



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

ANEXO I.2.10

REGLAMENTO

DEL

USUARIO



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCIÓN I

GENERALIDADES

ART. 1 ° - OBJETO: EL REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas la empresa Aguas Santafesinas S.A. (ASSA), 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 el ENTE REGULADOR, como autoridad reguladora investida de la potestad pública, para el ejercicio del poder de policía y control del servicio público prestado por ASSA.

Este reglamento es dictado como consecuencia de lo dispuesto en la ley 11220 y de conformidad al Anexo "C" de la misma y se integrará:

- 1) Por las resoluciones del ENTE REGULADOR sobre Régimen Tarifario y
- 2) Por todas aquellas resoluciones que dicte el ENTE REGULADOR en ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas al prestador y/o los usuarios; o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de la prestación que tenga por destinatarios a la prestadora en relación con los usuarios.

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 de este cuerpo, una única norma reglamentaria.

JUAN CARLOS VERESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

El 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 Régimen Transitorio para la prestación del servicio.

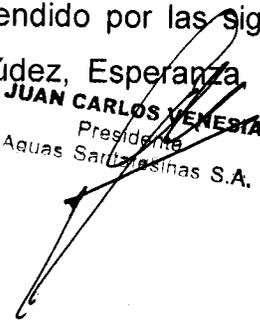
ART. 2° - NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rige por las disposiciones de la ley 11220, el Régimen para el proceso de transición firmado entre el Gobierno de la Provincia de Santa Fe y ASSA, las regulaciones del ENTE REGULADOR, en ese orden y, supletoriamente, las normas de la ley 24240 y sus modificatorias.

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

- a) **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS:** Personas Jurídicas que, debidamente autorizadas por la autoridad de aplicación competente de acuerdo a lo establecido en la ley 24240, tengan por objeto la defensa, información y educación del consumidor.
- c) **PRESTADOR:** AGUAS SANTAFESINAS S.A.
- d) **ENTE REGULADOR:** Ente Regulador de Servicios Sanitarios, creado por la ley 11220 o el que lo suceda o reemplace en el futuro.
- e) **USUARIOS:** Las personas físicas o jurídicas que gocen de los servicios sanitarios.

Los usuarios se dividen en:

- e.1.) Usuarios reales. Son aquellos que gozan de la prestación del servicio.
- e.2.) Usuarios potenciales. Son aquellos que no gozan de la prestación del servicio pero cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas del ámbito de la prestación, a las cuales el Prestador debe dotar de servicios de acuerdo a las obligaciones asumidas.
- f) **ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN:** El ámbito de aplicación del Reglamento comprende el ámbito de la prestación y es el territorio comprendido por las siguientes municipalidades: Cañada de Gómez, Casilda, Capitán Bermúdez, Esperanza, Firmat,


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

119

Funes, Gálvez, Granadero Baigorria, Rafaela, Reconquista, Rosario, Rufino, San Lorenzo, Santa Fe y Villa Gobernador Calvez.

- g) **ÁREA DE EXPANSIÓN:** El territorio dentro del cual se hayan planificado y en el cual se ejecutarán obras de expansión del Servicio, de acuerdo al Plan de Obras, Acciones y Compromisos Transitorio.
- h) **ÁREA SERVIDA:** El territorio dentro del cual la empresa presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable, desagües cloacales, pluviocloacales e industriales.
- i) **BALDÍO:** Aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna Conexión Domiciliaria Reglamentaria se considerarán Inmuebles Conectados al Servicio.
- j) **INMUEBLE CONECTADO AL SERVICIO:** Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Prestación que tenga a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria Reglamentaria Servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o pluviocloacales y/o Desagües Industriales, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220 y el Régimen Tarifario.
- k) **INMUEBLE DESCONECTADO DEL SERVICIO:** Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Prestación del Servicio que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o pluviocloacales y/o Desagües Industriales y al que el Prestador le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220 y los artículos 28 y 29 del Régimen Tarifario. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere reducido o cortado el Servicio por falta de pago.
- l) **INMUEBLE DESHABITADO:** Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.
- m) **INSTALACIONES EXTERNAS:** Toda la red exterior de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (Ríos Subterráneos, cloacas máximas, conductor de impulsión, estaciones elevadoras, etc.) y que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



n) **INSTALACIONES INTERNAS:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable y la colección de Efluentes en el interior de los inmuebles servidos. Para el caso de Agua Potable, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la "Línea Municipal", la llave maestra o el medidor de caudales si éste existiera, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas. Para el caso de Desagües Cloacales o Industriales el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la "Línea Municipal".

ñ) **RÉGIMEN TARIFARIO:** El cuerpo de normas que regulan los precios o 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. Está contenido en el Anexo I.2.9 del Régimen Transitorio, el Capítulo VII de la ley 11220 (arts. 81 a 90) y por las resoluciones del ENTE REGULADOR dictadas en consecuencia.

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

- 1) captación y potabilización del agua.
- 2) transporte, distribución y comercialización del agua potable.
- 3) colección, transporte, disposición final y comercialización de desagües cloacales.

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

No están comprendidos en el servicio los desagües pluviales, con excepción del sistema combinado pluviocloacal prestado en el denominado radio antiguo de la ciudad de Rosario.

p) **SUPERFICIE CUBIERTA:** Aquella porción del inmueble, cerrada por paredes en todo su contorno, protegida por techos o cubiertas de naturaleza permanente.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



q) **SUPERFICIE SEMICUBIERTA:** Aquella porción del inmueble no cerrada por paredes en todo su contorno, protegida por techos o cubiertas de naturaleza permanente. No se considera a los fines tarifarios SUPERFICIE CUBIERTA ni SEMI-CUBIERTA, y en consecuencia no generará tarifa alguna:

1.- Las cornisas y aleros cuyo objetivo único sea proteger ventanas o vidrieras de la exposición solar o lluvias, independientemente de su material y fijación.

2.- Las construcciones techadas total o parcialmente cuya altura no supere en su punto más alto los 1,80 metros, que se utilicen para la guarda de animales o viveros, siempre que no constituyan una explotación industrial o comercial.

r) **UNIDAD FUNCIONAL:** Es el conjunto de superficies cubiertas y/o semicubiertas o descubiertas, directamente comunicadas y unidas entre sí, necesarias para el desarrollo de las actividades compatibles y concordantes con el destino del edificio en propiedad horizontal al que pertenece.

s) **UNIDAD COMPLEMENTARIA:** Es el conjunto de superficies cubiertas, semicubiertas o descubiertas comunicadas y unidas entre sí, que por su naturaleza intrínseca no puede constituir una Unidad Funcional, ya que en su uso debe complementar a alguna o algunas de estas últimas existentes en el edificio y por lo tanto debe forzosamente unirse a alguna o algunas de ellas para formar una unidad de dominio exclusivo, no pudiendo ser objeto de tal dominio por personas que no sean, al mismo tiempo, titulares de alguna Unidad Funcional.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

SECCIÓN II DE LOS SERVICIOS.

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ART. 4° - CARÁCTER DEL SERVICIO: La provisión de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, así como de los de desagües pluvio-cloacales del radio antiguo de Rosario, deben ser prestados en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente.

ART. 5° - OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del ÁREA SERVIDA están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y a proveerse de los servicios sanitarios prestados por el prestador o autorizados por el mismo. En caso de detectarse dentro del área servida un usuario que no se halle conectado a la red, el prestador le informará de su obligación de conectarse a la red.

ART. 6° - RÉGIMEN DE CONTROL: Como contrapartida de la obligatoriedad del servicio la provincia ha instrumentado a través del ENTE REGULADOR un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo del Prestador y de las tarifas aplicables, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y tutelar los derechos de los Usuarios del servicio público.

