que la factura del periodo inmediato anterior hubiere llevado impresa la fecha de vencimiento del periodo siguiente.

ART. 54° - PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO: El régimen de intereses resarcitorios, punitivos, o de financiación como así también los recargos destinados a cubrir los gastos que surgieren con motivo de la gestión de cobro y/o reembolso de los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados, será el que se establece a continuación y en un todo de acuerdo a lo estipulado por el Artículo 31 de la Ley 24.240 – Ley de Defensa al Consumidor. Los porcentajes podrán ser modificados por el Ente Regulador a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión.

Intereses Punitivos

Por el periodo comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el segundo vencimiento determinado por la Prestadora se aplicará un interés punitivo que no podrá exceder de un cincuenta por ciento (50%) la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago. Luego del segundo vencimiento se aplicará la misma medida, hasta el día del efectivo pago.

Intereses Resarcitorios

Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorio sobre el monto original, equivalente a una tasa que no supere la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina. Este monto se adicionará al interés punitivo.

Ingresos por Intereses de Financiamiento

La Prestadora deberá financiar, en los casos expresamente previstos, y previa solicitud del Usuario, los cargos que se indican en este Régimen Tarifario, a una tasa que no supere la tasa pasiva para depósitos a treinta (30)/

//////////

días del Banco de la Nación Argentina. Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación de la Prestadora informar a los Usuarios al respecto.

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

Recargos por reembolso de gastos

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

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

Facultades sobre las Deudas

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

ART. 55° - FALTA DE PAGO. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora estará facultada para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones:

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

La prestadora deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito en, como mínimo, dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalos entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para el pago.

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

ART. 56° - FALTA DE PAGO. RECONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DEL SERVICIO: En caso de corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reconexión establecido. La Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

Vencido este plazo sin que la Prestadora hubiere restablecido el Servicio no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del Servicio. //////////



COMUNA DE SAUCE VIEJO

ART. 52° - PERIODOS DE FACTURACIÓN: La periodicidad de la facturación de los Servicios prestados, será determinada por la Prestadora, no pudiendo establecerse periodos inferiores a un mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al Ente Regulador y a los Usuarios correspondientes - por medios adecuados- con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos.

ART. 53° - PAGO DE LAS FACTURAS: La facturación de los servicios deberá ser pagada a los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura.

La Prestadora deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha del vencimiento original. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario podrá retirarla en las oficinas de la Prestadora, subsistiendo la obligación de pago, siempre que la factura del periodo inmediato anterior hubiere llevado impresa la fecha de vencimiento del periodo siguiente.

ART. 54° - PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO: El régimen de intereses resarcitorios, punitivos, o de financiación como así también los recargos destinados a cubrir los gastos que surgieren con motivo de la gestión de cobro y/o reembolso de los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados, será el que se establece a continuación y en un todo de acuerdo a lo estipulado por el Artículo 31 de la Ley 24.240 – Ley de Defensa al Consumidor. Los porcentajes podrán ser modificados por el Ente Regulador a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión.

Intereses Punitivos

Por el periodo comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el segundo vencimiento determinado por la Prestadora se aplicará un interés punitivo que no podrá exceder de un cincuenta por ciento (50%) la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago. Luego del segundo vencimiento se aplicará la misma medida, hasta el día del efectivo pago.

Intereses Resarcitorios

Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorio sobre el monto original, equivalente a una tasa que no supere la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina. Este monto se adicionará al interés punitivo.

Ingresos por Intereses de Financiamiento

La Prestadora deberá financiar, en los casos expresamente previstos, y previa solicitud del Usuario, los cargos que se indican en este Régimen Tarifario, a una tasa que no supere la tasa pasiva para depósitos a treinta (30)/

//////////

días del Banco de la Nación Argentina. Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación de la Prestadora informar a los Usuarios al respecto.

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

Recargos por reembolso de gastos

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

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

Facultades sobre las Deudas

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

ART. 55° - FALTA DE PAGO. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora estará facultada para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones:

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

La prestadora deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito en, como mínimo, dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalos entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para el pago.

