



**Cooperativa Eléctrica de Azul Ltda.**

**SERVICIOS SANITARIOS**

**REGLAMENTO DEL USUARIO**

**OFICINA DE PLANEAMIENTO**

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 2 de 36	

## PROLOGO

*El presente reglamento del usuario, forma parte de una serie de documentos relacionados con la concesión y prestación del Servicio de Obras Sanitarias por parte de la CEAL, como concesionario del Municipio de Azul, estableciendo un régimen jurídico del Servicio Público Sanitario según lo prescripto en el Marco Regulatorio vigente en la Provincia de Bs. As, y estipulado por decreto 878/03.*

*Forma parte de las adecuaciones que la CEAL ha comprometido ante las autoridades Municipales y Provinciales, con el fin de proceder a la reformulación integral, en el menor plazo posible, de todo el sector de Servicios Sanitarios de Azul, en función del diagnóstico elaborado.*

*Los documentos principales del plan, que se esboza son los siguientes:*

- *Adecuación del contrato de concesión a lo dispuesto por el decreto 878/03 y el decreto 963/05.*
- *Régimen tarifario.*
- *Tarifa de Interés Social.*
- *Plan director quinquenal de Obras Sanitarias.*
- *Convenio de Control Técnico, con el Organismo de Control de aguas de la Pcia, de Bs. As. OCABA.*
- *Convenio con el INA, Instituto Nacional del Agua, para establecer un Programa de colaboración e intercambio recíproco, destinado primordialmente al campo del conocimiento, aprovechamiento, manejo, control y preservación de los recursos hídricos y del ambiente, con el fin de asegurar en cantidad y calidad los aspectos de la producción del agua potable.*
- *Plan de recuperación de morosos de Servicios Sanitarios.*
- *Reglamento del usuario.*
- *Carta de compromiso de la CEAL con el usuario.*

*El presente Reglamento del Usuario establece, fundamentalmente, las Obligaciones y Atribuciones de la entidad prestadora (CEAL), en la concesión del Servicio Sanitario, la característica de los usuarios, sus Derechos y Obligaciones, Procedimientos Administrativos, etc.*

*Como disposición transitoria, se establece un período de VISTA, INFORMACIÓN y DIVULGACIÓN, a los efectos de facilitar la comprensión y aportes relacionados con el sistema que se implementa.*

*Con la misma característica en esta primera etapa, el Reglamento se presenta como un "Documento de Trabajo", a los efectos de facilitar el tratamiento del mismo.*

*Azul Julio de 2006.*

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 3 de 36	

## REGLAMENTO DEL USUARIO

### SECCIÓN I.

#### GENERALIDADES:

**ARTICULO 1: OBJETO:** El presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas la concesionaria Cooperativa Eléctrica de Azul Ltda., en la prestación de los servicios públicos de aguas y cloacas y los usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con la Municipalidad, como autoridad concedente investida de la potestad pública, para el ejercicio del poder de policía y servicio público de control de la concesión o en la que ella delegue.

Este Reglamento es dictado como consecuencia del Marco Regulatorio para la prestación de los servicios públicos de provisión de agua potable y desagües cloacales en la Provincia de Buenos Aires, aprobado por los Decretos N° 878/03 y N° 2231/03, y ratificado por la ley N° 13.154:

- 1) Por las normas contenidas en el presente instrumento reglamentario
- 2) Por todas aquellas resoluciones que dicte la Municipalidad en ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas al Concesionario en relación 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 del Contrato de Concesión, al que dará fe, en caso de contestaciones en el orden que se enumeren, los siguientes documentos:

- a) La Ordenanza Municipal de concesión y sus adecuaciones, con los alcances y condiciones establecidas en la misma.
- b) La Ley Orgánica Municipal
- c) El Marco Regulatorio aprobado por Decretos N° 878/03 y N° 963/05, y ratificado por la ley N° 13.154
- d) Las disposiciones que dicte el la Municipalidad dentro de sus incumbencias y atribuciones
- e) El presente Reglamento del Usuario
- f) La legislación vigente que resulte de aplicación en caso de no estar específicamente contemplada en la documentación mencionada , dictadas o que se dicten en le futuro y resulten de aplicación para la concesión vigente a la fecha de sanción
- g) Los principios generales del Derecho Administrativo
- h) Subsidiariamente las disposiciones del Código Civil y el Código de Comercio ( Ley de Sociedades Comerciales y Cooperativas )

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 4 de 36	

**ARTICULO 3: DEFINICIONES Y SUJETOS:** A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por:

**ORGANISMO DE CONTROL:** Según lo dispuesto en el Art. 13 del Marco Regulatorio, u otro organismo que la Municipalidad decida.

**MARCO REGULATORIO:** El Anexo al Decreto N° 878/03.

**CONCEDENTE:** La Municipalidad de Azul.

**CONCESIONARIO:** La Cooperativa Eléctrica de Azul Ltda.

**USUARIOS:**

1. Titular del Servicio o Usuario: A los efectos del presente Reglamento se considerará Usuario al que usufructúe del servicio de suministro de alguno o ambos servicios, debidamente habilitado por el Concesionario, haya suscripto o no la solicitud de uso.

2. Titular de la Conexión: Se otorgará la titularidad de la conexión (agua potable y/o desagüe cloacal), a toda persona física o jurídica, asociaciones y sociedades que acrediten la propiedad o posesión del inmueble para el cual se solicite la prestación, y mientras dure su derecho de uso. Se entenderá por poseedor a aquel que acredite con documentación fehaciente haber adquirido el inmueble (escritura o boleto de compra – venta y escritura de propiedad del vendedor) y/o los herederos mediante copia certificada ante autoridad competente (Escribano Público, Registro Público de Comercio Departamental, Juez de Paz, Juez de Primera Instancia interviniente en proceso judicial sucesorio Etc) de la declaratoria de herederos y denuncia del cuerpo general de bienes y escritura del propietario fallecido.

3. Titular precario de la Conexión: se concederá la titularidad precaria de un servicio sanitario en los casos en el que el solicitante no contara con la documentación requerida como titular de la conexión.

El concesionario se reserva el derecho de otorgar la conexión precaria bajo declaración jurada del solicitante de hacerse cargo este del pago en tiempo y forma de la facturación del servicio y siempre previa registración e inspección por parte de la Municipalidad.

4. Titular Transitorio del Servicio: en los casos de suministro no permanente de agua potable tales como: ferias, circos, parques, etc, se otorgará a los mismos la Titularidad Transitoria, debiendo el solicitante integrar un Depósito de Garantía, el mismo será equivalente a un consumo diario de agua y por el plazo establecido por el Concesionario, existiendo un valor mínimo de depósito. El excedente del depósito de garantía, saldada la deuda, será devuelto al titular del suministro de inmediato.

## **CLASIFICACION**

A los fines de este Reglamento se consideran Usuarios Reales a los que se encuentran comprendidos en el Área Servida y a quienes se encuentran comprendidos en las Áreas de Expansión y Remanente, se los denominará Potenciales

A su vez, los usuarios Reales se categorizan a los efectos del tipo de servicio en dos grandes clases:

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 5 de 36	

1. Residenciales: son aquellos que reciben el agua para uso doméstico y vuelcan líquidos cloacales domésticos.

2. No Residenciales: son aquellos que reciben el servicio de agua para uso comercial y/o industrial y vuelcan afluentes que no pueden ser considerados domésticos.

**ÁREA REGULADA:** El área de aplicación del presente Reglamento, según se establece en el art. 4 del mismo.

**ÁREA SERVIDA DE AGUA POTABLE:** El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable.

**ÁREA SERVIDA DE DESAGÜES CLOACALES:** El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de desagües cloacales, pluviocloacales e industriales.

**ÁREA DE EXPANSIÓN:** El territorio comprendido dentro del área regulada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste el concesionario.

**ÁREA REMANENTE:** El territorio comprendido dentro del área regulada y que no cuenta con servicios ni se halla incluida en los planes de expansión. Presentados y aprobados estos planes, el sector beneficiado se convierte en área de expansión del servicio correspondiente.

**RÉGIMEN TARIFARIO:** el cuerpo de normas que regulan los precios y las tarifas que deben pagar los Usuarios por los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios, según lo determinado en la sección V “Régimen de Facturación y Pago de los Servicios “ del presente Reglamento .

**ARTÍCULO 4: ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El ámbito de aplicación material 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.