ART. 7° - REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: El Prestador es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de captación y potabilización del agua, así como de las obras básicas de



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



tratamiento de efluentes cloacales y de toda la red externa de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (Ríos subterráneos, cloacas máximas, conductos de impulsión, estaciones elevadoras, etc.). Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los inmuebles abastecidos.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

TÍTULO II PROVISIÓN DE AGUA

ART. 8° - CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que el Prestador provea deberá cumplir con los parámetros químicos y microbiológicos establecidos en el Anexo "A" de la ley 11220, respondiendo a normas que aseguren su potabilidad, su carácter incoloro y carente de turbiedad, con las particularidades establecidas en el Plan Obras, Acciones y Compromisos Transitorios.

ART. 9° - CAUDAL DE AGUA: El Prestador deberá proveer al Usuario el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesite un mayor caudal de agua podrá solicitar al Prestador conexiones suplementarias o de mayor diámetro, abonando los cargos respectivos. El Prestador podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

ART. 10° - PRESIÓN: El Prestador estará obligado a mejorar paulatinamente la presión de agua de modo de asegurar que el suministro de Agua Potable se realice manteniendo una presión mínima disponible de siete (7) metros de columna de agua (mca) durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a excepción de los cortes y las demandas pico locales y excepcionales, con un límite de hasta dos (2) horas cada veinticuatro (24) horas. La medición deberá hacerse en la llave maestra de conexión de los inmuebles servidos.

El requerimiento de presión establecido podrá ser rebajado por el Ente Regulador en áreas determinadas cuando el Prestador pueda demostrar que es posible brindar en forma generalizada un Servicio continuo, regular y de **cantidad adecuada** a los parámetros requeridos, con un nivel de presión menor al indicado.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

122

Estará a cargo del Prestador la constatación de los niveles de presión en conexiones determinadas, previa reclamación que formule el Usuario.

El Prestador deberá también controlar y restringir las presiones máximas en el sistema, de manera de evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua.

En caso de que el Prestador no suministre el servicio con la presión mínima exigida, a requerimiento del usuario y previa verificación por el Ente Regulador se procederá a:

- a) Intimarlo a la regularización del servicio dentro del plazo de cinco días;
- b) Vencido el plazo sin que la anomalía hubiese sido solucionada, el Ente Regulador dispondrá una reducción tarifaria desde la fecha del reclamo y hasta la normalización del servicio conforme la escala siguiente, sobre la totalidad de los servicios facturados:

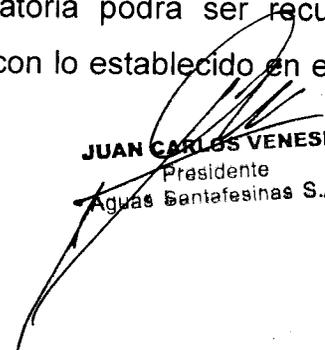
-Si la presión comprobada por el Ente es menor a 1 MCA, la tarifa se reducirá en un 100%.

-Si la presión comprobada es superior a 1 MCA y no supera los 4 MCA, la tarifa será reducida entre un 40 % y un 60% del total.

-Si la presión comprobada es superior a 4 MCA sin llegar a los 7 MCA, la tarifa será reducida entre un 20% y un 40% del total.

- c) Corresponderá al Prestador demostrar que el servicio ha quedado normalizado. Comprobado por el Ente Regulador que el servicio se presta en las condiciones reglamentarias, se ordenará el cese de la reducción tarifaria, a partir de la fecha de la comunicación efectuada por el prestador.

ART 11° - FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA: El Prestador deberá autorizar la utilización de fuentes alternativas de agua, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua, la prestación del servicio, la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente. La denegatoria podrá ser recurrida por los interesados ante el Ente Regulador, de conformidad con lo establecido en el art. 58 de la ley 11220.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

TITULO III DESAGÜES CLOACALES

ART. 12° - El Prestador deberá extender, mantener, renovar y rehabilitar cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar obligatoriamente 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. Desde el momento en que el servicio esté disponible y conectados los usuarios a la red externa, en las condiciones reglamentarias, deberán ser cegados los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo. El cegado de los pozos negros ubicados en la vía pública en zonas de expansión del servicio, será efectuado por el Prestador y su costo comprendido en el del cargo de infraestructura. Si las obras de expansión fueren ejecutadas por otra autoridad estatal, se estará al régimen que en cada caso se establezca.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

123

TITULO IV

INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ART. 13° - INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA: El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable del inmueble, de modo que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución. El usuario no podrá instalar bombas succionadores conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua sin autorización del Prestador. El usuario deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan daños a terceros o fugas de agua. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, el Prestador podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del usuario. En caso de urgencia el Prestador está autorizado a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliera con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

Todo ello sin perjuicio del deber de información que, respecto de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, pesa sobre el Prestador conforme lo establecido en el inc. 9 del art. 41 del presente y la ley 24240 y sus modificatorias.

ART. 14° - INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES: El Usuario es responsable de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de desagües cloacales hasta la línea municipal, conforme las reglamentaciones aplicables en cada municipalidad. El usuario no deberá verter efluentes no autorizados ni descargar cuerpos extraños por el sistema que ocasionen bloqueos o deterioros en la red. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones del Prestador, se podrá exigir del usuario responsable el pago de los trabajos realizados. Todo ello sin perjuicio del deber de información que, respecto de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, pesa sobre el Prestador conforme lo

JUAN PABLO GONZALEZ
Presidente
Aguas Santa Fe S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

establecido en el inc. 9 del art. 41 del presente reglamento y la ley 24240 y sus modificatorias.

ART. 15° - REPARACIONES: En caso de detectarse fugas, pérdidas o desbordes en instalaciones internas, el usuario será notificado por el Prestador para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los DIEZ DÍAS HÁBILES (10) de la recepción de la notificación, el Prestador estará facultado para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al usuario el costo de los mismos, previa autorización del Ente Regulador.

ART. 16° - INSPECCIONES: El usuario deberá permitir que empleados del Prestador ingresen al inmueble servido para verificar las instalaciones sanitarias internas de los usuarios quienes, informándolo en forma completa y veraz, podrán ordenar al usuario las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del servicio. Salvo casos de emergencias las inspecciones se realizarán de Lunes a Viernes en el horario de 8 a 12 hs. y de 16 a 20 hs, excepto que se acuerde otro horario o día de visita con el usuario y, en lo posible, éstas se realizarán previa concertación de la cita. El empleado deberá llevar uniforme de la empresa y credencial, con nombre y fotografía, que lo identifique como tal. En ningún caso el usuario permitirá la entrada a su domicilio de personal que no esté correctamente identificado. En caso de negativa del usuario y, siempre que existiere riesgo de daños a las personas o bienes, el Prestador deberá comunicar la situación al ENTE REGULADOR y recabar la pertinente orden judicial.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



TITULO V MEDIDORES

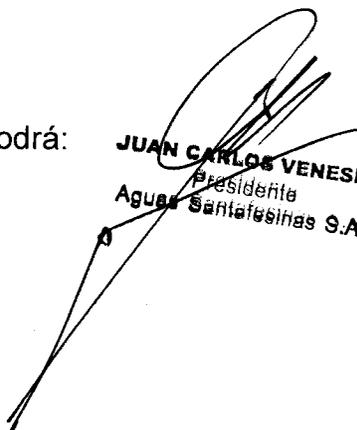
ART. 17° - DERECHO DE OPCIÓN: La incorporación de un inmueble al sistema medido podrá resultar tanto del ejercicio del derecho de opción del usuario como del Prestador. Una vez instalado el sistema de micromedición, esta forma de determinar los volúmenes a facturar será irreversible para el inmueble.

ART. 18° - OPCIÓN DEL USUARIO: A los fines del ejercicio de la opción por parte del usuario, el Prestador le brindará la información y detalles del sistema de consumos y facturación debiendo el usuario expresamente manifestar el conocimiento y aceptación de los términos y alcances del Régimen Tarifario en ese aspecto, los que deberán figurar en el formulario de solicitud.

