

CONCESIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES EN LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

CONCESIONARIO: AGUAS RIONEGRINAS SOCIEDAD ANÓNIMA



REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCIÓN I - GENERALIDADES

ARTÍCULO 1 / OBJETO

EL Presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales debe ajustar su obrar AGUAS RIONEGRINAS SOCIEDAD ANÓNIMA en la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales de la provincia de Río Negro y los Usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS, como autoridad reguladora investida de la potestad pública, para el ejercicio del poder de policía de gestión y servicio público de control de la concesión.

Este reglamento es dictado como consecuencia del Marco Regulatorio aprobado por ley N° 3.183 y en cumplimiento del Contrato de Concesión, y está constituido:

- a) Por las normas contenidas en el presente instrumento reglamentario.
- b) Por todas aquellas Resoluciones que dicte el DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS en ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas al Concesionario y/o Usuarios; o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de la Concesión que tenga por destinatarios a los concesionarios en relación con los Usuarios.
- c) Por las Resoluciones dictadas por el Departamento Provincial de Aguas hasta la fecha de suscripción del Contrato de Concesión, en su carácter de prestador del servicio público concesionado, siempre que las mismas no se opongan a lo dispuesto por el

Marco Regulatorio, Reglamento del Usuario, las normas contractuales de la concesión y toda otra norma dictada como consecuencia de estas.

Las normas establecidas en el Marco Regulatorio prevalecen sobre las normas del presente Reglamento del Usuario en caso de discrepancia en la interpretación de las normas que rigen las relaciones de los concesionarios con los Usuarios.

ARTÍCULO 2 / NORMATIVA APLICABLE.

La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rige por las disposiciones de las leyes N° 2952, N° 3.185, N° 3.184, N° 3.183 que establece el Marco Regulatorio, las Resoluciones del DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS y el Contrato de Concesión del servicio público objeto del presente.

ARTÍCULO 3 / DEFINICIONES Y SUJETOS.

A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por:

a) **EL DEPARTAMENTO:** El Departamento Provincial de Aguas de la Provincia de Río Negro, como supervisor del Contrato de Concesión, conforme se establece en el Artículo 2 de la ley N° 3185 y normas concordantes.

b) **MARCO REGULATORIO:** Marco Regulatorio para la prestación de los servicios de agua potable, desagües cloacales, riego y drenaje en la Provincia de Río Negro, que como Anexo I se aprobó por ley N° 3183.

c) **CONCESION:** La relación jurídica establecida entre EL CONCEDENTE y EL CONCESIONARIO por virtud del contrato para la prestación del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales.

d) **CONCEDENTE:** El Poder Ejecutivo de la Provincia de Río Negro, conforme facultades emergentes del artículo 1° de la ley N° 3185.

e) **CONCESIONARIO:** La empresa "AGUAS RIONEGRINAS SOCIEDAD DEL ESTADO" (A.R.S.E.), creada legislativamente por ley N°3184 y constituida el 09/06/1998 y que a partir de la Toma de Posesión (1/08/1998) resulta responsable de la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales en el área regulada por el Contrato de Concesión.

f) **USUARIOS:** Las personas físicas o jurídicas, en relación a los inmuebles que reciban o estén en condiciones de recibir de EL CONCESIONARIO el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales. Son Usuarios actuales quienes se encuentren comprendidos dentro de alguna de las Areas servidas. Son Usuarios potenciales quienes estén comprendidos en el área concesionada no servida.

g) **REGIMEN TARIFARIO:** El cuerpo de normas que regulan los precios y tarifas que deben pagar los Usuarios por los servicios de agua potable y desagües cloacales y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios. Está conformado por el Capítulo VII del marco Regulatorio, y por lo establecido en el Capítulo XVI y el Anexo III del Contrato de Concesión .

h) **REGLAMENTO DE INSTALACIONES VIGENTE:** "Reglamento para las instalaciones sanitarias domiciliarias de provisión de agua, desagües cloacales y pluviales" del Departamento Provincial de Aguas, aprobado por Resolución N° 817 (28/05/87).

ARTÍCULO 4 / ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende a los servicios de:

- a) captación y potabilización del agua;
- b) transporte, distribución y comercialización del agua potable;
- c) colección, transporte, tratamiento, disposición final y comercialización de desagües cloacales, incluyéndose también aquellos efluentes industriales que el régimen vigente permita se viertan al sistema cloacal.

SECCIÓN II - DE LOS SERVICIOS

TITULO I - DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 5 / CARÁCTER DEL SERVICIO

La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público regulado legalmente que debe ser cumplido por EL CONCESIONARIO con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad, dentro de los niveles de calidad contenidos en el Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión suscripto.

Desde el momento de la habilitación de las redes domiciliarias externas, el frentista está obligado al pago del servicio.

ARTÍCULO 6 / FISCALIZACIÓN DE LA CONCESIÓN

Como contrapartida a la obligatoriedad del servicio, EL CONCEDENTE ha instrumentado a través de EL DEPARTAMENTO la regulación de las prestaciones a cargo de EL CONCESIONARIO, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y asegurar la debida tutela de los derechos del Usuario del servicio público ante EL CONCESIONARIO.