El ámbito de aplicación territorial del presente Reglamento comprende el área urbana ciudad de Azul, de acuerdo al Contrato de Concesión Municipal.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 6 de 36	

## SECCIÓN II DE LOS SERVICIOS

### TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 5: CARÁCTER DEL SERVICIO:** La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público regulado legalmente que debe ser cumplido con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad, e igualdad de tratamiento, y dentro de los niveles de calidad contenidos en el Marco Regulatorio, los documentos que instrumentan la Concesión y este Reglamento, de manera de satisfacer las necesidades básicas de aprovisionamiento de agua potable y desagües cloacales a los usuarios servidos y garantizar la salud de la población.

**ARTICULO 6: OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO:** Los habitantes del ÁREA SERVIDA, están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y no les está permitido el aprovisionamiento de agua o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados por el concesionario o autorizados por el mismo. En caso de ser detectado, dentro del área servida, un usuario no conectado a la red, la concesionaria le informará fehacientemente de su obligación de efectivizar el enlace, y de abonar el servicio desde la fecha de la comunicación.

**ARTICULO 7: RÉGIMEN DE CONTROL:** Como contrapartida a la obligatoriedad de uso del servicio, el Concedente ha instrumentado un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo del Concesionario y de las tarifas aplicables 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.

**ARTICULO 8: CAÑERÍAS EXTERNAS E INSTALACIONES:** El concesionario es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de captación y potabilización de agua, así como de las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales y de toda la red externa de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (cloacas máximas, conductos de impulsión, estaciones elevadoras, etc.). Dicha responsabilidad se extiende hasta la línea municipal.

El usuario es responsable desde la línea municipal y hacia el interior del inmueble, de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones sanitarias.

Para la provisión de agua, la instalación interna contendrá, en las proximidades de la línea municipal, una llave de paso con dispositivo de no retorno y una canilla de servicio.

Para el desagüe cloacal, la instalación interna contendrá, a una distancia no superior a los DIEZ (10) metros de la línea municipal, una cámara de inspección de libre acceso.

También está a cargo del usuario el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, ni presenten riesgo de contaminación ni

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 7 de 36	

produzcan daños a terceros o fugas de aguas servidas o pérdidas innecesarias de agua. En caso de que una contaminación tuviere ese origen el usuario será responsable de sus consecuencias.

## TITULO II

### PROVISIÓN DE AGUA:

**ARTICULO 9: CALIDAD DEL AGUA:** El agua potable que el concesionario provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en el Marco Regulatorio debiendo responder a normas que aseguren su potabilidad en términos químicos, orgánicos y bacteriológicos, así como su carácter incoloro y carente de turbiedad.

**ARTÍCULO 10: 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 a su cargo, conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del Concesionario. El Concesionario podrá denegar tales peticiones si la demanda puede ser abastecida con la conexión existente o si no pudiese ser satisfecha por razones técnicas.

**ARTICULO 11: PRESIÓN:** El concesionario está obligado a brindar el servicio de aprovisionamiento de agua con un registro de presión de DIEZ (10) metros de columna de agua, medidos sobre el nivel de la vereda; o el que la futura Legislación dictamine. Este nivel de presión deberá alcanzarse en los plazos establecidos en el Contrato de Concesión.

## TITULO III

### DESAGÜES CLOACALES

**ARTICULO 12:** El concesionario deberá extender, mantener y renovar cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los efluentes que se viertan a la red, cumpliendo las normas regulatorias, como así también las disposiciones vigentes sobre la protección de las fuentes receptoras.

## TITULO IV

### INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

**ARTICULO 13: INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA:** A los fines de que la concesionaria pueda hacer efectiva la conexión, se dejará un chicote que se ubicará bajo vereda, a una distancia entre los DIEZ (10) y los VEINTE (20) centímetros de la línea municipal, siendo las características del mismo, datos que le serán indicados al usuario por la concesionaria en el formulario de solicitud de conexión.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 8 de 36	

**ARTICULO 14: INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES:** A los fines de que la concesionaria pueda hacer efectiva la conexión, se dejará un chicote que se ubicará bajo vereda, a una distancia aproximada de CUARENTA (40) centímetros de la línea municipal, siendo la profundidad, el diámetro y las características del mismo, datos que le serán indicados al usuario por la concesionaria en el formulario de solicitud de conexión.

**ARTÍCULO 15: REPARACIONES:** En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías bajo responsabilidad del usuario, el mismo será notificado para que proceda a su reparación. Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones internas conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios, el concesionario podrá, previa intimación, disponer el corte del servicio.

**ARTÍCULO 16: INSPECCIONES:** El Concesionario tiene derecho a entrar en los inmuebles para verificar las instalaciones sanitarias internas de los Usuarios con el objeto de verificar y hacer cumplir las prohibiciones establecidas en el presente reglamento y para otorgar la correspondiente certificación de regularidad de los servicios cuando el Titular de la Conexión así lo solicite y como uno de los requisitos a cumplir para que el Concedente otorgue el Final de Obra. Salvo casos de emergencias, las visitas se realizarán de lunes a viernes de 7 a 15 horas, previa concertación de la misma. El empleado deberá llevar uniforme de la empresa y credencial que lo identifique como tal, donde estará el nombre y foto del mismo.

**ARTÍCULO 17: AISLACIÓN Y CEGAMIENTO:** El Concesionario tiene la responsabilidad de la prevención de los riesgos de contaminación que provenga de la provisión del servicio que efectúe, salvo aquellos que sean de exclusiva competencia de otra dependencia municipal. En atención a ello tiene el derecho de denunciar ante la Municipalidad toda fuente alternativa de agua no autorizada por el Concesionario y los desagües cloacales alternativos que tengan los Usuarios cuando estén habilitadas las conexiones correspondientes a la red de la concesión y el servicio público se esté prestando. El Concedente hará cegar toda fuente alternativa de agua o desagües cloacales no autorizadas.

Todos los inmuebles que desagüen los líquidos cloacales a conductos pluviales constituyen un riesgo para la salud y el medio ambiente, y deben cesar en esa situación. El concesionario está facultado a proceder de igual forma que lo establecido en el párrafo anterior.

## TITULO V

### MEDIDORES

**ARTICULO 18: CARGO E INSTALACIÓN:** El costo de incorporación al sistema medido, incluyendo la provisión e instalación del o de los medidores de caudales, se hará con cargo a los Usuarios.

**ARTICULO 19: RENOVACIÓN:** La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del usuario siempre que la vida útil del mismo se

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 9 de 36	

encuentre vencida; estableciéndose dicha vida útil en CINCO (5) años, contados desde el momento de su instalación. El concesionario notificará al usuario con SESENTA (60) días de anticipación en caso de ser necesario la renovación.

**ARTICULO 20: INSPECCIÓN:** Previo a la incorporación de un usuario al sistema medido, el mismo tiene derecho a que el concesionario efectúe una inspección gratuita de las instalaciones internas del inmueble con el objeto que el usuario elimine posibles pérdidas. En todos los casos el concesionario dejará constancia al usuario del resultado de la inspección. La no realización de la inspección, por el motivo que fuere, no exime al concesionario de comunicar en forma fehaciente al usuario todo lo necesario para detectar y evitar que se produzcan pérdidas internas.

**ARTÍCULO 21: LECTURA DE MEDIDORES:** El concesionario procederá a la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso. El concesionario no podrá efectuar estimaciones por no haber realizado el proceso de lectura en tiempo y forma, tampoco podrá emitir facturaciones por lecturas efectivamente realizadas, más allá del mes que corresponda facturar; las excepciones que se pudieren plantear deberán contar con la previa y expresa aprobación de la Municipalidad.

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.

Al momento de efectuarse la primera lectura se le entregará al usuario una constancia indicando fecha y resultado de la misma.

**ARTICULO 22: FUNCIONAMIENTO CORRECTO:** Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos el CINCO POR CIENTO (5%) del consumo real apreciado por medios técnicamente idóneos.