Asimismo, el Prestador informará en forma completa al solicitante sobre la factibilidad técnica e implicancias económicas del sistema medido. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20.1 del Régimen Tarifario, en aquellos Inmuebles sometidos al régimen de la Ley Nacional N° 13.512 el consorcio de propietarios, en decisión adoptada conforme lo dispuesto en la ley de fondo, podrá solicitar a su cargo la micromedición de volúmenes al conjunto de las unidades o determinadas Unidades Funcionales, siempre y cuando ello fuese técnicamente posible.

En los casos que los medidores individuales estuvieren reglamentariamente instalados en una batería común de medición directamente accesible desde la vía pública, no procederá la facturación al consorcio de propietarios.

Formalizada la solicitud por parte del usuario, el Prestador podrá:


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Agua Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

a) Aceptarla y efectuar la instalación en un plazo no mayor de tres (3) meses contados desde la solicitud. Si no instalare el medidor dentro del plazo establecido, perderá el derecho a percibir el cargo de micromedición a que se hace referencia en el artículo siguiente, deberá instalar el medidor y, a partir del vencimiento del plazo de instalación y hasta el momento en que efectivamente coloque el medidor, deberá facturar un volumen de agua equivalente al que se hace mención en el inc b) del presente.

b) Denegar la solicitud, dentro de los sesenta días corridos de efectuada. La denegatoria deberá ser comunicada en forma fehaciente al usuario antes de que fenezca el indicado (dentro del mismo plazo) debiendo el Prestador facturar, a partir de la fecha de la comunicación, con un volumen de agua potable equivalente al 50% del volumen asignado que tuviera el inmueble. En ningún caso dicho volumen podrá superar los 30 m³ bimestrales. Si se tratare de un consorcio de propiedad horizontal el Prestador emitirá una única factura a cargo del consorcio con un Volumen Asignado (QA) equivalente al cincuenta por ciento (50%) del Volumen Asignado (QA) que le hubiere correspondido a todo el inmueble considerado como unidad, con el mismo límite establecido más arriba.

Transcurrido el plazo de sesenta días sin que la denegatoria fuere comunicada al usuario, el Prestador perderá el derecho a hacerlo.

ART. 19° - CARGO DE MICROMEDICIÓN: En caso de que la incorporación al sistema medido fuere consecuencia de la opción ejercida por el usuario, el Prestador tendrá derecho a la percepción del cargo de micromedición establecido en el Régimen Tarifario. El usuario tendrá derecho a que dicho cargo le sea financiado en un plazo de hasta seis meses (6), a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a treinta (30) días. Si la instalación del medidor por opción del usuario se efectuare conjuntamente con la provisión de la conexión domiciliaria, el cargo de micromedición se reducirá en un cuarenta por ciento (40%). El Prestador o los terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o menajes adicionales por este concepto.

JUAN CARLOS VILLAS
Presidente
Aguas Santa Fe S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



ART. 20° - OPCIÓN DEL PRESTADOR: En caso de que la incorporación del inmueble al sistema medido resulte de la opción ejercida por el Prestador, no corresponderá facturación alguna por este concepto a cargo del usuario. El Prestador deberá informar al usuario en forma fehaciente su decisión de instalar el micromedidor con sesenta días (60) corridos de anticipación a la instalación. En dicha comunicación deberá indicarle en forma completa y veraz los alcances e implicancias del sistema, incluyendo la fecha de instalación prevista. Cuando se trate de inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, el prestador no podrá, sin la conformidad del consorcio, instalar un micromedidor que registre los consumos comunes de dos o más unidades funcionales.

ART. 21° - RENOVACIÓN: La renovación y mantenimiento del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo del Prestador desde la fecha de su instalación.

ART. 22° - INSPECCIÓN: En forma previa a la incorporación de un inmueble al sistema medido, el usuario tendrá derecho a que el Prestador efectúe una inspección gratuita de las instalaciones internas del inmueble con el objeto de permitir al usuario la detección y eliminación de posibles pérdidas. En todos los casos el Prestador dejará constancia al usuario del resultado de la inspección y del estado de las instalaciones y sus condiciones de funcionamiento. Es obligación comunicarle por medio fehaciente cuándo efectuará dicha inspección y las condiciones necesarias para llevarla a cabo. La no realización de la inspección, por el motivo que fuere, no exime al Prestador de comunicar en forma fehaciente al usuario todo lo necesario para detectar y evitar que se produzcan pérdidas internas.

ART. 23° - LECTURAS. El Prestador realizará la lectura de los medidores con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso. Solamente en caso de imposibilidad excepcional de lectura y con razón fundada, el Prestador podrá estimar los volúmenes a facturar siempre que ello no se realice en más de dos (2) ocasiones en el año y por un lapso total anual no mayor de cuatro (4) meses. Tal estimación de volumen

JUAN CARLOS VENESIA
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

será de igual valor al período anterior leído siempre que éste no hubiere sido impugnado por el Usuario.

El inicio de la lectura de medidores nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación. En el caso que la fecha señalada no coincidiera con la del primer día de un período de facturación, al consumo obtenido efectivamente por medición hasta la finalización de tal período y, por única vez, se le adicionará la parte del volumen asignado que resulte proporcional al período no medido.

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

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

ART. 24° - FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR: Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real apreciado por medio de un patrón aprobado por el ENTE REGULADOR. Se presumirá que existe error en la facturación cuando en un período se verifiquen consumos que excedan en un setenta y cinco (75%) el promedio de los consumos correspondientes a los dos (2) años anteriores.

ART. 25° - VERIFICACIÓN POR PEDIDO DEL USUARIO: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante el Prestador quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del medidor y de las instalaciones internas dentro del plazo de diez días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo el Prestador no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor el Prestador procederá al recambio o reparación del medidor a su costo. En todos los casos, ~~corresponderá~~ además, la refacturación de los Servicios prestados utilizando como ~~parámetro~~ el

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Agua de las Pampas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



consumo promedio de los mismos períodos en los dos años (2) anteriores. Si ello no resultare posible la refacturación se efectuará utilizando el volumen medido en el mismo período del año anterior y, de no existir registro de tal periodo, se utilizará el promedio diario de consumo que arroje el nuevo medidor instalado. Si de dicha refacturación surgieren diferencias a favor del usuario, se le adicionarán los recargos establecidos en Régimen Tarifario. Si se comprobare que el medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna.

En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por el Prestador, podrá requerir del Ente Regulador una nueva inspección, con citación del Prestador.

Además, el usuario podrá impugnar la factura que el Prestador emita en función de los consumos leídos, en los mismos términos y con idénticos alcances a los establecidos en el art. 52 del presente reglamento.

ART. 26° - VERIFICACIÓN POR DECISIÓN DEL PRESTADOR: Si el Prestador estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar en forma fehaciente al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete.

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

ART. 27° - MANIPULACIÓN DE MEDIDOR: Está prohibida al usuario toda manipulación del medidor y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el usuario deberá reparar el daño causado así como el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

JUAN CARLOS YENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

TITULO VI CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ART. 28° - CONEXIÓN.

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

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

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

c) **Adecuación de instalaciones internas:** En caso que el Usuario comunicare al Prestador que sus instalaciones internas no resultan adecuadas para la conexión al Servicio, el Prestador deberá otorgar un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el Usuario deberá ejecutar o adecuar dichas instalaciones. Vencido dicho plazo el Prestador estará facultado al cobro del Servicio, previa notificación al Ente Regulador. Si se tratare del servicio de desagües cloacales el plazo adicional no podrá ser inferior a ciento ochenta (180) Vencido dicho plazo el Prestador estará facultado al cobro del Servicio, previa notificación al Ente Regulador.