ARTÍCULO 7 / CAÑERIAS EXTERNAS

EL CONCESIONARIO es responsable del mantenimiento, operación y explotación del servicio de agua potable y/o desagües cloacales.

Las extensiones de redes domiciliarias se ejecutarán por la modalidad de obras por cuenta de terceros, con cargo a los respectivos frentistas.

EL CONCESIONARIO autorizará instalaciones sanitarias externas por cuenta de terceros, a ejecutarse en la vía pública, a solicitud de los costeantes y bajo el contralor de EL CONCESIONARIO, para lo cual el costeante deberá presentar un pedido de factibilidad de ejecución de las instalaciones citadas, las que deberán ser realizadas con la aprobación de EL CONCESIONARIO.

Las obras podrán realizarse a cargo del costeante en su totalidad, proyecto y ejecución de la obra, o en forma mixta, proyecto a cargo de EL CONCESIONARIO y ejecución a cargo del costeante, siendo su realización con renuncia expresa del reintegro de la inversión realizada y eximición a EL CONCESIONARIO del pago de aranceles y todo otro gasto de la obra, que

quedarán a cargo del costeante.

Los casos de aplicación son los siguientes:

- a) Extensión de redes domiciliarias de distribución de agua potable o de colección de -
 - a) desagües cloacales, o cuando la extensión sea para completar tramos para el servicio de uno o varios inmuebles, con edificios en construcción o existentes, o bien por tratarse de cuadras incompletas por impedimentos topográficos.

En este caso el proyecto será aprobado por EL CONCESIONARIO.

- b) Cuando por razones técnicas, derivadas de la vinculación de la red de un barrio edificado o en construcción con la red general de la localidad, se proyectaren cañerías de nexo fuera del ámbito del barrio que por sus características (tapada y/o diámetro) puedan asumir también función de red domiciliaria de agua o cloaca, según sea el servicio que corresponda.

En este caso el proyecto deberá ceñirse al Plan Director o estudio integral de la cuenca, si correspondiera según la situación del sistema troncal, elaborado por EL CONCESIONARIO y visado por EL DEPARTAMENTO.

Las cañerías troncales que se hubieren incluido en el Plan de Expansión aprobado y en el Plan Director respectivo, visado por EL DEPARTAMENTO, serán ejecutadas por EL CONCESIONARIO. En los casos en que dichas cañerías, por sus características (tapada y/o diámetro) puedan recibir conexiones domiciliarias, y se encuentre previsto ello en el plan de inversiones correspondiente al quinquenio, los frentistas deberán asumir el costo equivalente al de la extensión de red de agua de 75 mm de diámetro o colectora cloacal de 160 mm a la tapada mínima correspondiente a calzada y/o vereda. Para ello EL CONCESIONARIO implementará planes de pago adecuados.

TITULO II - PROVISIÓN DE AGUA.

ARTÍCULO 8 / CALIDAD DEL AGUA.

El agua potable que EL CONCESIONARIO provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo I del Contrato de Concesión: Normas de Calidad para el Agua de Bebida de Suministro Público – Serie Documento Técnico N° 3 – agosto 1996 – COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios).

ARTÍCULO 9 / CANTIDAD DE AGUA.

EL CONCESIONARIO deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando un Usuario necesitare un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina de EL CONCESIONARIO. EL CONCESIONARIO podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

TITULO III - DESAGÜES CLOACALES.

ARTÍCULO 10 / CALIDAD DEL SERVICIO

EL CONCESIONARIO debe operar, limpiar, mantener, reemplazar y extender el sistema de

desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de obstrucciones y sus efectos: inundaciones y septización del líquido cloacal.

Según el programa de metas y objetivos establecidos en el Anexo I del Contrato de Concesión, los efluentes que EL CONCESIONARIO vierta al sistema hídrico deberán cumplir con las normas de calidad y requerimientos definidos en la Ley 2952, Libro Tercero, y Apéndice I de la Resolución N° 378/92 del Departamento Provincial de Aguas.

Asimismo la eficiencia en remoción bacteriológica será superior al noventa por ciento (90%).

EL CONCESIONARIO debe mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema.

Los vertidos industriales pueden ser descargados a la red cloacal con la autorización previa de la Autoridad de Aplicación del Libro del Código de Aguas – Ley 2952 - sobre calidad, concentración y volumen de los efluentes.

TITULO IV - INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ARTÍCULO 11 / INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA

1) Para la generalidad de los inmuebles se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua potable en el interior de los inmuebles. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra o el medidor de caudal si éste existiera; la llave maestra o el medidor, en su caso, se consideran parte integrante de las redes externas.