**ARTÍCULO 23: VERIFICACIÓN POR REQUERIMIENTO DEL USUARIO:** El Usuario podrá solicitar la verificación de funcionamiento del medidor de agua cuando presuma exceso en el consumo facturado. Realizado el control, si el instrumento se encuentra dentro del límite de desvío admitido (5 %), los costos demandados por el ensayo serán a cargo del Usuario. Si el desvío de medición detectado fuese mayor, el Concesionario asumirá los costos del contraste. Cuando se detecte que el desvío fue mayor del admisible, el Concesionario emitirá nota de crédito o débito, según que el mismo fuese en exceso o defecto no pudiendo ser el período objeto de corrección mayor a las últimas seis facturaciones, incluida la observada. En todos los casos, el resultado del ensayo será notificado al Usuario y copia del correspondiente protocolo entregado a la Municipalidad.

**ARTÍCULO 24: VERIFICACIÓN POR EL CONCESIONARIO:** Si el concesionario estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo, con prescindencia del resultado de ella debiendo notificar al usuario el día y la hora en que efectuará la verificación. Asimismo, deberá comunicar al

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 10 de 36	

usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice. Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias a su favor, en los términos del art. 22, entre el consumo registrado y el real apreciado, no podrá corregir en forma retroactiva las facturaciones ya realizadas y deberá, además, proceder al recambio del medidor, el que será a costa del concesionario, salvo que el mismo se encuentre con su vida útil vencida.

En el supuesto que se comprobare violación del precinto, alteración del funcionamiento del medidor u otros hechos que permitan presumir irregularidades en la medición del caudal de agua suministrada, con beneficio para el Usuario, el Concesionario está facultado a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente en base a la tarifa vigente en el momento de la constatación, más los gastos emergentes de la verificación. El procedimiento seguirá las siguientes pautas:

- a) Se podrá labrar un acta de Comprobación con la intervención de un Escribano Público o de un funcionario Municipal, en presencia o no del Usuario, el que será notificado fehacientemente del tenor de la misma.
- b) El acta tendrá carácter de instrumento público, en los términos y alcances del artículo 979 del Código Civil, con las formalidades que establece para estos actos el citado Código, siendo lo suficientemente explícito como para permitir determinar claramente el tipo de anomalía detectada y facultar al Concesionario a facturar ajustes por consumos no registrados.
- c) Se tomará como base de reajuste por unidad de período el promedio del consumo de las tres mediciones subsiguientes al acondicionamiento del medidor.
- d) Se calculará el ajuste sobre un período total que no supere el 75 % desde la habilitación del servicio o los 2 (dos) últimos años, el que resultare menor.
- e) Se intimará el pago de la factura complementaria de acuerdo a las condiciones de facturación establecidas en este Reglamento.
- f) El monto establecido en acuerdo con el Usuario podrá liquidarse en cuotas, a prorratearse las facturas normales, con ajuste correspondiente.
- g) La misma metodología se utilizará para recuperar los consumos cuando se detecten conexiones directas no autorizadas. En este supuesto, el período de ajuste será el 75 % del período transcurrido desde que el servicio hubiese sido habilitado en ese lugar.

**ARTÍCULO 25: MANIPULACIÓN DE MEDIDOR:** Está absolutamente prohibida al usuario toda manipulación del medidor y su instalación.

En caso de verificarse el incumplimiento por parte del usuario a las normas vigentes referidas a manipulación del medidor estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones incurridas, siendo de aplicación para tal supuesto lo establecido en el ARTICULO 24 del presente Reglamento.

## TITULO VI

### CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 11 de 36	

**ARTÍCULO 26: CONEXIÓN:** Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores 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.

El concesionario está obligado a conectar el servicio a los usuarios que residen en la zona servida dentro de los treinta días de recibida la petición. 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 serán conectados al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua deberán ser cegadas, excepto el caso en que cuenten con autorización expresa del concesionario para mantenerla en servicio.

El concesionario está obligado a permitir el uso de fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua potable toda vez que:

- a) Su uso no represente riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio que preste.
- b) El usuario esté conectado a la red.
- c) El usuario haya solicitado mantener en uso la fuente alternativa.

El concesionario deberá comunicar al usuario que el servicio se encuentra disponible en los términos del ARTÍCULO 6 de este Reglamento.

**ARTÍCULO 27: TRÁMITES:**

a) **Pedido de Conexión**

El pedido de conexión para uno o ambos servicios deberá realizarse ante la oficina del Concesionario. Al solicitar la misma, el Usuario deberá presentar documentación con la que acredite la titularidad del inmueble.

Las conexiones de agua que correspondan a la categoría de Residenciales según Art. 3 con diámetros mayores a ½ “, deberán presentar una Declaración Jurada sobre el uso del agua. Para solicitud de desagües cloacales de tipo industrial, deberá responder a las normas provinciales de desagües industriales.

b) **Cambio de Titularidad**

El nuevo titular puede solicitar el cambio con la sola presentación de la Escritura Traslativa de Dominio, en las oficinas de la Concesionaria.

En caso de que el nuevo titular no contara con la escritura correspondiente, se lo encuadrará bajo la figura de Titular Precario, contemplado en el Art. 3, inciso tercero “in fine” del presente Reglamento.

c) **Declaración de Conexión Existente:** El usuario que solicitare la habilitación de una conexión existente no declarada, abonará los cargos que correspondan a una conexión nueva.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 12 de 36	

**ARTICULO 28: CARGO POR CONEXIÓN:** Al solicitarse una nueva conexión o renovarse una cuya vida útil se hallare vencida de conformidad con las normas de la Concesión, el usuario abonará un cargo destinado a cubrir los costos de la instalación que va desde el empalme a la red hasta el punto de enlace.

**ARTÍCULO 29: DERECHO DE DESCONEXIÓN:** Cuando un inmueble se hallare deshabilitado, el Titular de la conexión podrá solicitar la desconexión del servicio. Al solicitarse la habilitación del servicio se deberá abonar el derecho correspondiente, y saldar la deuda pendiente que pudiese existir por facturas impagas. Podrá también solicitarse la desconexión si existiese más de una conexión innecesaria. Si esta solicitud se formaliza después de instalado el medidor, el Titular abonará un cargo igual al de conexión

## TITULO VII

### INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO - EMERGENCIAS

**ARTÍCULO 30: CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** El concesionario deberá prestar un servicio ininterrumpido. Cuando por cualquier motivo incluso caso fortuito o fuerza mayor, se produzca una efectiva interrupción del servicio, se reducirá proporcionalmente la facturación del período por los días de servicio no prestados.

**ARTÍCULO 31: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:** Se establecen los siguientes tipos de cortes:

a) **programado:** para mantenimiento, renovación o rehabilitación o necesario para la correcta prestación del servicio.

b) **imprevisto:** toda interrupción en el servicio de abastecimiento de agua potable sobre la cual el concesionario no hubiere informado con por lo menos cuarenta y ocho horas de antelación a los usuarios afectados y que no fuera causada por acciones de terceros no relacionados con el concesionario.

Se reconoce la siguiente categorización de cortes en el suministro:

- a) de primer orden: más de CINCUENTA (50) manzanas o su equivalente en una zona.
- b) de segundo orden: entre QUINCE (15) y CINCUENTA (50) manzanas o su equivalente en una zona.
- c) de tercer orden: entre UNA (1) y QUINCE (15) manzanas o su equivalente en una zona.
- d) de cuarto orden: hasta UNA (1) manzana.

Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación ó rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, el concesionario tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

1- Cortes programados. Deben ser comunicados a los usuarios con CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación, indicando como mínimo:

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 13 de 36	

- 1.1.- El radio afectado.
- 1.2.- La duración estimada del corte.
- 1.3.- Las precauciones especiales a adoptar.
- 1.4.- Las razones por las cuales se lleva a cabo.

2- Corte imprevisto. Cualquiera sea la causa, el concesionario deberá informar a los usuarios a la mayor brevedad posible, dando cumplimiento a todas las obligaciones mencionadas en el inciso 1 y además sobre las medidas adoptadas para solucionar el mismo.

La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a efectos de que tengan 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 medio de aviso en un medio grafico y radio de alcance en la zona afectada.

**ARTICULO 32: 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 a la misma a través de por lo menos TRES (3) medios de comunicación masiva de la prensa, radiofonía y televisión de difusión general, sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes para que toda la población tenga acceso a dicha información, con las medidas que corresponda adoptar a los usuarios en cada caso.

En estos casos el concesionario podrá optar entre las siguientes medidas correctivas:

- 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.