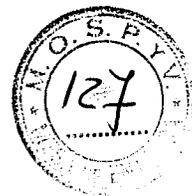
d) **Conexión de inmueble a pedido del usuario:** En caso de que fuere el usuario quien solicitare la conexión, deberá gestionarla en las oficinas del Prestador, presentando los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión y su diámetro. El Prestador procederá a efectuar la conexión solicitada en un plazo máximo de treinta días (30) corridos, facturando el servicio a partir del momento en que se realice aquella.

JUAN CARLOS MENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

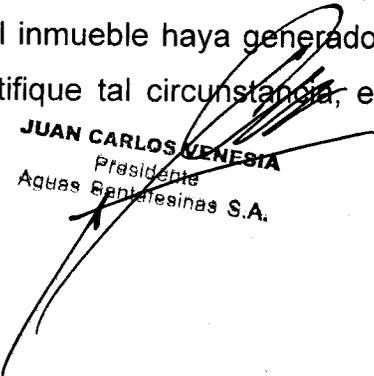


e) Cargo de conexión: Una vez instalada una conexión nueva, el usuario deberá abonar al Prestador el cargo de conexión establecido en el art. 27 del Régimen Tarifario y sus modificatorias. Si la conexión del inmueble fuere consecuencia de la construcción por el Prestador de redes nuevas en áreas de expansión, el importe del cargo de infraestructura incluye el derecho a la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble y por servicio.

ART. 29° - DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado el usuario podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del servicio solicitando la desconexión de los servicios sanitarios. Para ello deberá abonar el cargo establecido por el Régimen Tarifario y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los servicios prestados. Verificada la procedencia de la solicitud (inmueble deshabitado) y siempre y cuando el usuario abone el cargo respectivo y la deuda que el inmueble haya generado, dentro de los quince días (15) contados desde que se le notifique tal circunstancia, el Prestador deberá desconectar el servicio y dejará de emitir la facturación. En la comunicación referida el Prestador deberá informarle el importe de la deuda a que se hace mención más arriba.

Ni el Prestador ni terceros podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

ART. 30° - NO CONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS O BALDÍOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado o fuere baldío y no contare con conexión domiciliaria instalada, el usuario podrá eximirse de las obligaciones de conexión y pago de la tarifa por el servicio que tenga disponible, solicitando la No Conexión de los Servicios. Para ello deberá abonar el cargo establecido en el Régimen Tarifario y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los servicios prestados por el Prestador. Verificada la procedencia de la solicitud (inmueble deshabitado o baldío) y siempre y cuando el usuario abone el cargo respectivo y la deuda que el inmueble haya generado, dentro de los quince días (15) contados desde que se le notifique tal circunstancia, el Prestador


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

dejará de emitir la facturación por el servicio. En la comunicación referida se deberá informar el importe de la deuda a que se hace mención más arriba.

Ni el Prestador ni terceros podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

ART. 31° - RECONEXIÓN AL SERVICIO: Para el caso de inmuebles en los que el Prestador efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte o reducción del Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, el Prestador tendrá derecho al cobro del Cargo de Reconexión o del Cargo de Reducción establecido en el Régimen Tarifario. El Prestador o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

En caso de que el usuario haya solicitado y obtenido la No Conexión del inmueble baldío o deshabitado, al solicitar la conexión del servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido en el art. 27 del Régimen Tarifario.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



TITULO VII INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO - EMERGENCIAS

ART. 32° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El Prestador deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los 365 días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las normas aplicables. 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. En caso de tratarse de servicio medido, la reducción proporcional de la tarifa se efectuará sobre el cargo fijo.

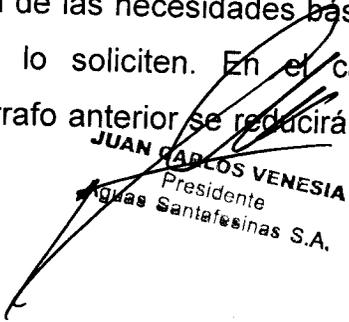
ART. 33° - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, el Prestador tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

1- Cortes programados. Deben ser comunicados a los usuarios y al ENTE REGULADOR, por medios adecuados, con 48 horas de antelación indicando como mínimo:

- 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 Prestador deberá informar a los usuarios y al ENTE REGULADOR, dentro de las 24 horas de producido y por medios adecuados de difusión, indicando la duración estimada y aquéllas previsiones que sea del caso adoptar.

3- En todos los casos en que el corte del servicio se prolongare por un lapso superior a las 18 horas el Prestador está obligado a disponer de un servicio de emergencia gratuito de agua potable que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación de aquellos usuarios que se lo soliciten. En el caso de establecimientos asistenciales, el lapso indicado en el párrafo anterior se reducirá a ocho


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Agua Santa Fe S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

(8) horas. Asimismo, en estos casos, como en el de servicios de bomberos, cárceles o entidades análogas desde el punto de vista funcional, que establezca el Ente Regulador, el Prestador deberá arbitrar los medios para que, de resultar posible, la disponibilidad de agua potable no se interrumpa en ningún momento.

4- La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso, de modo de que tengan el debido conocimiento del corte y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes. Sin perjuicio de los medios alternativos que utilice el Prestador, deberá difundir la información por medio de avisos como mínimo en un diario de circulación local.

ART. 34° - SERVICIO DE EMERGENCIA: El Prestador está obligado a proporcionar a los usuarios un servicio permanente de emergencia en cada localidad abastecida, poniendo a su disposición medios adecuados de atención y respuesta, las 24 horas del día durante los 365 días del año. Los lugares y teléfonos a los que el Usuario puede acudir deberán ser indicados en las facturas que emita el Prestador. Se deberá informar debidamente a los Usuarios de las características del servicio de emergencia.

ART. 35° - ANOMALÍAS EN LA CALIDAD DEL AGUA: En caso de que el usuario detecte alguna anomalía en la calidad del agua y ponga el hecho en conocimiento del Prestador, éste deberá investigarlo en el mismo día de recibida la denuncia. Además deberá adoptar las medidas correctivas del caso en forma gratuita, siempre y cuando el problema no tenga causa adecuada en las instalaciones internas del usuario. El Prestador deberá comunicar al ENTE REGULADOR, dentro de las veinticuatro horas (24 hs.) todas las denuncias que reciba por aplicación de este artículo, así como las respuestas brindadas al denunciante. En su caso deberá exponer en esta comunicación las razones por las que la anomalía no pudo ser corregida.

Si la denuncia implicare verosímilmente la existencia de riesgo sanitario, el Prestador deberá investigarla en forma inmediata, sin perjuicio de la obligación general de realizar

Presidente
Aguas Sanitarias S.A.



el muestreo regular conforme lo establecido la ley 11220. En caso de emergencia sanitaria deberá proceder conforme lo indicado en el artículo siguiente.

ART. 36° - EMERGENCIA SANITARIA: En caso de que Prestador detectare alguna anomalía en la calidad del agua o un desborde o vuelco de líquidos cloacales que pueda afectar la salud pública deberá:

- 1) Informar de inmediato a la población a través de por lo menos tres medios de comunicación masiva: Prensa, radiodifusión y televisión de difusión general.
- 2) Comunicar inmediatamente, es decir en forma contemporánea con el conocimiento del hecho:
 - a) Al ENTE REGULADOR, por medio de fax dirigido a la Gerencia de Control de Calidad;
 - b) Al Ministerio de Salud y Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia;
 - c) A la Municipalidad respectiva;
 - d) A la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, si le correspondiera intervenir de acuerdo al origen de la emergencia.
- 3) De acuerdo a las circunstancias del caso optará por:
 - a) cortar el suministro del servicio, proveyendo un suministro alternativo;
 - b) mantener el suministro del servicio, advirtiendo a los usuarios - en la forma mencionada en el inc. 1 del presente- las precauciones que resulte necesario adoptar.
- 4) Adoptar las medidas correctivas correspondientes. Toda medida correctiva que adopte el Prestador lo será a su riesgo y responsabilidad exclusiva, salvo que reciba instrucciones precisas de los organismos con competencia en el caso.