2) Para el caso de instalaciones sanitarias en nucleamientos habitacionales tiene carácter de “instalaciones internas” a los efectos de la responsabilidad por su operación y mantenimiento:

a) Instalaciones de provisión de agua con carácter de obras sanitarias externas, por ejemplo: red distribuidora, instaladas en calles privadas ubicadas dentro del inmueble o en terrenos libre dentro del predio en condominio o en propiedad horizontal, y/o aquellas que siendo instaladas en calles y/o espacios públicos sirvan exclusivamente al complejo habitacional.

b) Instalaciones sanitarias de uso común o privado correspondientes al servicio domiciliario de cada edificio, piso o departamento.

El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, conforme al reglamento vigente.

ARTÍCULO 12 / INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOCALES.

1) Para la generalidad de los inmuebles se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la colección de desagües cloacales en el interior de los inmuebles. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la Línea Municipal.

2) Para el caso de instalaciones sanitarias en nucleamientos habitacionales tiene carácter de “instalaciones internas” a los efectos de la responsabilidad por su operación y mantenimiento:

a) Instalaciones cloacales con carácter de obras sanitarias externas, por ejemplo: red de colectoras, bocas de registro y/o cámaras por cuadra incompleta, pozos de bombeo, etc., instaladas en calles privadas ubicadas dentro del inmueble o en terrenos libres dentro del predio en condominio o en propiedad horizontal.

b) Instalaciones sanitarias de uso común o privado correspondientes al servicio domiciliario de cada edificio, piso o departamento.

El Usuario debe garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública ni presenten riesgo de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros, ni derrames de líquidos cloacales. En caso de que se produjeran el Usuario será responsable de sus consecuencias.

ARTÍCULO 13 / DEFICIENCIAS O PERDIDAS EN INSTALACIONES INTERNAS.

En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías bajo responsabilidad del Usuario que afecten al sistema externo, el mismo será notificado para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los 5 días de la notificación, EL CONCESIONARIO restringirá el servicio hasta su reparación, salvo que la magnitud aconseje otras medidas que se analizarán con EL DEPARTAMENTO.

Igual tratamiento se aplicará sobre el servicio cloacal cuando se detecten fallencias en tramos de cañerías bajo responsabilidad del Usuario que afecten al sistema externo.

ARTÍCULO 14 / INSPECCIONES.

EL CONCESIONARIO tiene derecho a ingresar en los inmuebles para verificar las instalaciones sanitarias internas de los Usuarios. Salvo casos de emergencias las visitas se realizarán de lunes a viernes entre las 8 y las 19 horas, en lo posible previa concertación de la cita. El empleado deberá llevar uniforme de la empresa y credencial que lo identifique como tal, donde constará nombre y foto del mismo

TITULO V - MEDIDORES

ARTÍCULO 15 / NORMAS APLICABLES.

Son de aplicación en la materia las normas establecidas en el presente, las disposiciones contractuales de la concesión y las disposiciones de carácter técnico que establezcan EL CONCESIONARIO o EL DEPARTAMENTO y que deba cumplir el Usuario previamente a efectuarse la conexión.

ARTÍCULO 16 / CARGO DE INSTALACIÓN.

Toda nueva conexión será bajo el sistema medido. El costo de incorporación a este sistema, esto es, la provisión y el costo de instalación del o de los medidores de caudales, estará a cargo del Usuario.

Cuando el Usuario que reciba facturación por el sistema de renta fija, optare por el sistema medido, en cualquier momento, según el Artículo 34º del Marco Regulatorio, asumirá el

costo de provisión y colocación del medidor de caudal.

ARTÍCULO 17 / RENOVACIÓN.

La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del Usuario siempre que la vida útil del mismo se encuentre vencida; estableciéndose dicha vida útil en DIEZ (10) años contados a partir del momento de su instalación. EL CONCESIONARIO comunicará al Usuario, en forma previa, que el cambio del medidor obedece a que su vida útil se encuentra vencida, el lapso de ella y el costo del recambio.

ARTÍCULO 18 / LECTURA DEL MEDIDOR.

EL CONCESIONARIO procederá a la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

De no poder realizar las lecturas por no funcionamiento del medidor, podrá estimar el consumo por una sola vez en el año, en base al consumo registrado en igual período del año anterior, cuando el medidor funcionó correctamente.

EL CONCESIONARIO no podrá efectuar estimaciones por no haber efectuado el proceso de lectura en tiempo y forma y solo podrá cobrar el cargo fijo.

EL CONCESIONARIO informará al Usuario, en forma oportuna, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

ARTÍCULO 19 / FUNCIONAMIENTO CORRECTO.

En caso de dudas sobre el correcto funcionamiento de los medidores domiciliarios, EL CONCESIONARIO deberá efectuar un control "in situ" mediante un "medidor patrón". De subsistir las diferencias, dicho medidor deberá ser reemplazado.

El medidor extraído deberá ser comprobado en un "banco de pruebas" previo a su utilización. Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando los resultados de su control en el "banco de pruebas" indican que sus lecturas poseen un error en más o en menos de hasta un cinco (5%) por ciento.

ARTÍCULO 20 / VERIFICACIÓN A SOLICITUD DEL USUARIO.