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

ART. 56° - FALTA DE PAGO. RECONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DEL SERVICIO: En caso de corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reconexión establecido. La Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

Vencido este plazo sin que la Prestadora hubiere restablecido el Servicio no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del Servicio. //



COMUNA DE SAUCE VIEJO

En caso que el Usuario no efectivice el pago dentro de los treinta (30) días corridos posteriores al corte del Servicio, la Prestadora tendrá derecho a facturar un monto adicional equivalente al Cargo de Desconexión establecido, solo en el caso de haberse efectivizado físicamente dicha desconexión.

ART. 57° - CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora podrá cortar el Servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al Ente Regulador quién podrá impedir el corte del Servicio, en los casos previstos en las normas aplicables.

En caso de incurrirse en este tipo de conductas, el usuario será pasible de las sanciones establecidas en el art. 20 del presente.

ART. 58° - CORTE DE SERVICIO. EXCEPCIONES: La Prestadora no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.
- b) Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por la Prestadora o por el Ente Regulador
- c) Cuando el Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador prohibiera a la Prestadora la concreción del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.
- d) Cuando lo dispongan las Municipalidades y Comunas respectivas, haciéndose cargo de la obligación de pago
- e) Que se trate de un hospital público.

ART. 59° - CORTE IMPROCEDENTE. CONSECUENCIAS: En caso de que la Prestadora hubiere efectuado el corte del Servicio a un Usuario y el Ente Regulador comprobara la improcedencia de la medida, la Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de veinticuatro (24) horas. Si la Prestadora no restableciera el servicio en el plazo establecido, deberá abonar al usuario una compensación equivalente al valor del Cargo de Reconexión.

ART. 60° - LUGAR DE PAGO: Las facturas deberán abonarse en los lugares y horarios indicados en la factura, en efectivo, cheque, giro o transferencia a la cuenta corriente de la Prestadora, u otros medios de pago habilitados por esta.

ART. 61° - REMISIÓN FACTURA: Salvo petición expresa del usuario la factura se remitirá a la dirección del inmueble servido. El usuario podrá solicitar de la Prestadora que le envíe la factura, sin costo a cualquier punto del país -

////////////////

ART. 62° - PLANES DE PAGO: En todos los casos en que la Prestadora conceda planes de pago a los usuarios, por decisión propia o conforme lo ordenado en el Régimen Tarifario deberá informarles a) el total de intereses a pagar; b) el saldo de la deuda; c) la tasa de interés efectiva anual; d) la forma de amortización del capital; e) cantidad de pagos a efectuar y su periodicidad; t) gastos extras o adicionales que hubiere y g) monto total financiado a pagar.

RESPONSABILIDAD

ART. 63° - RESPONSABILIDAD DE LA PRESTADORA: La Prestadora es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del inmueble servicio.

ART. 64° - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO: El usuario es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones internas del inmueble servido.

ART. 65° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: La Prestadora deberá indemnizar al usuario los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El usuario deberá resarcir la Prestadora los daños que se deriven del incumplimiento de los deberes emanados de este Reglamento.

ENRESS

ART. 66° - FUNCIONES: El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las normas aplicables.

ART. 67° - PRESENTACIONES ANTE EL E.N.R.E.S.S.: Las presentaciones ante el Enress podrán ser efectuadas en la misma forma y modalidades establecidas en el art. 42 del presente reglamento.

ART. 68° - PROCEDIMIENTO ANTE EL E.N.R.E.S.S.: El procedimiento ante el E.N.R.E.S.S. se ajustará a lo establecido en la ley 11.220 y el dec. 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

JOSE CUSARANDA
Vicepresidente
Comuna de Sauce Viejo

ALIAN A. ROMAGNOL
SECRETARIO DE ACTAS
COMUNA DE SAUCE VIEJO

MARIO C. PAPALEO
VOCAL
COMUNA DE SAUCE VIEJO

PEDRO CRISTIAN ULIAMBRE
Presidente
Comuna de Sauce Viejo

ROMINA ANDREA RODRIGUEZ
Tesorera
Comuna de Sauce Viejo

Dr. C. P. JORGE A. BESSONART
Secretario Administrativo
Comuna de Sauce Viejo



COMUNA DE SAUCE VIEJO

En caso que el Usuario no efectivice el pago dentro de los treinta (30) días corridos posteriores al corte del Servicio, la Prestadora tendrá derecho a facturar un monto adicional equivalente al Cargo de Desconexión establecido, solo en el caso de haberse efectivizado físicamente dicha desconexión.