ART. 37° - DESBORDES CLOACALES: Todo reclamo referido a desbordes cloacales derivados de anomalías en el funcionamiento de las instalaciones externas o conexiones domiciliarias que formulen los usuarios deberá ser atendido por el Prestador en forma prioritaria y resuelto dentro de las 24 horas de formulado.

JUAN CARLOS VENEZIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
GEARINSA

El Prestador deberá comunicar al ENTE REGULADOR, dentro de las veinticuatro horas (24 hs.) todas las denuncias que reciba por aplicación de este artículo, así como las respuestas brindadas al denunciante. En su caso deberá exponer en esta comunicación las razones por las que la anomalía no pudo ser corregida.

Si la denuncia implicare verosímilmente la existencia de riesgo sanitario, el Prestador deberá investigarla en forma inmediata, sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular conforme lo establecido la ley 11220. En caso de emergencia sanitaria deberá proceder conforme lo indicado en el artículo 36.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santa Fe S.A.



TITULO VIII SERVICIOS ESPECIALES

ART. 38° - SERVICIOS ESPECIALES: El Prestador deberá brindar los siguientes servicios especiales:

a). - Provisión de agua:

1. - Para construcción.-
2. - Para limpieza o riego público.-
3. - A instalaciones provisorias desmontables.-
4. - A vehículos aguadores.-
5. - A buques.-
6. - En bloque.-

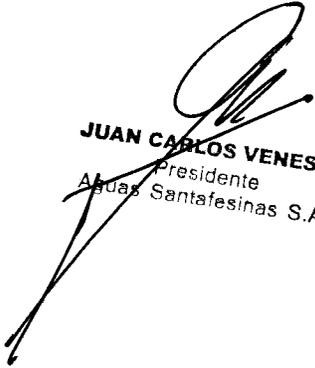
b). - Desagües:

1. - Cloacales con medición de volúmenes
- 2.1. - Para descarga de vehículos atmosféricos.-
- 2.2. - En bloque.-

c). - Conexiones, desconexiones y reconexión.

d). - Tratamiento de efluentes industriales, asimilables a desagües industriales.

En todos los casos se hará saber al usuario, en forma completa y veraz, el modo de prestación de los servicios y el Régimen Tarifario aplicable.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

SECCIÓN III DE LOS SUJETOS

TÍTULO I DE LOS USUARIOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ART. 39° - 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 y pluviocloacales en las condiciones y casos previstos en la Sección II, Título VI de este Reglamento.
- 2) Recibir los servicios de agua potable y desagües cloacales o pluviocloacales (radio antiguo de la ciudad de Rosario) en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Requerir del Prestador 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.
- 8) Reclamar del Prestador cuando no cumpla:
 - a) con las normas de facturación.
 - b) con el Plan de Obras, Acciones y Compromisos Transitorio.
 - c) con el deber de información del Régimen Tarifario **aprobado y sus modificaciones.**

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Agua Potable S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



- 9) Reclamar ante el ENTE REGULADOR por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios que no hubiere sido debidamente atendido por el Prestador.
- 10) Denunciar ante el ENTE REGULADOR cualquier conducta irregular u omisión del Prestador o sus agentes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 11) Recibir información completa, veraz y suficiente sobre los servicios que se les presta.
- 12) Recibir del Prestador 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) Ejercer las acciones previstas en la Ley 11220 y las previstas en la ley nro. 24.240 y sus modificatorias.
- 15) Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor de tres (3) meses para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por el Prestador, y por lo menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, transcurridos noventa días de efectuada la previa reducción del servicio, el Prestador podrá Cortar el Servicio suministrado a los Usuarios morosos.
- 16) A que no se le corte del servicio cuando exista acuerdo con el Prestador, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 17) Al restablecimiento del servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



18) En caso que el Prestador no restableciera el servicio en el término indicado en el inciso anterior, perderá el derecho a percibir la tarifa por el período que corre entre el vencimiento de dicho plazo y el restablecimiento efectivo del Servicio. En este caso, el Usuario tendrá, además, derecho a ser resarcido, en la factura correspondiente al período siguiente, con una suma equivalente al seis por ciento (6%) del total facturado en el último mes calendario en el que le hubiere prestado el Servicio, por cada día de demora en la reconexión del servicio. El porcentaje mencionado será calculado sobre la base de la tarifa aplicable al momento de la reconexión.

19) A ser indemnizado por los daños derivados de hechos del Prestador, sus dependientes o las cosas de que se sirve, con motivo o en ocasión de la prestación del servicio.

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

ART. 40° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

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

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



7) Abstenerse de volcar a la red sustancias tóxicas o peligrosas, conforme a las Leyes 24.051 y 11220, o que no cumplan con los requerimientos indicados en el Anexo "A" de esta última.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

TITULO II DEL PRESTADOR

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

ART. 41° - DERECHOS DEL PRESTADOR: El Prestador goza de los siguientes derechos:

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

ART. 42° - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: El Prestador tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.

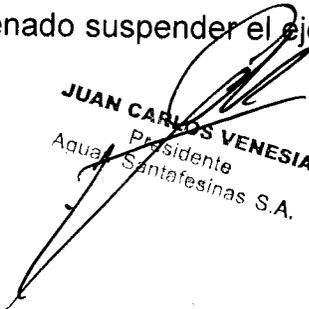


Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

133

- 3) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del ENTE REGULADOR en forma inmediata.
- 4) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios.
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso del ENTE REGULADOR a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
- 7) Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
- 8) Prestar un servicio especializado de información, con oficinas de atención al público en cada uno de los Distritos
- 9) Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.
- 10) Comunicar al usuario con una antelación mínima de 30 días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.
- 11) Realizar la conexión aunque el usuario no le hubiese presentado la documentación correspondiente.
- 12) En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez días (10) corridos de notificada, previa autorización del ENTE REGULADOR, realizarla a costa del usuario.
- 13) Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del servicio en caso de corte.
- 14) Abstenerse de cortar el servicio cuando exista acuerdo con el usuario, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender el ejercicio de


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

la facultad de corte o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

15) Suministrar al usuario, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

134

SECCIÓN IV
PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO -
RELACIÓN CON EL PRESTADOR Y EL ENTE REGULADOR

TÍTULO I
ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ART. 43° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por el Prestador con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

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

El usuario 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.

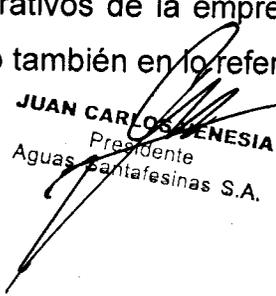
Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas.

El personal que atiende al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Sólo excepcionalmente puede derivar su resolución a otra dependencia del Prestador.

Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada 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 de reclamos.

ART. 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


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

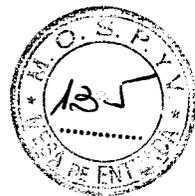
al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Agua Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
GEARINSA



TITULO II INFORMACIÓN AL USUARIO

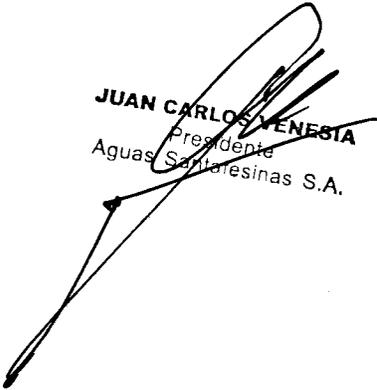
ART. 45° - INFORMACIÓN AL USUARIO: El Prestador pondrá a disposición del usuario, en todas las oficinas comerciales folletos y sin cargo, folletos informativos acerca de los temas de su interés. La información de carácter obligatorio del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Obras deberá estar igualmente a disposición de los usuarios, debiendo el Prestador entregar gratuitamente una copia del informe a todo usuario que lo solicite.

Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios. A tal fin deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas.

ART. 46° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: Las modificaciones que sufra el Régimen Tarifario vigente serán publicadas:

- a- En el Boletín Oficial de la Provincia.
- b- En diarios de circulación en las ciudades de la zona de prestación y, como mínimo, en un diario de circulación nacional.
- c- Con la exposición visible en las oficinas comerciales del Prestador.
- d- Mediante envío a los usuarios de un ejemplar del Régimen Tarifario junto con la primera factura que venza con posterioridad a la fecha de su entrada en vigencia.

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


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

TITULO III RECLAMOS

ART. 47° - COMO DIRIGIRSE AL PRESTADOR: A fin de optimizar la relación entre usuario y Prestador, se consagra al informalismo como principio general para las actuaciones que corran por cuenta del primero.

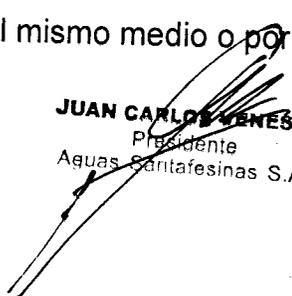
El usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos al Prestador, en forma personal o por intermedio de un representante:

- a) Personal: Concurrencia a las oficinas.
- b) Por teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c) Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al Prestador. Al respecto será válida también cualquier comunicación postal recibida por medio postal o telegrama,
- d) Por fax.
- e) Por e-mail.

Las Asociaciones de defensa del consumidor y usuarios autorizadas podrán, en defensa de los intereses de los usuarios, representar a usuarios singulares o a grupos determinados o indeterminados de usuarios, sin necesidad de acreditar tal representación, en la tramitación de pedidos, presentaciones y reclamos vinculados con el servicio.

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

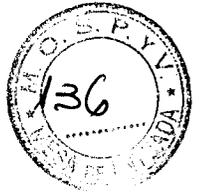
ART. 48° - TRÁMITE: Cada pedido, presentación o reclamo ante el Prestador originará la confección de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo.


JUAN CARLOS VENÉSIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



De todo reclamo se llevará un Registro numérico, alfabético, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el ENTE REGULADOR.

ART. 49° - DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: Los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos.

- a) Cambio del método de pago: Simple nota de solicitud, consignando el número de partida, con copia de la última factura abonada.
- b) Situación ante la AFIP: Comprobante extendido por la AFIP. donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A.; última factura y acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario, en su caso.
- c) Cambio de nombre de propietario: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa, sucesorio, acta de adjudicación o remate; factura de la cuenta; documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- d) Reclamos por facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de término: Última/s factura/s sobre las que desea reclamar. En caso de presentarse los originales de las facturas, el Prestador extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- e) Débito Automático: Se completará un formulario dando indicación del número de cuenta y banco respectivo.
- f) Empadronamiento y categorización de inmuebles: Plano del inmueble.
- g) Reclamo de servicio medido: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- h) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo. En caso de presentarse los originales de las facturas, el Prestador extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- i) Informe de deuda: Número de partida, domicilio, nombre del propietario
- j) Subdivisión en propiedad horizontal: Facturas; plano de subdivisión aprobado por la Municipalidad correspondiente; nota de solicitud firmada por la totalidad de los consorcistas, propietario o representante con poder suficiente, dejando constancia de los nombres de los condóminos y dirección postal para el envío de la facturación.
- k) Cambio de dirección postal: Factura y firmar constancia de trámite.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
GEARINSA

- l) Solicitud de instalación de medidor: Firmar solicitud de trámite específica.
- m) Solicitud de conexión: Factura. Fotocopia del plano de construcción o croquis del inmueble. Firmar constancia de trámite.
- n) Otros: El Prestador informará por escrito y en carteleras los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del ENTE REGULADOR.

ART. 50° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios no exigirán del usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar al Prestador el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En estos casos el Prestador deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el reglamento, salvo en cortes de servicio que fueran procedentes, y no cobrará el servicio durante el lapso que dure la anomalía, de conformidad con lo establecido en el art. 30 de la ley 24240 y sus modificatorias.

ART. 51° - TIEMPO DE RESPUESTAS: El Prestador deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

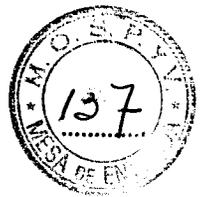
- a) Reclamos y Pedidos Comerciales en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo por escrito.
- b) Reclamo y Pedidos sobre el Servicio en General 48 horas.
- c) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 horas.
- d) Todo reclamo referido a falta total de agua y obstrucciones cloacales con desborde interno o externo, que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento de las redes, deberá ser atendido prioritariamente por el Prestador y solucionado dentro de las 24 (veinticuatro) horas de formulado.
- e) Pedido de reconexión al servicio: 48 hs.
- f) Pedido de conexión a la red en el área servida: 15 (quince) días corridos. Este plazo podrá ser extendido por el Ente Regulador, por resolución fundada, a pedido del prestador

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



en aquellos casos en los que, por razones especiales, no sea posible ejecutar la conexión en el plazo establecido.

g) Pedido de instalación de medidor: dentro de los 3 (tres) meses de efectuada la solicitud. El Prestador podrá denegar el pedido de instalación del medidor, siempre y cuando notifique su decisión dentro de los 60 (sesenta) días corridos de efectuada la solicitud.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el ENTE REGULADOR, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el art. 30 de la ley 24240

ART. 52° - RECURSO ANTE EL ENTE REGULADOR: Todos los reclamos de los Usuarios y Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en representación de los intereses de aquellos, relativos al Servicio o a las tarifas y tasas deberán deducirse directamente ante los Prestadores, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo anterior. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio del Prestador.

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

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto.

Antes de resolver deberá solicitar al Prestador 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 Prestador podrá también exponer su opinión sobre el reclamo.

Serán aplicables las normas de procedimiento administrativo de la Provincia, decreto 10.204/58 y las establecidas en la ley 11220 y en este Reglamento.

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



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

Las decisiones que adopte el directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios habilitarán la vía judicial. No obstante ello, el recurrente podrá optar por interponer los remedios y recursos administrativos que correspondan por aplicación de las normas generales de procedimiento administrativo de la provincia de Santa Fe.

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

ART. 53° - FACTURAS IMPUGNADAS: Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen serán, a opción del usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses establecidos en el Art. 24 del Régimen Tarifario hasta la total compensación de la obligación.

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

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

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

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

En caso que el Prestador detectare la existencia de un crédito a favor del usuario deberá, dentro de los cinco (5) días de la toma de conocimiento, informar al usuario de la existencia del crédito y su derecho a optar por la devolución en dinero en efectivo.

JUAN CARLOS MENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



ART. 54° - NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación del Prestador notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido o en el domicilio al que se remitan de las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del usuario. Se considerará fehaciente toda comunicación que fuese efectuada de modo que su recepción o negativa a hacerlo pueda ser acreditada sin necesidad de ningún medio complementario de prueba.

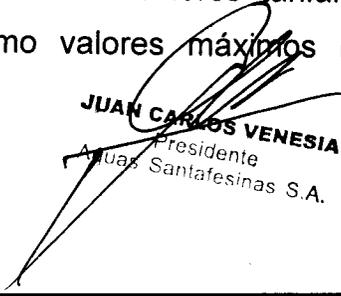
SECCIÓN V RÉGIMEN TARIFARIO

ART. 55° - DEL RÉGIMEN: El Régimen Tarifario es el contenido en el ANEXO I.2.9 del Régimen Transitorio.

ART. 56° - MODIFICACIONES: Las modificaciones a los valores del Régimen Tarifario serán resueltas por el Poder Ejecutivo, siempre que se den las condiciones y circunstancias previstas en el Régimen Transitorio.