Si un Usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo por escrito ante EL CONCESIONARIO, el que procederá a la inspección y verificación del medidor. EL CONCESIONARIO no podrá facturar en función de consumos hasta tanto no proceda a comunicar a los Usuarios los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese error en los consumos registrados, el costo de la inspección, establecido en TRES (3) veces el cargo fijo correspondiente, incluido impuestos, correrá por cuenta del Usuario. En caso contrario, correrá por cuenta de EL CONCESIONARIO.

Si como resultado de la inspección y verificación, existieren diferencias en los términos del art. 19º:

1) Si los mismos implicaran una sobrefacturación para el Usuario, EL CONCESIONARIO deberá corregir en forma retroactiva las facturaciones de hasta tres (3) períodos anteriores y descontar dichos montos de las facturas siguientes; además procederá al recambio del medidor informando previamente al Usuario.

2) Si implicaran un reajuste a cargo del Usuario, el mismo no será de aplicación y EL CONCESIONARIO procederá al recambio del medidor informando previamente al Usuario.

ARTÍCULO 21 / VERIFICACIÓN DEL CONCESIONARIO.

Si EL CONCESIONARIO estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo. De resultar necesario el recambio del medidor se obrará de acuerdo a los incisos 1) y 2) del artículo anterior, comunicando al Usuario de tal circunstancia, no pudiendo facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice.

ARTÍCULO 22 / MANIPULACIÓN DE MEDIDOR.

Está absolutamente prohibido al Usuario toda manipulación del medidor y su instalación.

En caso de verificarse el incumplimiento a las normas vigentes estará a cargo del Usuario el costo de la reparación del daño causado y el de las inspecciones y verificaciones incurridas.

EL CONCESIONARIO procederá a la liquidación de los consumos no registrados a valores vigentes, desde la fecha presunta de la alteración hasta el momento de su comprobación, con más los intereses que correspondan.

El consumo se estimará en base a períodos similares del año anterior, cuando el medidor funcionó correctamente. Asimismo, EL CONCESIONARIO procederá a la aplicación de una multa equivalente a dos (2) bimestres de mayor consumo registrado durante el último año de facturación.

TITULO VI - CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 23 / CONEXIÓN.

Los propietarios y poseedores de inmuebles situados en la zona servida, se encuentran obligados a conectarse a la red, corriendo a su cargo la instalación del servicio domiciliario interno y su mantenimiento. Asimismo estará a su cargo la provisión de los materiales necesarios para la conexión, la excavación, rotura y costos de reposición de pavimentos y veredas.

EL CONCESIONARIO está obligado a conectar el servicio a los Usuarios que residen en la zona servida dentro de los cinco (5) días de recibida la petición, siempre y cuando las instalaciones internas se encuentren en condiciones técnicas reglamentarias y se acompañe la solicitud con la autorización expresa del Municipio para la apertura de zanja y rotura de pavimento si la hubiere. En el supuesto de que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se hubiere notificado al Concesionario la conclusión de las tareas de adecuación.

Todos los Usuarios que estén al alcance de las redes de distribución de agua y de colectoras

clocales deberán conectarse al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua deberán ser cegadas, excepto el caso en que cuenten con autorización expresa de EL DEPARTAMENTO para mantenerlo en servicio.

ARTÍCULO 24 / TRAMITE.

El pedido de conexión deberá realizarse ante la Oficina de EL CONCESIONARIO correspondiente al domicilio del inmueble a conectar. Al solicitar la misma, el Usuario deberá presentar un plano de la instalación interna conforme al REGLAMENTO DE INSTALACIONES vigente y acreditar la propiedad del inmueble. Realizada la petición, EL CONCESIONARIO deberá informar el plazo en que la misma será realizada y que en ningún caso será superior a 5(cinco) días.

ARTÍCULO 25 / DERECHO POR CONEXIÓN.

El Usuario abonará un derecho por la conexión al momento de solicitarla. EL CONCESIONARIO no se encuentra autorizado a percibir ningún otro cargo por conexión, sea que los trabajos respectivos sean ejecutados por sí o por terceros contratistas del mismo.

ARTÍCULO 26 / EJECUCIÓN DE LAS CONEXIONES (SERVICIO OPCIONAL)

Para los casos en que los Usuarios optaran por delegar a EL CONCESIONARIO las tareas y los materiales necesarios para la conexión respectiva, deberán concurrir a la sucursal del Servicio de su localidad para asesorarse sobre materiales reglamentarios y costos.

ARTÍCULO 27 / DERECHO DE DESCONEXIÓN Y NO CONEXIÓN.

Cuando un inmueble se hallare deshabitado, el Usuario podrá solicitar la no conexión ó desconexión del servicio.

A los fines de la desconexión EL CONCESIONARIO dispondrá de cinco (5) días de recibida la solicitud para efectivizarla.