Producidos estos casos el concesionario deberá:

1. Comunicar a la población conforme lo expuesto en los párrafos anteriores.
2. Comunicar en forma inmediata, es decir contemporáneamente con el conocimiento del hecho al Organismo de Control y al Municipio donde se produce el problema o a quien corresponda intervenir de acuerdo al origen de la emergencia.
3. Adoptar las medidas correctivas correspondientes, entre las cuales pueden encontrarse de manera meramente ejemplificativa el corte del suministro y provisión de suministros alternativos; desechamiento del agua contaminada y a la vez purgar el sistema de provisión desechándolo, continuar con el suministro llevando a cabo las advertencias correspondientes.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 14 de 36	

Todo tipo de solución que se adopte, debe ser tomado a riesgo del concesionario y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas de la Municipalidad.

**ARTICULO 33: PROVISIÓN DE AGUA:** En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua, el usuario podrá denunciar el hecho al 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 verosímilmente la aparición de riesgo sanitario. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular que corresponda.

El concesionario deberá poner en conocimiento de la Municipalidad las denuncias que se formularen por aplicación de este artículo así como las respuestas que proporcionare al denunciante.

**ARTÍCULO 34: SERVICIO DE EMERGENCIA:** El concesionario está obligado a proporcionar a los usuarios un servicio permanente de emergencia, contando con medios de reparación de urgencia al servicio del usuario las VEINTICUATRO (24) horas del día durante los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año. Los lugares, horarios y teléfonos a los que el usuario puede acudir en días hábiles o inhábiles son 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 35: EFLUENTES:** A fin de no perjudicar la red de transporte de efluentes y evitar daños al medio ambiente los desechos industriales deben cumplir con normas químicas y físicas que los hagan asimilables a efluentes de tipo doméstico. Si el concesionario se encontrara en la obligación de realizar el corte del servicio de desagües cloacales por no ajustarse los efluentes a las normas establecidas por la autoridad competente, deberá comunicar dicha circunstancia por medio fehaciente a los usuarios afectados con CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación del modo indicado en el ARTÍCULO 31 del presente. Sin embargo el concesionario podrá recibir el volcamiento de efluentes fuera de normas siempre que ello no represente riesgo para la salud pública, el medio ambiente, los recursos hídricos y las instalaciones de recolección y transporte de efluentes y cuando sus instalaciones de tratamiento permitan adecuarlo a las normas establecidas para la disposición final de los líquidos a los cuerpos receptores.

En tales casos, el concesionario podrá aplicar al costo del servicio de desagües cloacales un cargo que permita compensar los costos derivados del tratamiento y conducción de tales efluentes, conforme lo establece el Régimen Tarifario de la Concesión.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 15 de 36	

En estas circunstancias el concesionario formalizará un convenio con el usuario, especificando el caudal y la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, así como los cargos aplicables por este servicio.

## **TITULO VIII**

### **SERVICIOS ESPECIALES**

**ARTÍCULO 36: SERVICIOS ESPECIALES:** El concesionario deberá brindar los siguientes servicios especiales (facturaciones eventuales):

**a).- Provisión de agua:**

- 1.- Para construcción.
- 2.- Para riego de plazas.
- 3.- A instalaciones provisorias desmontables.
- 4.- A vehículos aguadores.

**2.- Cloacales:**

- 2.1.- Para efluentes provenientes de otras fuentes.
- 2.2.- Para descarga de vehículos atmosféricos.

**c).- Conexiones, desconexiones y no conexiones.**

**d).- Financiamiento:**

- 1.- De redes de agua construidas por el concesionario.
- 2.- Del suministro conjunto de nuevas conexiones.
- 3.- De la colocación de nuevos medidores.

**e).- Tratamiento de efluentes industriales.**

En todos los casos se hará saber al requirente de estos servicios el modo de prestación y el Régimen Tarifario aplicable autorizado, indicándosele el momento de efectiva prestación.

Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de terminación de los mismos, se entenderá que se continuará con la prestación

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 16 de 36	

de los mismos y la obligación de pago hasta pasados CINCO (5) días del aviso de cese realizado por el usuario.

### **SECCIÓN III**

#### **DE LOS SUJETOS**

##### **TITULO I**

#### **DE LOS USUARIOS**

**ARTÍCULO 37: CLASIFICACIÓN:** A los fines de este Reglamento se consideran usuarios reales a los que se encuentran comprendidos dentro del Área Servida y potenciales a quienes se encuentran comprendidos en las Áreas de Expansión y Remanentes.

A su vez los Usuarios Reales se categorizan a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario en dos grandes clases: a) Residenciales y b) No residenciales.

##### **TITULO II**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

**ARTÍCULO 38: DERECHOS DE LOS USUARIOS:** El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a lo previsto en la Sección II, título VI (CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS) de este Reglamento.
- 2) Recibir los servicios de agua potable y desagües cloacales en las condiciones establecidas en las normas técnicas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Requerir al concesionario 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) Optar por requerir el sistema de medición de caudales para la facturación del servicio en los casos que ello no resulte obligatorio, según las zonas y etapas de implementación.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 17 de 36	

8) Reclamar ante el concesionario 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.

9) Reclamar ante la Municipalidad de los servicios que se presten no se ajusten a las normas aplicables y el reclamo no hubiere sido debidamente atendido por el concesionario.

10) Denunciar ante la Municipalidad cualquier conducta irregular u omisión del concesionario o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.

11) Recibir información suficiente sobre los servicios que el concesionario presta para exigir su cumplimiento.

12) Recibir del concesionario un trato cortés, diligente y eficiente.

13) 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.

14) Verificación del equipo medidor. El Usuario podrá solicitar el contraste del medidor en los términos del ARTÍCULO 23 del presente Reglamento.

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

**ARTÍCULO 39: OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:** Son obligaciones de los usuarios las siguientes:

1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área regulada sin el conocimiento y sin la debida autorización del concesionario.

2) Abstenerse de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.

3) Mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 18 de 36	

- 4) Dar cuenta al concesionario dentro de los TREINTA (30) días del o de los cambios de destino del inmueble servido cuando ello implique la recategorización del mismo o modificaciones en la aplicación del Régimen Tarifario.
- 5) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos aprobados por la Municipalidad correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este Reglamento.
- 6) El Usuario deberá utilizar el agua exclusivamente a los fines declarados en su solicitud de conexión y en forma racional evitando su derroche.
- 7) Permitir el acceso de inspectores del concesionario a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.
- 8) Abstenerse de manipular los medidores instalados ya sea alterando o no los registros de los mismos.
- 9) Abstenerse de volcar a la red efluentes cloacales y/o industriales que se consideren sustancias tóxicas o peligrosas, conforme a las leyes en vigencia.
- 10) Todo establecimiento industrial y cuyo efluente residual generado concurra a la red cloacal de la concesión debe contar con una cámara toma muestras y medición de caudales en funcionamiento conforme lo establecido en las disposiciones instrumentales de los diferentes organismos competentes debiendo permitir al concesionario el acceso, extracción y medición correspondiente.
- 11) Comunicación al Concesionario: cuando el Usuario observare alteraciones en la prestación del servicio por fallas supuestamente atribuibles a instalaciones externas del Concesionario , deberá comunicárselo dentro de las 48 horas no pudiendo manipular, reparar , remover ni modificar las mismas .
- 12) Protección de las instalaciones domiciliarias: es obligación del Usuario colocar dentro de sus propiedad e inmediatamente próximo a la línea municipal, de una llave de paso y una canilla surtidora en el caso de la instalación de agua; y de una cámara de inspección en el desagüe cloacal a una distancia no mayor de los 12 metros desde aquella. La carencia o anormal funcionamiento de dichos elementos no responsabilizará al Concesionario por daños, perjuicios o servicios deficientes que se produzcan en las instalaciones o artefactos del Usuario.
- 13) Obligación de denunciar el cambio de Titularidad del Usuario del servicio: todo nuevo Usuario se obliga a gestionar ante el Concesionario el cambio de titularidad del servicio de acuerdo al art. 27 – b del presente reglamento, al ocupar un inmueble con conexión existente dentro de los diez (10) días hábiles de producido el hecho; de no proceder así, asumirá la deuda pendiente que pudiese existir por facturas impagas, incluso ajustes e intereses punitivos correspondientes.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 19 de 36	

14) La inobservancia de las normas precedentes, autorizará al Concesionario a suspender el servicio que será restablecido una vez normalizada la situación y abonados los cargos que ello demande o la aplicación de multas previamente tarifadas.