ART. 57° - CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora podrá cortar el Servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al Ente Regulador quién podrá impedir el corte del Servicio, en los casos previstos en las normas aplicables.

En caso de incurrirse en este tipo de conductas, el usuario será pasible de las sanciones establecidas en el art. 20 del presente.

ART. 58° - CORTE DE SERVICIO. EXCEPCIONES: La Prestadora no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.
- b) Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por la Prestadora o por el Ente Regulador.
- c) Cuando el Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador prohibiera a la Prestadora la concreción del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.
- d) Cuando lo dispongan las Municipalidades y Comunas respectivas, haciéndose cargo de la obligación de pago.
- e) Que se trate de un hospital público.

ART. 59° - CORTE IMPROCEDENTE. CONSECUENCIAS: En caso de que la Prestadora hubiere efectuado el corte del Servicio a un Usuario y el Ente Regulador comprobara la improcedencia de la medida, la Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de veinticuatro (24) horas. Si la Prestadora no restableciera el servicio en el plazo establecido, deberá abonar al usuario una compensación equivalente al valor del Cargo de Reconexión.

ART. 60° - LUGAR DE PAGO: Las facturas deberán abonarse en los lugares y horarios indicados en la factura, en efectivo, cheque, giro o transferencia a la cuenta corriente de la Prestadora, u otros medios de pago habilitados por esta.

ART. 61° - REMISIÓN FACTURA: Salvo petición expresa del usuario la factura se remitirá a la dirección del inmueble servido. El usuario podrá solicitar de la Prestadora que le envíe la factura, sin costo a cualquier punto del país.

//////////

ART. 62° - PLANES DE PAGO: En todos los casos en que la Prestadora conceda planes de pago a los usuarios, por decisión propia o conforme lo ordenado en el Régimen Tarifario deberá informarles a) el total de intereses a pagar; b) el saldo de la deuda; c) la tasa de interés efectiva anual; d) la forma de amortización del capital; e) cantidad de pagos a efectuar y su periodicidad; t) gastos extras o adicionales que hubiere y g) monto total financiado a pagar.

RESPONSABILIDAD

ART. 63° - RESPONSABILIDAD DE LA PRESTADORA: La Prestadora es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del inmueble servicio.

ART. 64° - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO: El usuario es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones internas del inmueble servido.

ART. 65° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: La Prestadora deberá indemnizar al usuario los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El usuario deberá resarcir la Prestadora los daños que se deriven del incumplimiento de los deberes emanados de este Reglamento.

ENRESS

ART. 66° - FUNCIONES: El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las normas aplicables.

ART. 67° - PRESENTACIONES ANTE EL E.N.R.E.S.S.: Las presentaciones ante el Enress podrán ser efectuadas en la misma forma y modalidades establecidas en el art. 42 del presente reglamento.

ART. 68° - PROCEDIMIENTO ANTE EL E.N.R.E.S.S.: El procedimiento ante el E.N.R.E.S.S. se ajustará a lo establecido en la ley 11.220 y el dec. 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

JOSE LUIS ARANDA
Vicepresidente
Comuna de Sauce Viejo

PABIAN A. HUMAHUEL
SECRETARIO DE ACTAS
COMUNA DE SAUCE VIEJO

MARIO C. PAPALEO
VOCAL
COMUNA DE SAUCE VIEJO

PEDRO DALLAN ULLAMBRE
Presidente
Comuna de Sauce Viejo

ROMINA ANDREA RODRIGUEZ
Tesorera
Comuna de Sauce Viejo

Dr. C.P. JORGE A. BESPONAUT
Secretario Administrativo
Comuna de Sauce Viejo



COMUNA DE SAUCE VIEJO

Sauce Viejo, 29 de Enero de 2.021.-

Al Sr.
Presidente
Ente Regulador de Servicios Sanitarios - ENRESS
Arq. Oscar Urruty
25 de mayo 1.951
Santa Fe
SU DESPACHO.-

Ref: *Elevación Reglamento del Usuario y Régimen Tarifario por prestación servicio de provisión de agua potable – Comuna de Sauce Viejo.-*

De mi mayor consideración:

En mi carácter de Presidente de la Comisión Comunal de Sauce Viejo, Dpto. La Capital, Prov. de Santa Fe, tengo el agrado de dirigirme a Ud. a los fines de elevar para su consideración el Reglamento del Usuario y Régimen Tarifario recientemente aprobado por la Comisión Comunal con su correspondiente Ordenanza.