El Usuario deberá pagar un cargo equivalente a cuatro (4) bimestres de prestación de los servicios que tuviera para el primer caso o de cuatro (4) bimestres de los servicios que le hubiese correspondido tener en el segundo caso, de acuerdo con lo establecido en los Capítulos II y III del Anexo III -Régimen Tarifario- del Contrato de Concesión. Dicho pago debe efectuarse con anterioridad al momento de su efectiva desconexión o no conexión, debiéndose saldar también todo cargo impago existente a dicho momento. A partir de la desconexión o no conexión se continuará abonando un mínimo correspondiente a la categoría baldío por los servicios disponibles, según el Artículo 18 inciso 3 -Categoría Baldío- del Anexo III del Contrato de Concesión.

TITULO VII - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. EMERGENCIAS

ARTÍCULO 28 / CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

EL CONCESIONARIO deberá prestar un servicio ininterrumpido.

Cortes programados: Deben ser comunicados a EL DEPARTAMENTO y a los Usuarios con 24 horas de antelación indicando como mínimo:

- a) El radio afectado.
- b) La duración estimada del corte.
- c) Las precauciones a adoptar.
- d) Las razones por las cuales se lleva a cabo el corte.

Corte imprevisto: cualquiera sea la causa, EL CONCESIONARIO deberá informar a los Usuarios y a EL DEPARTAMENTO, dando cumplimiento a todas las obligaciones mencionadas en el punto anterior.

La información tanto a los Usuarios como a EL DEPARTAMENTO, deberá ser inmediata, a los primeros a través del medio de difusión más conveniente del lugar, y al segundo por medio de Fax o aviso telefónico, con ratificación por nota posterior. Inmediata significa apenas conocido el hecho por EL CONCESIONARIO y una vez que se hayan organizado las tareas para la más pronta normalización del servicio interrumpido.

La información a los Usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a efecto de que los Usuarios tengan el debido conocimiento del hecho, y oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que consideren convenientes. Sin perjuicio de los medios alternativos que utilice EL CONCESIONARIO, como mínimo, deberá difundir la información por medios masivos de comunicación.

Se reconoce la siguiente categorización de cortes en el suministro:

- a) De primer grado: toda la localidad.
- b) De segundo grado: entre 15 manzanas y toda la localidad.
- c) De tercer grado: entre 1 y 15 manzanas.
- d) De cuarto grado: hasta una manzana.

Se reconocen los siguientes tipos de cortes:

- a) Programado: para mantenimiento, renovación o rehabilitación.
- b) Imprevistos

ARTÍCULO 29 / EMERGENCIA SANITARIA.

En caso que EL CONCESIONARIO detectare algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato y en forma fehaciente a EL DEPARTAMENTO, describiendo las causas, indicando las medidas y proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad del agua. Asimismo EL CONCESIONARIO deberá:

Comunicar a la población, indicando las medidas preventivas procedentes: restricción del consumo, recomendación de hervir el agua de bebida u otra.

Comunicar al Consejo de Salud Pública y al Municipio donde se produce el problema.

En estos casos, conforme a las características de la emergencia, EL CONCESIONARIO adoptará las medidas correctivas correspondientes entre las cuales se encontrarán:

- a) Cortar el suministro y proveer suministros alternativos;

- b) Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo;
- c) Continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.

Todo tipo de solución que se adopte, debe ser tomado a riesgo de EL CONCESIONARIO y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas y fehacientes de los organismos con competencia en el caso.

SECCIÓN III. DE LOS SUJETOS

TITULO I - DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 30 / CLASIFICACIÓN.

A los fines de este Reglamento se consideran Usuarios actuales a los que se encuentran comprendidos dentro del Área Servida y potenciales a quienes se encuentran comprendidos en el área concesionada no servida.

TITULO II -DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 31 / PROVISIÓN DE AGUA.

En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua el Usuario podrá denunciar el hecho a EL CONCESIONARIO, el que deberá investigar sin más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar verosimilmente la aparición de riesgo sanitario. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular conforme a lo previsto y exigido en el Contrato de Concesión.

EL CONCESIONARIO , a su juicio y evaluando la gravedad del caso, deberá poner en conocimiento de EL DEPARTAMENTO las denuncias que se formularen por la aplicación de este artículo así como las respuestas que proporcionare al denunciante.

En caso de verse afectados los niveles de presión de agua EL CONCESIONARIO deberá informar de tal suceso con 48 horas de anticipación del mismo modo indicado en el artículo 28.

ARTÍCULO 32 / SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA.

EL CONCESIONARIO está obligado a proporcionar a los Usuarios un servicio permanente de recepción de emergencias en cada localidad, las 24 horas del día durante los 365 días del año.