### TITULO III

#### DEL CONCESIONARIO

**ARTÍCULO 40: EL CONCESIONARIO:** El concesionario de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales en el Área Regulada es la Cooperativa Eléctrica de Azul Ltda., quien a todos los efectos legales tiene su domicilio en la calle H. Irigoyen 318, de la Ciudad de Azul, Pcia. De Buenos Aires.

### TITULO IV

#### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

**ARTÍCULO 41: DERECHOS DEL CONCESIONARIO:** El concesionario goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada 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 Área Regulada a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente Reglamento.
- 4) Optar por la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los Usuarios residenciales, aún en zonas que no hayan sido declaradas de carácter obligatorio
- 5) Aplicar, cuando se comprobare violación 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 Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.

**ARTÍCULO 42: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO:** El concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable a los usuarios con la calidad establecida y en cantidad suficiente.
- 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.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 20 de 36	

3) Investigar las denuncias que formularen los usuarios sobre la calidad del agua en forma gratuita y poner el hecho en conocimiento de la Municipalidad y el OCABA.

4) Prestar un servicio especializado y permanente de emergencias e información al usuario las VIENTICUATRO (24) horas del día, los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año.

5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados con la prestación o facturación de los servicios.

6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado con acceso de la Municipalidad a todos los campos de la base de datos, conforme la Ley N° 24.240 (LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) y Ley N° 13.133 (LEY PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR).

7) El Concesionario pondrá a disposición del usuario, en el lugar de atención administrativa, el "Libro de Quejas" foliado. El Usuario deberá dejar perfectamente establecido su nombre y apellido, tipo y número de documento y domicilio y/o número de conexión. Las quejas recepcionadas deberán ser remitidas por el Concesionario al Concedente, con la información sobre la respuesta efectuada, en los plazos y con las formalidades que se establezcan. Tener a disposición y a la vista del usuario el cuadro informativo y el libro de reclamos.

## SECCIÓN IV

### PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO

#### RELACIÓN CON EL CONCESIONARIO Y LA MUNICIPALIDAD.

##### TITULO I

#### ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

**ARTÍCULO 43: 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.

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.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 21 de 36	

El personal que atienda al público debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Sólo excepcionalmente puede derivar su resolución a otra dependencia del concesionario.

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

- a) ser recibido inmediatamente por el jefe de la oficina de que se trate y/o
- b) asentar su queja en el libro "Libro de Quejas" foliado.

**ARTÍCULO 44: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL** El personal destinado a la atención del 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 los usuarios y el mejoramiento de los servicios que se prestan.

## TITULO II

### INFORMACIÓN AL USUARIO.

**ARTÍCULO 45: INFORMACIÓN AL USUARIO.** El concesionario pondrá a disposición del usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés, en sus oficinas comerciales, los que serán de distribución gratuita. La información anual de carácter obligatorio estará igualmente a disposición de los usuarios, y se entregará o enviará gratuitamente una copia del Informe Anual al usuario a toda persona que lo solicite.

Mantendrá un relevamiento de información permanente que permita adoptar 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 46: INFORMACIÓN DEL PLAN DE EXPANSIÓN:** El concesionario preparará el programa de difusión del Plan Anual de Expansión que emprenda por sí o a través de obras por terceros aprobadas al amparo del régimen de la Concesión, antes del 1º de septiembre de cada año, consignando:

- a) Tipo de servicio a proveer.
- b) Fecha estimada de prestación efectiva.
- c) Delimitación precisa del área beneficiada o sector de población servida, según corresponda.
- d) Toda otra referencia de interés a los usuarios.

Dichos informes deberán ser difundidos por cuenta y cargo del concesionario a través del diario local, y notificado a la Municipalidad oportunamente.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 22 de 36	

Sin perjuicio de ello, el concesionario deberá responder dentro de los TREINTA (30) días corridos de recibidas las consultas que los usuarios o interesados le formulen respecto de los planes de expansión.

Los reclamos por incumplimiento a los planes de expansión serán tratados en la forma prevista en este Reglamento para todo reclamo de usuarios referido a la prestación del servicio.

**ARTÍCULO 47: INFORMACIÓN SOBRE RÉGIMEN TARIFARIO:** La información sobre modificaciones del Régimen Tarifario vigente se difundirá dentro de los DIEZ (10) primeros días de aprobada, de la siguiente forma:

- a- En el diario local.
- b- Con la exposición visible en las oficinas comerciales del concesionario.
- c- Mediante respuesta inmediata no superior a DIEZ (10) días a las consultas que formularen los usuarios por escrito, sin perjuicio de las respuestas inmediatas en las Oficinas de Atención al Público.

Análoga difusión se otorgará en caso de modificaciones tarifarias generales. 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 TREINTA (30) días de aprobada la modificación.

### TITULO III

#### RECLAMOS

**ARTÍCULO 48: COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO.** A fin de optimizar la relación entre usuario y concesionario, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para comunicarse 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 escribano, autoridad pública, o entidad bancaria, o aun a través de actuaciones firmadas por el usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b) Por medios electrónicos: Se podrán realizar tramites a través de la página WEB, habilitada a tal efecto.
- c) Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al concesionario. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 23 de 36	

**ARTÍCULO 49: TRAMITE:** Cada pedido, presentación o reclamo del usuario ante el concesionario originará la confección por la CEAL, de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. 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.

Deberá llevarse un Registro numérico, alfabético, cronológico y sistematizado de todos los reclamos, al que tendrá acceso permanente la Municipalidad conforme la Ley N° 24.240 (LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) Y Ley N° 13.133 (LEY PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR)

**ARTÍCULO 50: 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 Fiscal: Constancia de Inscripción extendida por la AFIP, donde conste el número de CUIT y situación fiscal frente al IVA; formulario R-531 V2 extendido por Rentas.
- 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 propietario.
- c) Reclamos por facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de término: Última/s factura/s que obren en su poder, o aquellas respecto de las cuales desee reclamar.
- d) Conexión de Agua, agua para construcción, cloacas: Planos de la obra, aprobados la Municipalidad, planilla de solicitud firmada por Matriculado, plano de instalación sanitaria, escritura traslativa de dominio.
- e) Reclamo sobre Débito Automático: Se completará un formulario dando indicación del número de cuenta y banco respectivo.
- f) Empadronamiento y categorización de inmuebles: Plano del inmueble, planilla de características de edificación.
- g) Recategorización de inmuebles: Declaración jurada. Constancia de habilitación municipal o de cierre.
- h) Reclamo de servicio medido: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- i) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- j) Oficios y cédulas judiciales: Solo se presentarán en Mesa de Entradas del domicilio indicado en el art. 43 para su diligenciamiento.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 24 de 36	

k) Informe de deuda: Sólo número de partida (cuenta y dígito en Gran Buenos Aires).

l) Subdivisión en propiedad horizontal: Boletas pagas; plano de subdivisión aprobado por la Municipalidad; nota solicitando la tramitación, con firma de la totalidad de los consorcistas o administrador, dejando constancia de los nombres de los condóminos y dirección postal para el envío de la facturación.

ll) Cambio del método de pago: Simple nota de solicitud, consignando el número de partida.

m) Otros: El concesionario informará por escrito y en cartelera los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en el presente artículo previa aprobación de la Municipalidad.

**ARTÍCULO 51: RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO:** Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de 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.

En estos casos el concesionario deberá satisfacer el reclamo a la brevedad y no podrá facturar el servicio correspondiente a ese lapso conforme al art. 30 de la Ley N° 24.240 (LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) y Ley N° 13.133 (LEY PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR)

**ARTÍCULO 52: TIEMPO DE RESPUESTAS.** El concesionario deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

a) Reclamos en General: TREINTA (30) días corridos de recibido el mismo.

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

c) Pedido de reconexión: DIEZ (10) días corridos.

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

e) Pedido de formas especiales de pago: DIEZ (10) días corridos.

f) Reclamo sobre el servicio: DIEZ (10) días corridos que se extenderán a VEINTE (20) días si se requiere la inspección de las instalaciones internas.

g) Todo reclamo referido a falta de agua y desbordes cloacales que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento, deberá ser atendido por el concesionario en forma gratuita dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de formulado, brindando la información de acuerdo a lo señalado en el art. 37.

h) Reclamos sobre la generación de riesgos inminentes para las personas: VEINTICUATRO (24) horas.

	C.E.A.L.	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 25 de 36	

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a optar entre recurrir ante el Ente Regulador, sin perjuicio de considerar aplicable lo establecido por el art. 30 de la Ley N° 24.240.