ART. 57° - NORMAS PARA LA FACTURACIÓN: La Empresa tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos correspondientes 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 Régimen Transitorio, siempre que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo del Prestador e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que el Prestador realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por el ENTE REGULADOR, en resolución que formará parte de este reglamento.

ART. 58° - VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. El


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

Prestador 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 Régimen Transitorio. El Prestador deberá respetar y cumplir con las disposiciones vinculadas, con las exenciones, rebajas y subsidios a inmuebles dispuestas.

ART. 59° - REQUISITOS DE LAS FACTURAS: en las facturas que emita la Empresa deberá indicar, como mínimo, lo siguiente:

Nombre y domicilio del Usuario.

Fecha de emisión.

Ubicación del Inmueble.

Período facturado.

Fecha de vencimiento.

Fecha de próximo vencimiento.

Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor de servicio y cargos especiales aplicables.

Fecha de control de medición si correspondiere.

Caudales suministrados, asignados o estimados.

Caudales consumidos durante el año inmediato anterior al período facturado.

Promedio de los caudales consumidos durante el año inmediato anterior al período facturado.

Caudales consumidos en el mismo período facturado de los dos últimos años anteriores al período facturado.

Intereses por mora y montos resultantes.

Importe de descuentos, exenciones, rebajas o subsidios aplicables.

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

Impuestos.


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Importe total a pagar.

Importe del pago mínimo, en el caso de facturación a consorcio de propietarios, según artículo 20.3 Régimen Tarifario.

Importes con mora.

Obligaciones pendientes de pago, indicando fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados.

En caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda: "no existen deudas pendientes".

Lugares y formas de pago.

Superficies del inmueble que sirven de base al cálculo del caudal asignado

Teléfonos para reclamos del Prestador y del Ente Regulador.

ART. 60° - SISTEMA DE FACTURACIÓN: El Régimen Tarifario establece dos sistemas de facturación de los servicios, el de consumo medido y el del consumo presunto.

ART. 61° - FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN: El Prestador 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 previsto en el Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe.

ART. 62° - OBLIGADOS: Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se les facturen de conformidad con las Normas Aplicables:

- a) El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el Servicio, por toda la deuda que éste registre, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 11220.
- b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de la posesión o tenencia.

También estarán obligados al pago del precio convenido los sujetos que reciban agua en bloque a través de convenios particulares celebrados con el Prestador.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

ART. 63° - TRANSFERENCIA DE DOMINIO INCORPORACIÓN AL RÉGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL Y CONSTITUCIÓN DE DERECHOS REALES. Antes de escriturarse una transferencia de dominio, la incorporación al régimen de propiedad horizontal o de la constitución de derechos reales sobre bienes inmuebles, el escribano interviniente requerirá del Prestador un certificado en el que conste la deuda que por cualquier concepto reconozca el bien. Dicho certificado deberá extenderse dentro de los diez (10) días hábiles contados desde el siguiente al de la solicitud y tendrá validez por cuarenta y cinco (45) días corridos contados desde la fecha de su expedición. La situación consignada en el certificado será definitiva hasta la fecha de emisión y el Prestador no podrá reclamar otra cifra por períodos anteriores. De no expedirse el certificado en el plazo previsto el Prestador sólo conservará el derecho a reclamar el cobro a quien fuere deudor al tiempo de la transferencia, incorporación al régimen de propiedad horizontal o constitución de derechos reales.

En los casos en que el Prestador facture el Servicio a consorcios de propietarios, el certificado de deuda que otorgue a los escribanos en los términos de este artículo, sólo deberá consignar el monto de la deuda proporcional correspondiente a la unidad respectiva. Dicho porcentaje surgirá de aplicar el porcentual de dominio de dicha unidad sobre la deuda total que registre el consorcio de propietarios (art. 96 ley 11220).

ART. 64° - PERÍODOS DE FACTURACIÓN: La periodicidad de la facturación de los Servicios prestados, será determinada por el Prestador, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un (1) mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al Ente Regulador y a los Usuarios correspondientes - por medios adecuados- con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos.

ART. 65° - 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 Prestador deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de CINCO (5) DÍAS HÁBILES de

JUAN CARLOS VENEZIA
Presidente
Aguas de Santa Fe S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

140

anticipación a la fecha del vencimiento original. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario podrá retirarla en las oficinas del Prestador, subsistiendo la obligación de pago, siempre que la factura del período inmediato anterior hubiere llevado impresa la fecha de vencimiento del período siguiente.

ART. 66° - PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO: El régimen de intereses resarcitorios y punitivos, como así también los recargos destinados a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar el Prestador para percibir los montos adeudados, será el que se establece en este Capítulo. Los porcentajes podrán ser modificados por el Ente Regulador a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la prestación. Los pagos fuera de vencimiento recibirán los siguientes recargos:

Punitivo dentro del primer mes de mora:

Por el período comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el decimoquinto día de la mora, se aplicará un interés punitivo del dos y medio por ciento (2,5%) sobre el monto original facturado. Si la mora se prolongare más allá del decimoquinto día del vencimiento original, el interés punitivo por el primer mes de la mora será del cinco por ciento (5%).

Punitivo luego del primer mes de mora:

Luego del primer mes de mora y, siempre y cuando la situación de incumplimiento prolongare por más de seis meses contados desde el vencimiento original, se aplicará un interés punitivo del diez por ciento (10%) sobre el monto original facturado, no acumulativo ni adicponible al anterior.

Intereses Resarcitorios:

Luego del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorio sobre el monto original, excluido el punitivo, equivalente al uno por ciento (1%) mensual, acumulativo y vencido. Este monto se adicionará al establecido en los párrafos anteriores.

Inicio de Acción Judicial:


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

Luego de los sesenta (60) días corridos de la constitución en mora y en caso que el Prestador inicie la gestión de cobranza judicial, después del segundo mes de mora y hasta el día del efectivo pago, se aplicará un recargo resarcitorio del doce por ciento (12%) del monto original facturado que se adicionará a los establecidos en los párrafos precedentes, sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que sean consecuencia de dicha gestión.

Facultades sobre las Deudas:

El Prestador podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago, respetando los principios de generalidad e igualdad de tratamiento.

ART. 67° - FALTA DE PAGO. REDUCCIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

El Prestador estará facultado para proceder a la Reducción y Corte de Servicio, únicamente por atrasos en el pago de las facturas que se emitan por conceptos que respondan a la prestación del servicio. Cuando los conceptos adeudados por el Usuario no respondan directamente a la prestación del servicio, sino a cargos o compensaciones relacionadas con trabajos o provisiones de elementos u obras vinculadas con el servicio, el prestador no podrá cortar o reducir el suministro de los servicios sanitarios. Todo ello, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondiere.

Reducción del Servicio:

El Prestador, en caso de falta de pago, podrá reducir el Servicio prestado a un caudal, aproximado, de cien (100) litros diarios. Dicha reducción del Servicio podrá ser ejercida a partir de los noventa (90) días contados desde el vencimiento original de la factura.

La provisión reducida del Servicio se regirá de acuerdo a las siguientes pautas generales: Se comunicará a los Usuarios en forma general dentro de la factura del Servicio que la falta de pago de la factura, transcurrido el plazo establecido el prestador podrá reducir el servicio. Se efectuará además, con una anticipación no menor a las cuarenta y ocho (48) horas de la reducción, un aviso de reducción. Este aviso podrá ser realizado mediante una nota enviada con el mismo procedimiento que se utiliza para la distribución de las



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



facturas del servicio. La comunicación previa informando la reducción del Servicio a un domicilio específico podrá efectuarse conjuntamente con cualquiera de las comunicaciones de procedimientos de corte de Servicio. Del mismo modo, una cualquiera de las comunicaciones de intimación de pago y aviso de corte de servicio podrá ser efectuada al momento de ejecutarse el acto de reducción del Servicio.