La atención de las mismas se efectuará según su grado de urgencia, para lo cual se dispondrá de los medios humanos y materiales para resolver los problemas denunciados. Los lugares, horarios y teléfonos a los que el Usuario puede acudir en días hábiles ó inhábiles son los que se indican en el Anexo I del presente Reglamento y los que constan en las facturas que se remiten con información a los Usuarios. El Usuario puede informarse en dicho servicio de emergencia de las causas de afectación del suministro, los tiempos estimados que demandará la normalización del servicio, los recaudos que se adoptarán, las reparaciones a realizar y todo

otro dato que sea de su interés respecto de interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 33 / DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

- 1) Solicitar la conexión o desconexión del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a lo previsto en la Sección II de este Reglamento.
- 2) Recibir el servicio de provisión de agua potable en la calidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su normal cumplimiento.
- 4) Utilizar el servicio permanente de atención de emergencias en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 6) En caso de encontrarse incluido en el sistema presunto, optar por requerir el sistema de medición de caudales para la facturación del servicio.
- 7) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- 8) Reclamar ante EL CONCESIONARIO cuando no cumpla:
 - a) Con las condiciones de calidad del servicio.
 - b) Con las normas de facturación.
 - c) Con los Planes de Expansión y metas en la Concesión.
 - d) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado.
- 9) Reclamar ante EL DEPARTAMENTO cuando cumplida la instancia de reclamo ante EL CONCESIONARIO éste no hubiera dado respuesta satisfactoria, tácita o expresamente.
- 10) Denunciar ante EL DEPARTAMENTO cualquier conducta irregular u omisión de EL CONCESIONARIO o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 11) Recibir de EL CONCESIONARIO un trato cortés, diligente y eficiente.
- 12) Ejercer las acciones previstas en las normas vigentes en el orden Nacional, Provincial o Municipal sobre "Defensa de los Derechos del Consumidor".

Los Usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los incisos 8-c), 9, 10, 11 y 12 del presente artículo.

ARTÍCULO 34 / OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Son obligaciones de los Usuarios las siguientes:

- 1) Cumplir con los regímenes vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y desagües cloacales

en el área regulada sin el conocimiento y la debida autorización de EL DEPARTAMENTO.

- 2) Mantener las instalaciones internas evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
- 3) Dar cuenta a EL CONCESIONARIO dentro de los 30 días del o de los cambios de destino del inmueble servido que implique la recategorización del mismo a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario.
- 4) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los derechos y/o cargos correspondientes a: conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este Reglamento.
- 5) Permitir el acceso de inspecciones de EL CONCESIONARIO a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.
- 6) Reparar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- 7) Abstenerse de manipular los medidores instalados y llaves de corte en vereda.
- 8) Abstenerse de volcar a la red cloacal los desagües pluviales, y/o industriales que no cumplan con los requerimientos indicados en este Reglamento.

TITULO III - DEL CONCESIONARIO

ARTÍCULO 35 / EL CONCESIONARIO.

Fija su domicilio en la calle Colon 719 de la ciudad de VIEDMA - C.P. 8500.

TITULO IV - DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

ARTÍCULO 36 / DERECHOS DEL CONCESIONARIO.

EL CONCESIONARIO goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer el control y custodia de las instalaciones destinadas a la prestación del servicio.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
- 3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el Area Servida a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente Reglamento.
- 4) Implementar la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los Usuarios actuales.
- 5) Aplicar, cuando se comprobaren situaciones de clandestinidad y/o incumplimiento de las obligaciones de los Usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en el Régimen Tarifario, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la Justicia para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas o daño a las instalaciones.
- 6) Proceder al corte del servicio por mora en el pago del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 43 del Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión.
- 7) Facturar gastos de mantenimiento cuando acciones reiteradas de los Usuarios provoquen daños a las instalaciones externas.

ARTÍCULO 37 / OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.

EL CONCESIONARIO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Realizar todas las tareas y actividades idóneas para la prestación de los servicios indicados en el artículo 5º del presente y para el cumplimiento de las disposiciones del marco regulatorio y del Contrato de Concesión.
- 2) Publicar información de manera tal que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre la prestación de los servicios.
- 3) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios, u ocasionen perjuicios a terceros. EL CONCESIONARIO podrá, previa intimación fehaciente, disponer el corte de los servicios.
- 4) Prestar un servicio permanente de recepción de emergencias e información al Usuario las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los Usuarios relacionados con la prestación de los servicios.
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado y centralizado con acceso de EL DEPARTAMENTO a todos los campos de la base de datos.

SECCIÓN IV - PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO.

TITULO I - ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ARTÍCULO 38 / TRATO AL USUARIO.

El Usuario tiene el derecho a ser tratado por EL CONCESIONARIO con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

EL CONCESIONARIO deberá lograr establecer un soporte administrativo integral que permita la centralización de manera que el Usuario pueda ingresar su reclamo y/u obtener respuestas en cualquiera de las oficinas habilitadas de la empresa, salvo en los casos en que este Reglamento indique un lugar distinto.

El público deberá ser recibido por agentes provistos del equipo suficiente para acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por vía telefónica o postal.

Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida tiene la facultad de:

- a) ser recibido por el Jefe del sector.
- b) asentar su queja en el libro de quejas.
- c) reclamar ante EL DEPARTAMENTO

ARTÍCULO 39 / CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

El personal de atención al público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.

TITULO II - INFORMACIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 40 / INFORMACIÓN AL USUARIO.