**ARTÍCULO 53: RECURSO ANTE LA MUNICIPALIDAD:** Contra las decisiones denegatorias -expresas o tácitas- del concesionario, los usuarios podrán interponer ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor, un recurso directo dentro de un plazo máximo de TREINTA (30) días corridos, computados a partir de la notificación de la decisión del concesionario, o en cualquier tiempo si la decisión del mismo fuere tácita.

Se considerarán válidas las formas de presentación realizadas por cualquiera de los medios establecidos en el art. 47 de este Reglamento siempre que quien reclame consigne el número de registro y fecha de la petición denegada.

La Municipalidad dispondrá de TREINTA (30) días desde que recibiera el recurso para resolver.

El La Municipalidad, antes de resolver, deberá solicitar al concesionario 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, el concesionario podrá también exponer su opinión sobre el reclamo.

**ARTÍCULO 54: 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 el propio Concesionario o por el Municipio, serán deducidos en la facturación inmediata posterior al de la resolución respectiva. Si pasa más de un período el Concesionario deberá añadir los intereses desde la fecha de pago hasta la fecha del próximo vencimiento.

La sola presentación de un reclamo contra una factura, suspenderá la obligación de pago hasta su resolución.

De aceptarse total o parcialmente el reclamo por el Concesionario o por la Municipalidad. Se emitirá una nueva factura con un nuevo plazo de pago, nunca inferior a los 15 (quince) días de resuelto el caso.

Si el reclamo por facturación no prosperase, el Concesionario podrá correr el vencimiento tantos días como se haya demorado la respuesta, dentro de los 15 (quince) días de la notificación de la resolución definitiva, añadiéndole el porcentaje del recargo por mora que corresponda desde que debió ser pagado su importe hasta el día de la resolución.

**ARTÍCULO 55: NOTIFICACIONES.** En todos los casos donde sea obligación del concesionario notificar al usuario cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, 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 pretenda notificar.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 26 de 36	

## SECCIÓN V

### RÉGIMEN TARIFARIO

#### TITULO I – FACTURACION

**ARTÍCULO 56: DEL RÉGIMEN:** El Régimen Tarifario de la Concesión es el contenido en el ANEXO del Contrato de Concesión.

**ARTÍCULO 57: MODIFICACIONES:** Las modificaciones al Régimen Tarifario en lo que respecta a sus valores deben ser aprobadas por la Municipalidad, siempre que se den las condiciones y circunstancias previstas en el Marco Regulatorio, y demás documentos de la concesión.

**ARTÍCULO 58: NORMAS PARA LA FACTURACIÓN:** El concesionario tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos del concesionario correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen Tarifario y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio, y documentación en general de la concesión, que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo del concesionario e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que el concesionario realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por la Municipalidad.

**ARTÍCULO 59: VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES:** Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. El concesionario podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas, debiendo cumplimentar las disposiciones contenidas, al efecto, en el Contrato de Concesión.

El concesionario deberá respetar y cumplir con las disposiciones vinculadas con las exenciones, rebajas y subsidios conforme a lo dispuesto en el artículo 63 el Marco Regulatorio.

**ARTÍCULO 60.: CATEGORÍAS DE USUARIOS:** A los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario existen tres categorías de usuarios. Se consideran USUARIOS RESIDENCIALES a los inmuebles incluidos en el Área Servida en los que existan viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar.

Se consideran USUARIOS NO RESIDENCIALES a los inmuebles en los que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza y cuyo destino o uso principal no esté contemplado en la categoría Residencial.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 27 de 36	

Los inmuebles no contemplados en ninguna de las anteriores categorías, serán considerados como BALDÍOS o TERRENOS SIN EDIFICACIÓN.

**ARTÍCULO 61: SISTEMA DE FACTURACIÓN:** El Régimen Tarifario prevé DOS (2) sistemas de facturación de los servicios, el de consumo medido y el de consumo no medido.

**ARTÍCULO 62: SISTEMA MEDIDO:** El Régimen Tarifario de consumo medido es aplicable en forma obligatoria, en las zonas aprobadas en el área servida y dentro de los plazos de implementación establecidos en el plan director de Obras Sanitarias, para:

- a).- Usuarios No Residenciales.
- b).- Usuarios Residenciales con medidor instalado y funcionando correctamente.
- c).- Usuarios que se incorporan al sistema medido.

**ARTÍCULO 63: OPCIÓN:** Tanto los usuarios Residenciales no medidos como el concesionario podrán optar por el Régimen Tarifario Medido, en las zonas no afectadas por el Régimen Obligatorio. Tal opción podrá ser ejercida por única vez y en cualquier momento dentro del período de la concesión y tendrá carácter irreversible.

A los fines del ejercicio de la opción, el usuario deberá manifestar que conoce y acepta en todos sus términos los alcances del Régimen de Micromedición de caudales en formulario a presentar al concesionario bajo recibo, y deberá ser incluido en el sistema de consumo medido a más tardar a los DOS (2) meses contados a partir del último día del mes en que ejerció la opción.

Cuando esta opción en las áreas no medidas del Régimen Obligatorio, sea ejercida por el concesionario éste deberá notificar al usuario sobre dicha circunstancia con SESENTA (60) días de anticipación al período en que se efectivice la primera facturación bajo este régimen.

El costo de provisión e instalación de los medidores estará a cargo de los Usuarios, de conformidad a los cargos y condiciones que apruebe la Municipalidad.

En el caso de usuarios No Residenciales en áreas no obligatorias, la opción deberá efectuarse por medio fehaciente.

**ARTÍCULO 64: FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN:** El concesionario es el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificaciones de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal y con arreglo a lo dispuesto por el Contrato de Concesión.

**ARTÍCULO 65: OBLIGADOS:** Están obligados al pago según el caso:

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 28 de 36	

a) Los propietarios de inmuebles o consorcios de propietarios de la Ley N° 13.512 (RÉGIMEN LEGAL DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL).

b) El poseedor o tenedor durante el período de la posesión o tenencia y únicamente por los servicios de provisión de agua potable y desagües -cloacales o industriales- prestados por red.

**ARTÍCULO 66: SERVICIOS NO MEDIDOS:** La cuota fija del servicio no medido en las zonas establecidas, se determina aplicando una fórmula basada en las características del inmueble correspondiente.

A los fines de la fórmula se entiende por:

CFM= Importe de la Cuota Fija a facturar (valor mensual)

SC= Total de la superficie cubierta de la propiedad.

E = Coeficiente social que pondera el tipo de edificación y edad de la construcción como expresión de capacidad contributiva.

TGMEs= Tarifa Básica General Mensual por m2. de superficie Cubierta, diferencial según el/los servicios/s prestado/s al inmueble.

ST= Superficie del terreno.

TGMTs= Tarifa Básica General Mensual por m2. de superficie de Terreno, diferencial según el/los servicios/s prestado/s al inmueble (equivalente al 10% de la tasa General Mensual por m2: de superficie Cubierta).

Z = Coeficiente zonal.

T = Tarifa mensual específica de prestación de los servicios.

K = Coeficiente de actualización de las tarifas básicas.

La fórmula de cálculo de la cuota fija (CF) es la siguiente:

$$CFM = ((SC * E * TGMEs) + (ST * TGMTs)) * Z * K$$

Existen, además, tarifas mínimas según la categoría de los inmuebles, el tipo de unidad y la naturaleza del servicio prestado.

Si de la aplicación de la fórmula antedicha resultase un monto inferior a las mencionadas cuotas mínimas se facturarán estas últimas.

**ARTÍCULO 67: SERVICIOS MEDIDOS:** Las bases tarifarias por los servicios son:

a) Un cargo fijo equivalente al SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) de la cuota fija correspondiente al servicio no medido, aprobado en el Régimen Tarifario.

b) Un precio por m<sup>3</sup> de consumo o excedente y en función del servicio prestado.

	C.E.A.L.	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 29 de 36	

**ARTÍCULO 68: CARGO - FINANCIAMIENTO:** El arancel del OCABA, según el Convenio celebrado entre este y la Municipalidad de Azul, afectará a los valores monetarios que resulten de la aplicación de los artículos 65 y 66, así como de todo otro concepto alcanzable por el coeficiente “K”.