Cabe señalar que en la localidad de Sauce Viejo la administración Comunal es la encargada de la prestación del servicio de provisión de agua potable.

Se informa que en el art. 45 del Reglamento del Usuario se establece el nuevo Régimen Tarifario, por consumo medido y no medido.

Asimismo, cabe destacar que se incorporó en el art. 20 la aplicación de multas ante las conductas de usuarios establecidas en dicho artículo (Manipulación de medidor) y en el artículo 57 (Conexiones clandestinas), las que se fijan en Unidades Fijas (UF) en el marco del art. 14 de la Ordenanza N° 2.946/14 y modificatorias - "Organización y Funcionamiento del Juzgado de Faltas Comunal" - a criterio del Juzgado de Faltas Comunal. La Unidad Fija equivale a un litro de nafta súper. *Se adjunta copia de la parte correspondiente de la Ordenanza N° 2.946/14 y modificatorias.*

Como antecedente cabe recordar que por medio de la Ordenanza N° 3.773/19, de fecha 27 de diciembre de 2.019, se aprobó un nuevo cuadro tarifario a aplicarse a partir de las boletas de pago que se emitieran con vencimiento a partir del mes de mayo de 2.020. Dicho cuadro fue aprobado por el ENRESS mediante Resolución N° 0595 de fecha 23 de septiembre de 2.020 (Artículo 3ro). Este cuadro contemplaba la lectura y cobro mensual del servicio.

Cabe mencionar que el nuevo cuadro tarifario propuesto surge de la tarifa aconsejada por el propio ENRESS, ante un pedido de la Comuna para colaborar en la elaboración del mismo.

Sin embargo, cabe informar que este nuevo cuadro tarifario referido aprobado por el ENRESS no fue nunca aplicado, habida cuenta la pandemia generada por el Covid-19. Por lo tanto, en la actualidad los usuarios continúan abonando una tarifa mensual de \$ 300.- sin límite de consumo, y los jubilados gozan de un descuento del 50 %.

Con posterioridad a fines del año pasado se procede a analizar nuevamente la situación, surgiendo la aprobación de la Ordenanza N° 3.920/20, de fecha 10 de diciembre de 2.020, que fuera comunicada al ENRESS mediante nota el 29/12/20. En ella se establece un nuevo cuadro tarifario que también contempla el consumo medido y no medido prácticamente con los mismos valores aprobados por la Ordenanza N° 3.773/19 antes citada.

////////////////////

Rivadavia 1164 – Teléfono (0342) 4950149 – 4950409
Sauce Viejo – Santa Fe – CP: 3017 – Tel/Fax (0342) 495 0065
contacto@sauceviejo.gob.ar – www.sauceviejo.gob.ar

////////////////

El referido cuadro contempla ahora, por razones operativas, la medición bimestral del consumo y la emisión de una boleta de pago mensual (el consumo bimestral se abonará en dos cuotas como el servicio que presta la E.P.E.).

Este último y nuevo cuadro aprobado por Ordenanza N° 3.920/20, se pondrá en marcha, a partir del 1ro de enero de 2.021, reiteramos con valores que casi no difieren del cuadro aprobado por Resolución ENRESS N° 0595/20, por lo que descontamos la aprobación por parte de ese ente.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para saludar a Ud. con atenta consideración.-


Dr. C.P. JORGE A. BISSONE
Secretario Administrativo
Comuna de Sauce Viejo




PEDRO DANIEL ULIAMBRE
Presidente
Comuna de Sauce Viejo

MESA DE ENTRADAS					
Ente Regulador de Servicios Sanitarios					
SANTA FE					
RECIBIDO			SALIDA		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
01	FEB	2021			
HORA			HORA		

DOCUMENTACION SUJETA A REVISION
Los plazos se computarán a partir de la
Entrega completa de la documentación.