Los informes anuales sobre niveles de servicios, el informe anual de avance del Plan de Expansión y Mejoramiento de cada quinquenio, el nuevo plan para el siguiente quinquenio y los informes adicionales que deba presentar EL CONCESIONARIO, que no hayan sido expresamente catalogados de otro modo por EL DEPARTAMENTO en oportunidad de su requerimiento, tendrán carácter de Públicos para los Usuarios.

Con el objeto de su difusión, EL CONCESIONARIO deberá poner a disposición de los Usuarios una copia completa de dichos informes o de un resumen de los mismos que contenga los datos más importantes en las oficinas de atención al público. Cuando el ejemplar de consulta permanente sea su resumen, EL CONCESIONARIO deberá permitir el acceso al informe principal a los Usuarios que deseen consultarlo.

EL CONCESIONARIO pondrá a disposición del Usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés, en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. Mantendrá un relevamiento de información permanente que permita receptor las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios, a tal fin deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas.

ARTÍCULO 41 / INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO.

Las eventuales modificaciones al régimen tarifario, que surgieran durante el período de la concesión deberán ser aprobadas mediante decreto del Poder Ejecutivo. Comenzarán a regir a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Río Negro. Asimismo dentro de los diez (10) días siguientes se expondrá la información respectiva en las oficinas de atención al público de EL CONCESIONARIO.

ARTÍCULO 42 / DOCUMENTOS PARA CADA TRAMITE.

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 D.G.I.: Comprobante extendido por la D.G.I. donde conste el número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A.; última factura abonada o de las últimas si se tratara de varias partidas y acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario, en su caso.
- b) Cambio de nombre de propietario y/o domicilio postal: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano; última factura paga; documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- c) Reclamos por facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de

término: Última/s factura/s sobre las que desea reclamar. Todo reclamo por facturación (que comprenda la facturación errónea o parcial) requiere presentar una copia o los originales de las facturas respecto de las cuales se reclama alguna diferencia entre una y otra.

- d) Agua para construcción: Facturas pagas y solicitud de servicio medido.
- e) Empadronamiento y categorización de inmuebles: Plano del inmueble.
- f) Recategorización de inmuebles: Declaración jurada.
- g) Reclamo de servicio medido: Facturas sobre las que se realiza el reclamo
- h) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- i) Oficios y cédulas judiciales: Solo se presentaran en Mesa de Entradas del domicilio indicado en el art. 34° para su diligenciamiento.
- j) Informe de deuda: Solo número de Usuario.
- k) Subdivisión en propiedad horizontal: Boletas pagas; plano de subdivisión aprobado
- l) Cambio del método de pago: Simple nota de solicitud, consignando número de Usuario.

ARTÍCULO 43 / LIBRE DEUDA

EL CONCESIONARIO facturará la emisión de "Certificaciones de libre deuda". El importe a cobrar será un mínimo de la tarifa de agua potable que factura el sistema medido por cada inmueble se solicite.

Los "Detalles de deudas" se suministrarán sin cargo.

ARTÍCULO 44 / MORA, RÉGIMEN DE RECARGOS E INTERESES

El régimen de intereses, como así también los gastos destinados a reembolsar los perjuicios ocasionados en razón de las acciones que deba realizar EL CONCESIONARIO para percibir los montos adeudados, será el siguiente:

- a) Intereses resarcitorios: Por el período comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el día de efectivo pago se cobrará un interés resarcitorio que resultará de aplicar hasta la Tasa Anual Vencida vigente en el Banco de la Nación Argentina para descuento de documentos en pesos.
- b) Gastos administrativos: Luego de los sesenta (60) días corridos de la constitución en mora y hasta el día del efectivo cobro, EL CONCESIONARIO podrá efectuar un recargo resarcitorio por gastos administrativos de hasta el doce (12%) por ciento del monto original facturado que se adicionará al que se establezca según el apartado anterior, sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que sean consecuencia de dicha gestión.

ARTÍCULO 45 / CORTE DEL SERVICIO

EL CONCESIONARIO está facultado para proceder al corte de servicios por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando los siguientes lineamientos:

- 1) La mora incurrida en una factura deberá ser, como mínimo, de tres (3) periodos a partir del vencimiento de la misma.
- 2) EL CONCESIONARIO deberá haber reclamado en forma fehaciente el pago en dos (2) ocasiones, como mínimo, y con una antelación al corte del servicio no menor a treinta (30) días.
- 3) EL CONCESIONARIO deberá dar al usuario un preaviso de corte de, como mínimo, siete (7) días a no ser que se compruebe incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial o sobre la que exista acuerdo entre el Usuario y EL CONCESIONARIO a raíz de una mora anterior.
- 4) Efectivizado el pago por el Usuario de los montos en mora y del cargo por reconexión, EL CONCESIONARIO deberá restablecer el servicio cortado en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.
- 5) Vencido el plazo anterior, EL CONCESIONARIO no tendrá derecho a percibir suma alguna derivada del Régimen Tarifario aplicable hasta el restablecimiento efectivo del servicio y deberá resarcir al Usuario con una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del total facturado en el último bimestre completo en el que le hubiere prestado el servicio en cuestión por cada día de atraso.
- 6) EL CONCESIONARIO no podrá efectuar el corte del servicio si existiere acuerdo con el Usuario sobre el pago del monto adeudado o de mediar orden de EL DEPARTAMENTO de suspender transitoriamente la desconexión. EL DEPARTAMENTO, en este último caso podrá ordenar a EL CONCESIONARIO, en casos imprevistos, extraordinarios y según decisión fundada, que suspenda transitoriamente la desconexión.
- 7) En caso que EL CONCESIONARIO hubiere efectuado el corte del servicio a un Usuario y se comprobara la no correspondencia de la medida, EL CONCESIONARIO deberá restablecer el servicio cortado en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas y no tendrá derecho a percibir suma alguna derivada del Régimen tarifario aplicable hasta el restablecimiento efectivo del servicio. Asimismo deberá resarcir al usuario con una suma equivalente al treinta por (30%) del total facturado en el último bimestre completo en el que le hubiere prestado el servicio en cuestión por cada día de atraso.

TITULO III - RECLAMOS

ARTÍCULO 46 / RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO.

Los reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación de los servicios que afecten a los Usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al concesionario el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad denunciada.

Todo reclamo referido a desbordes cloacales en las redes colectoras que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento y que formulen los Usuarios, deberá ser atendido por EL CONCESIONARIO en forma gratuita dentro de las 24 horas de formulado.

ARTÍCULO 47 / COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO.

El Usuario contará con los siguiente medios para contactarse, o efectuar reclamos al concesionario:

a) Visita Personal: Personalmente, o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con firma autenticada del Usuario por notario, autoridad pública, o entidad bancaria, y aún a través de actuaciones firmadas sólo por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.

b) Por teléfono: Ver listado del Anexo I

c) Por Nota: Dirigiéndose por simple Nota al Concesionario.

Al respecto será válido también cualquier comunicación postal o telegráfica.

Con la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones, sin perjuicio de lo cuál se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren al domicilio indicado en el art. 34 de este Reglamento o al de las oficinas indicadas en el Anexo I al presente.

ARTÍCULO 48 / TRAMITE.

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante EL CONCESIONARIO originará la confección, por parte de EL CONCESIONARIO, de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al Usuario como constancia del registro del caso. Siendo el pedido telefónico se informará al Usuario acerca de dicho número. 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 de teléfono respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro, al que tendrá acceso permanente EL DEPARTAMENTO.

ARTÍCULO 49 / TIEMPO DE RESPUESTAS.

EL CONCESIONARIO deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedidos de los Usuarios en los siguientes términos:

a) Reclamo en general: diez (10) días corridos de recibido el mismo.

b) Pedido de conexión a la red en el área servida: cinco (5) días corridos.

c) Pedido de Reconexión: cuarenta y ocho (48) horas.

d) Pedido de desconexión o no conexión: cinco (5) días corridos.

e) Pedido de inspección por denuncias sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a recurrir a EL DEPARTAMENTO.

ARTÍCULO 50 / RECURSO ANTE EL DEPARTAMENTO.

Todos los reclamos de los Usuarios relativos a las tarifas o a los servicios deberán presentarse inicialmente ante EL CONCESIONARIO.

Contra las decisiones o falta de respuesta de EL CONCESIONARIO, los Usuarios podrán interponer ante EL DEPARTAMENTO un recurso directo dentro del plazo de diez (10) días a partir del rechazo, tácito o expreso, del reclamo por parte de EL CONCESIONARIO. Se considerará tacitamente denegado un reclamo cuando EL CONCESIONARIO no hubiera dado respuesta dentro de los diez (10) días corridos de presentado el mismo. EL DEPARTAMENTO

deberá resolver el recurso dentro de los diez (10) días corridos de presentado.

EL DEPARTAMENTO, antes de resolver, deberá solicitar a EL CONCESIONARIO los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimare necesaria al efecto, fijando un plazo razonable y acompañando copia del recurso. En oportunidad de responder, EL CONCESIONARIO podrá esgrimir los argumentos que hagan a la defensa de su posición.

A todos los demás efectos de la apertura y tramitación de esta vía recursiva ante EL DEPARTAMENTO, serán de aplicación las disposiciones de la ley provincial de procedimientos administrativos.

Las presentaciones deberán ser por escrito, consignado el número de Usuario, adjuntando copia del reclamo efectuado ante EL CONCESIONARIO.

EL DEPARTAMENTO fija su domicilio en la calle San Martín 249 de la ciudad de Viedma (CP 8500). Teléfono: (02920) 42-0432

ARTÍCULO 51 / NOTIFICACIONES.

En todos los casos donde sea obligación de EL CONCESIONARIO notificar al Usuario cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad incluyendo la intimación para el pago de una factura atrasada, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido o domicilio al que se remita la factura y que aseguren la debida imposición al Usuario de lo que se pretende notificar.