**ARTÍCULO 69: MODIFICACIONES DE TARIFAS A GRANDES CONSUMIDORES:**  
El Concesionario está facultado a negociar con grandes consumidores modificaciones a valores tarifarios y/o a su mecánica de cálculo y facturación.  
En cualquier caso deberá firmar un convenio con el Usuario previo acuerdo con el Concedente.

**ARTÍCULO 70: PERIODOS DE FACTURACIÓN:** Los períodos de facturación podrán ser mensuales o bimestrales, según la secuencia de facturación que fije el concesionario. Toda modificación en los ritmos de facturación debe ser aprobada previamente por la Municipalidad.  
El concesionario deberá informar a todo usuario cuyo período resulte alterado con una anticipación de un período anterior.

**ARTÍCULO 71: 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.

El concesionario deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de CUATRO (4) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario para cancelar su obligación podrá retirar su factura en las oficinas del concesionario.

Cada factura deberá llevar impresa la fecha de pago del próximo período, el período facturado, cualquiera fuere la categoría de usuario, e información acerca del significado de los códigos impresos en la misma, asimismo deberá cumplir con los requisitos y formalidades que establecen los Artículos 25 y 30 bis de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 reformada por Ley N° 24.787 y Ley N° 13.133 (LEY PROVINCIAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR).

**ARTÍCULO 72: PAGOS FUERA DE TÉRMINO:** El titular de un suministro, incurrirá en mora por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpretación judicial o extrajudicial.  
En consecuencia resultará de aplicar la Tasa que corresponda, desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de efectivo pago, o la tasa de interés que establezca el Municipio.

**ARTÍCULO 73: CORTE DEL SERVICIO:** El Concesionario está facultado a proceder al corte del servicio de acuerdo a los procedimientos que establezca la Autoridad de Aplicación, en los siguientes casos:

	C.E.A.L.	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 30 de 36	

- a) Cuando el Usuario haga uso del servicio sin la correspondiente autorización y conexión aprobada.
- b) Cuando el uso de agua por parte del Usuario o el estado de sus instalaciones pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución.
- c) Cuando por causas imputables al Usuario sea imposible tomar lectura del medidor durante tres períodos consecutivos.
- d) Cuando el usuario descargue en las colectoras cloacales líquidos residuales que no cumplan con las condiciones de vertido que se establezcan en las normas de calidad.
- e) Por falta de pago de las facturas correspondientes a la prestación del servicio.

**ARTÍCULO 74: PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO:** El Concesionario, al proceder al corte del servicio, observará el cumplimiento de las siguientes pautas:

- a) Considerará en todo momento la Protección de la salud pública, entendiéndose como tal que El Concesionario no podrá ejercer directamente esta facultad respecto de hospitales y sanatorios, sean estos públicos o privados.

Se aplicará similar criterio a cualquier otra entidad en la que el corte implique, a juicio de la Municipalidad, probabilidades de alteración a la salud pública.

- b) En el caso de Usuarios residenciales, el corte del servicio no podrá ser total, debiendo el Concesionario garantizar un abastecimiento mínimo vital.
- c) Para proceder al corte del servicio por falta de pago, la mora incurrida en una factura por servicio deberá ser, como mínimo, de seis (6) meses para consumos domiciliarios y de tres (3) meses para consumos comerciales o industriales.

En dicho caso, el Concesionario deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito, fuera de la factura.

Efectivizado el pago de los montos en mora y del cargo por normalización del servicio, el Concesionario deberá restablecer el servicio restringido en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas (48 hs).

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 período.

El Concesionario deberá solicitar autorización Municipal, y para el supuesto caso de que esta guardare silencio en un plazo perentorio de setenta y dos horas (72 hs), notificarle del corte al usuario, en forma fehaciente, con de anticipación a la concreción del mismo.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 31 de 36	

e) En caso que el Concesionario hubiere efectuado el corte del servicio a un usuario y se comprobara la no correspondencia de la medida, éste deberá restablecer el servicio restringido en un plazo máximo de veinticuatro horas (24 hs) 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 ciento (30%) del total facturado en el último bimestre completo en el que le hubiere prestado el servicio en cuestión.

**ARTÍCULO 75: OBLIGATORIEDAD A CARGO DE LOS ENTES PÚBLICOS:** La Nación, la Provincia de Buenos Aires, las Municipalidades, los Entes Públicos Descentralizados y Autárquicos y las Empresas del Estado, cualquiera sea la forma jurídica que adopten, estarán sujetos a lo dispuesto en este Capítulo y abonarán las tarifas correspondientes a los servicios que reciban.

**ARTÍCULO 76: EXCEPCIONES:** La prestación del servicio no podrá ser interrumpida o restringida por falta de pago en los siguientes casos:

a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el usuario no hubiere vuelto a caer en mora en el pago de las cuotas convenidas.

b) Cuando exista un reclamo ante el concesionario y hasta tanto éste se expida y cuando exista un reclamo ante la Municipalidad y hasta tanto éste se expida en los plazos estipulados en el presente Reglamento.

c) Si la deuda corresponde a un usuario anterior.

d) Por orden de la Municipalidad de suspender transitoriamente la desconexión. Durante el plazo en que se encuentre suspendida la posibilidad de corte la concesionaria no podrá emitir intimación o advertencia alguna respecto de dicha posibilidad.

**ARTÍCULO 77: LUGAR DE PAGO:** Las facturas deberán abonarse en la Oficina Comercial del concesionario o en los lugares autorizados, los que se deberán indicar expresamente en la factura al igual que los horarios de atención en dichos lugares.

La forma de pago será en efectivo, cheque o giro de la casa bancaria donde se efectúe el pago, o por débito bancario automático en cuenta, cuando este estuviera habilitado por el Concesionario.

**ARTÍCULO 78: REMISIÓN DE FACTURAS:** Salvo petición expresa del Usuario, la facturación se remitirá al inmueble servido. La petición deberá indicar un domicilio de envío dentro del partido de Azul, caso contrario, el propietario se hará cargo del costo de envío.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 32 de 36	

**ARTÍCULO 79: FACTURACIÓN CONSORCIOS:** El concesionario podrá facturar sus servicios con cargo al consorcio de copropietarios en caso de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal de la Ley 13.512.

**ARTÍCULO 80: CAMBIOS EDILICIOS:** El usuario tiene la obligación de informar al concesionario los cambios edilicios realizados en su propiedad, dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de su ejecución, proporcionando los siguientes elementos:

- a) Por remodelación o ampliación de un inmueble: el plano general de la obra y la planilla de características edilicias.
- b) Por construcción de un inmueble: plano de obra y diagrama de instalaciones interiores.

c) Por demolición o supresión de superficie cubierta: detalle o plano correspondiente. Sin perjuicio de la información que aporte el usuario y su verificación, el concesionario está obligado a mantener sus archivos catastrales actualizados, a tal fin podrá realizar periódicas inspecciones en los inmuebles a los efectos de corroborar sus características edilicias. En caso de comprobarse modificaciones no informadas en la forma prescripta cabrá la refacturación de las prestaciones. Dicha refacturación se realizará a los valores vigentes al momento de la comprobación con más el porcentaje aplicable a toda situación de incumplimiento o clandestinidad y abarcará el período transcurrido entre el momento presunto de la modificación y la refacturación, con un máximo de UN (1) año de retroactividad.

Las modificaciones que dieran origen a la adecuación de las tarifas aplicables, informadas por el usuario dentro del plazo establecido en el presente, como así también las actualizaciones catastrales que haga el concesionario, tendrán correspondencia con el coeficiente "E" (conforme a las características edilicias) y el coeficiente "Z" (según las zonas tributarias vigentes, o sus modificaciones aprobadas por la Municipalidad), y se facturarán a partir del período posterior al de la información sin retroactividad ni recargos.

## **TITULO II – CONSUMOS MULTIPLES**

**ARTÍCULO 81: OBLIGADOS AL PAGO:** El obligado al pago de las facturas de los servicios de agua y cloacas en los edificios de varias unidades habitacionales y/o de comercios, que por razones técnicas no sea posible dotar a cada una de una conexión independiente, será el Consorcio de Propietarios si está constituido como tal bajo el Régimen de Propiedad Horizontal de la Ley N° 13512. En caso de no estar encuadrado en dicho régimen, el obligado al pago es el o los propietarios de los departamentos en forma solidariamente responsables.