La reducción del Servicio se implementará mediante la colocación en la conexión de un instrumento que permita el paso del agua potable hasta, aproximadamente, la cantidad de cien (100) litros diarios.

Durante el tiempo en que el servicio estuviera reducido, el Prestador no tendrá derecho a la facturación del servicio a inmueble prevista en el artículo 26 del Régimen Tarifario.

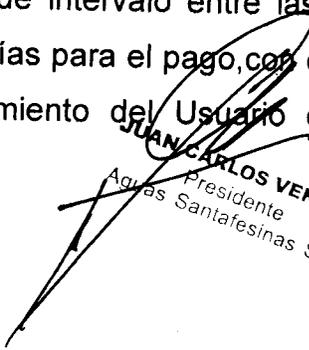
Una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reducción establecido en el Régimen Tarifario, el Prestador deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas. Vencido este plazo sin que el Prestador hubiere restablecido el Servicio, éste no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del Servicio, debiendo resarcir al Usuario en la factura siguiente con una suma diaria equivalente al seis por ciento (6%) del total facturado en el último mes calendario anterior en el que le hubiere prestado el Servicio regularmente. Si la disminución derivara en posterior corte de Servicio el Prestador tendrá derecho asimismo al cobro de los cargos que resultan del Régimen Tarifario.

Corte del Servicio.

El Prestador, luego de reducido el servicio conforme lo dispuesto en este mismo artículo y transcurridos noventa (90) días de la reducción, estará facultado para proceder al corte del Servicio

El Prestador deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito en, como mínimo, dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalo entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días para el pago, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos

Página 275 de 280


JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

intimados por resolución judicial o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y el Prestador a raíz de una mora anterior. Ambas comunicaciones deberán ser efectuadas por medio fehaciente.

El Prestador deberá cursar al Usuario un aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días de antelación. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado en el párrafo anterior. En los casos en los que no sean necesarios los reclamos previos al corte o cuando no sea efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado en él, el Prestador podrá cursar el aviso por el mismo procedimiento que utilice para la distribución de las facturas.

Durante el período en que el servicio permanezca cortado, el Prestador no tendrá derecho a la facturación del servicio a inmueble previsto en el Régimen Tarifario.

ART. 68° -RECONEXIÓN DEL SERVICIO: En caso de reducción o corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reducción o de Reconexión, en caso de corte, establecidos en el Régimen Tarifario, el Prestador deberá restablecer el Servicio en su plenitud en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

Vencido este plazo sin que el Prestador hubiere restablecido el Servicio, deberá resarcir al Usuario en la factura siguiente, por cada día de demora en la reconexión, con una suma equivalente al seis por ciento (6%) del total facturado en el último mes calendario anterior en el que le hubiere prestado el Servicio, calculado sobre la base de la tarifa aplicable al momento de la reconexión, con más una compensación al Usuario equivalente al Cargo de Reducción o de Reconexión, según se el otro, establecido en el Régimen Tarifario

ART. 69° - CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO: El Prestador podrá cortar el Servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al Ente Regulador, quién podrá impedir el corte del Servicio, disponiendo la regularización de dichas conexiones con la obligación de compensar debidamente, en su caso, al Prestador. En estos supuestos será de aplicación el sistema de compensaciones establecido en el artículo 9 del Régimen Tarifario.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



ART. 70° - CORTE DE SERVICIO. EXCEPCIONES: El Prestador no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.
- b) Cuando la deuda fuese anterior a la Toma de Posesión, salvo disposición expresa del Ente Regulador.
- c) Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por el Prestador o por el Ente Regulador dentro del plazo establecido en el artículo 114 de la Ley N° 11.220. En estos casos el Usuario deberá reclamar previamente ante el Prestador.
- d) Cuando el Ente Regulador prohibiera al Prestador la efectivización del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados. En este caso, de comprobarse la procedencia del corte y de persistir la causa del mismo, el Ente Regulador será responsable del pago del Servicio prestado desde que se hubiera dispuesto la referida prohibición.
- e) Cuando el Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador prohibiera la concreción del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.
- f) Cuando lo dispongan las Municipalidades y Comunas respectivas, haciéndose cargo de la obligación de pago.
- g) Que se trate de un hospital público.
- h) En los casos y con las modalidades que, para los usuarios comprendidos en el sistema de casos sociales, establece el Artículo 48.2 del Régimen Tarifario.

ART. 71° - CORTE IMPROCEDENTE. CONSECUENCIAS: En caso que el Prestador hubiere efectuado la reducción o el corte del Servicio a un Usuario y el Ente Regulador comprobara la improcedencia de la medida conforme a lo establecido en el Régimen Tarifario, el Régimen de Transición o la Ley N° 11.220, el Prestador deberá restablecer el Servicio en un plazo de veinticuatro (24) horas. Resultará aplicable a partir de la fecha de



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

corte del servicio, el resarcimiento establecido en el artículo 67 del presente Reglamento, con más una compensación al Usuario equivalente al Cargo de Reducción o de Reconexión, según el caso de que se trate, establecido en el Régimen Tarifario.

ART. 72° - LUGAR DE PAGO: Las facturas deberán abonarse en los lugares y horarios indicados en la factura, en efectivo, cheque, giro de la casa bancaria donde se efectúe el pago o por débito bancario automático en cuenta.

ART. 73° - MEDIOS ALTERNATIVOS DE PAGO: Aquellos usuarios que acrediten imposibilidad ambulatoria podrán solicitar que les sean habilitados medios alternativos que les permiten efectuar sus pagos, los que serán acordados por el Prestador sin cargo alguno para aquellos.

ART. 74° - REMISIÓN FACTURA: Salvo petición expresa del usuario la factura se remitirá a la dirección inmueble servido. El usuario podrá solicitar que se le envíe la factura, sin costo, a cualquier punto del país

ART. 75° - PLANES DE PAGO: En todos los casos en que el Prestador conceda planes de pago a los usuarios, por decisión propia o conforme lo ordenado en el Régimen Tarifario, deberá informarles a) el total de intereses a pagar; b) el saldo de la deuda; c) la tasa de interés efectiva anual; d) la forma de amortización del capital; e) cantidad de pagos a efectuar y su periodicidad; f) gastos extras o adicionales que hubiere y g) monto total financiado a pagar.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA



SECCIÓN VI RESPONSABILIDAD

ART. 76° - RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR: El Prestador es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del inmueble servido.

ART. 77° - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO: El usuario es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones internas del inmueble servido.

ART. 78° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: El Prestador deberá indemnizar al usuario los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El usuario deberá resarcir al Prestador los daños que se deriven del incumplimiento de los deberes emanados de este Reglamento.

ART. 79° - SANCIONES: El importe de las sanciones que el ENTE REGULADOR aplique al Prestador por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez percibido por el Ente Regulador, será aplicado al pago de las compensaciones que la Provincia adeude al Prestador con motivo del sistema de casos sociales establecido por el Art. 48. 2 del Régimen Tarifario.

SECCIÓN VII ENTE REGULADOR

ART. 80° - FUNCIONES: El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las normas aplicables.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Aguas Santafesinas S.A.



Provincia de Santa Fe

MINISTERIO DE OBRAS, SERVICIOS
PÚBLICOS Y VIVIENDA
CEARINSA

ART. 81° - PRESENTACIONES ANTE EL ENTE REGULADOR: Las presentaciones ante el Ente Regulador podrán ser efectuadas en la misma forma y modalidades establecidas en el art 52 del presente reglamento.

ART. 82° - PROCEDIMIENTO ANTE EL ENTE REGULADOR: El procedimiento ante el ENTE REGULADOR se ajustará a lo establecido en la ley 11220 y el dec. 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

JUAN CARLOS VENESIA
Presidente
Agua Santa Fe S.A.