**ARTÍCULO 82: FACTURACION:** Para la facturación para edificio de consumos múltiples, constituidos o no en Consorcios, con una única conexión y medición se aplicará el mismo régimen tarifario que en viviendas individuales, pero multiplicado por

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 33 de 36	

el número “N” de unidades habitacionales y/ o comercios que integren el Consorcio o grupo de viviendas.

**ARTÍCULO 83: CONSORCIO s/ Ley N° 13512:** Para el caso de inmuebles sometidos al régimen de Propiedad Horizontal de la Ley N° 13512, el Concesionario podrá facturar sus servicios con cargo al Consorcio. No obstante cuando exista posibilidad técnica de suministro individual a uno o varios, o a todas las unidades habitacionales y /o comercios, los propietarios que lo deseen, deberán solicitarlo por escrito al Concesionario y si correspondiere, adjuntará la manifestación de conformidad del Consorcio. Los costos de los medidores y de su instalación serán a cargo de los propietarios solicitantes. En ese caso, el Concesionario realizará el suministro y facturación en forma individual a los solicitantes y mantendrá la facturación global para el resto del Consorcio.

**ARTÍCULO 84: SUMINISTRO INDIVIDUAL EN EDIFICIOS:** Se entenderá como “posibilidad técnica de suministro individual” cuando el límite de Línea Municipal o en la vereda pública o en zona de libre acceso para el Concesionario, el edificio disponga de tantas cañerías de suministro con posibilidad de instalar tantos medidores individuales, como unidades individuales e independientes se soliciten. No obstante si desde el punto de suministro general a los puntos de suministro individuales existiesen instalaciones propiedad del Consorcio, el Concesionario podrá facturar al Consorcio, las diferencias de los registros simultáneos entre el medidor totalizador y los medidores individuales.

En tal caso y antes de la instalación de los medidores individuales deberá formalizarse un convenio entre el Consorcio, los Usuarios solicitantes y el Concesionario.

**ARTÍCULO 85: OBRAS INTERNAS:** Las obras internas del edificio, que eventualmente demande para la posibilidad de instalación de medidores individuales, no podrán ser realizadas por el Concesionario y correrán por cuenta y orden del Consorcio o de los propietarios según corresponda.

**ARTÍCULO 86: DIFERENCIA DE MEDICION:** De existir esta posibilidad técnica de instalar medidores individuales, si el suministro fuese entregado a través de una única conexión al edificio o barrio y los medidores individuales se instalaran después de esa conexión primaria, el Consorcio deberá hacerse responsable del pago de la factura resultante de la diferencia del consumo registrado entre el medidor principal y la suma de los registros de los medidores individuales.

**ARTÍCULO 87: GRUPOS HABITACIONALES SIN CONSORCIO:** Para el caso de inmuebles de unidades múltiples con o sin consorcio, no sometidos al régimen de Propiedad Horizontal, que no se hallan constituidos como Consorcios y donde no exista la posibilidad técnica de suministro individual, el Concesionario instalará un único medidor de registro global y procederá al prorrateo directo resultante de dividir el monto total registrado por el número de unidades individuales de departamentos del que el Concesionario empadronará de oficio. Los propietarios podrán proponer una forma distinta de prorrateo, dejando constancia de la condición de “responsables solidarios”,

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 34 de 36	

ante el Concesionario, de todos los propietarios integrantes del edificio o conjunto habitacional.

**ARTÍCULO 88: FACTURACION INDIVIDUALIZADA POR PRORRATEOS:** El Concesionario podrá convenir con el Consorcio o en caso de no estar constituido como tal, con los propietarios, la facturación individualizada a todos los propietarios del edificio, resultante de dividir el monto total de la factura global según porcentajes diferenciales. Esta propuesta deberá ser formalizada por escrito ante el Concesionario en forma de Declaración Jurada, manifestando su condición de responsables solidarios y con las firmas de la totalidad de los propietarios o sus apoderados, certificadas ante escribano público. Este sistema no cambiará las condiciones de corte de suministro previstas en los artículos precedentes.

**ARTÍCULO 89.- NORMAS - ORDEN DE PRELACIÓN:** En caso de discrepancia entre las disposiciones de este Reglamento del Usuario con las resoluciones que lo integran y las que puedan incluirse como parte del mismo en lo sucesivo, se seguirá a los efectos interpretativos el siguiente orden:

a.- Las resoluciones sobre temas específicos prevalecen sobre las disposiciones del Reglamento.

b.- Las resoluciones de fecha posterior prevalecen sobre las de fecha anterior. Dichas resoluciones conforman con el contenido del cuerpo de este Reglamento, una única norma reglamentaria.

El presente Reglamento del Usuario, en su integridad, conforme lo expresado en el párrafo anterior, está sujeto en cuanto a la prelación de las normas de interpretación a lo establecido en el Contrato De Concesión.

## SECCION VI

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

#### TITULO I: PERÍODOS

**ARTICULO 90: PERIODO DE VISTA:** Establécese en 90 días, el periodo de vista del presente Reglamento. A tal efecto el Concesionario facilitará a los usuarios en gral., Comisiones Barriales, ONG`s, otras entidades intermedias interesadas y a los organismos Gubernamentales que correspondan, la documentación y asesoramiento sobre los servicios ofrecidos, derechos y responsabilidades, la forma de acceso a los mismos y los mecanismos de participación en el diseño, gestión, control y evaluación, a través de reuniones informativas, con el objeto de facilitar la comprensión de los mismos y recabar toda inquietud o aporte relacionado con el sistema que se implementa.

	<b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
			Pagina 35 de 36	

Cerrado el PERÍODO DE VISTA, el Concesionario elevará a la Municipalidad, la documentación que resulte del procedimiento, para su evaluación y efectúe las modificaciones, si corresponde, dentro de los estipulados por el Marco Regulatorio.

**ARTICULO 91: PERIODO DE ADECUACIÓN:** El Concesionario tendrá un plazo de 180 días, contados desde la fecha de entrada en vigencia del presente reglamento, a los efectos de adecuar los servicios, al presente Reglamento y el Marco Regulatorio. El Concesionario, deberá pactar con el OCABA, el control técnico del Servicio Público Sanitario prestado, en los términos del ART. 3º del Convenio suscripto en la Municipalidad y el organismo de control Provincial OCABA.

 <b>C.E.A.L.</b>	<b>REGLAMENTO DEL USUARIO</b>	Fecha de Emisión: 15/04/2009	<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>
		Pagina 36 de 36	

## INDICE

TEMA	PAGINA
<b>PRÓLOGO</b>	<b>2</b>
<b>SECCION I-</b> GENERALIDADES	<b>3</b>
<b>SECCIÓN II</b> TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	<b>6</b>
TÍTULO II: PROVISION DE AGUA	<b>7</b>
TÍTULO III: DESAGÜES CLOACALES	<b>7</b>
TÍTULO IV: INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS	<b>7</b>
TÍTULO V: MEDIDORES	<b>8</b>
TÍTULO VI: CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS	<b>10</b>
TÍTULO VII: INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO. EMERGENCIAS	<b>12</b>
TÍTULO VIII: SERVICIOS ESPECIALES	<b>15</b>
<b>SECCION III</b> DE LOS SUJETOS	<b>16</b>
TÍTULO I: DE LOS USUARIOS	<b>16</b>
TÍTULO II: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	<b>16</b>
TÍTULO III: DEL CONCESIONARIO	<b>19</b>
TÍTULO IV: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	<b>19</b>
<b>SECCION IV</b> PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS, RELACION CON EL CONCESIONARIO Y LA MUNICIPALIDAD	<b>20</b>
TÍTULO I: ATENCION Y TRATO AL USUARIO	<b>20</b>
TÍTULO II: INFORMACIÓN AL USUARIO	<b>21</b>
TÍTULO III: RECLAMOS	<b>22</b>
<b>SECCION V</b> REGIMEN TARIFARIO	<b>26</b>
TÍTULO I: FACTURACIÓN	<b>26</b>
TÍTULO II: CONSUMOS MÚLTIPLES	<b>32</b>
<b>SECCION VI</b> DISPOSICIONES TRANSITORIAS	<b>34</b>
TÍTULO I: PERÍODOS	<b>34</b>

### ANEXOS:

- Plano de zonificación Municipal.
- Planos de la zona tributaria Municipal.
- Plano de la zona servida de agua.
- Plano de la zona servida de cloaca
- Formulario de Solicitud.
- Declaración Jurada Titular Precario.