

**ANEXO C**  
**REGLAMENTO DEL USUARIO**  
**Sección I**  
**Del Reglamento del Usuario**

**1. Objeto del Anexo.** El presente Anexo, denominado "Reglamento del Usuario", establece los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los Usuarios, los prestadores y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el artículo 3 de esta ley y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este Anexo.

Dichos lineamientos deberán ser reflejados en los reglamentos particulares que dicte cada uno de los Prestadores, una vez aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

**2. Responsabilidad del Ente Regulador.** Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar la aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en este Anexo, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo con las Normas Aplicables.

**3. Definiciones específicas.** A los efectos del Reglamento del Usuario se considerarán Prestadores a las entidades responsables de brindar el Servicio, cualquiera fuere su naturaleza, y Usuarios a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propiedades, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el Servicio.

Se considerará Inmueble a todo terreno con o sin construcciones situado en áreas urbanizadas.

**4. Interpretación.** En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de los reglamentos particulares dictados por los Prestadores, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las Normas Aplicables.

**5. Publicidad.** El Reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales de los Prestadores y en las oficinas y delegaciones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Los Prestadores entregarán o enviarán una copia gratuita del Reglamento a los Usuarios que así lo soliciten.

**6. Modificaciones.** A propuesta de los Usuarios, de los Prestadores o por su propia iniciativa, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá disponer modificaciones a los reglamentos particulares dictados por los Prestadores, las cuales deberán ser publicadas con una antelación razonable a su entrada en vigencia.

**7. Contenido de las normas.** Las normas de procedimiento interno de los Prestadores no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Anexo y las Normas Aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los Usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los Usuarios.

**Sección II**  
**De los Derechos y Obligaciones de los Usuarios**

**8.** Se establecen los siguientes derechos y obligaciones de los Usuarios en relación a la prestación del Servicio, correlativos a las obligaciones y derechos de los Prestadores, sin perjuicio de lo establecido en las Normas Aplicables.

**II.1. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación a la prestación del Servicio en general**

**9.** Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.

**10.** Exigir la prestación del Servicio conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las Normas Aplicables.

**11.** Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las Normas Aplicables, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.

**12.** No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización de los Prestadores.

**13.** Instalar a su cargo y bajo la supervisión de los Prestadores, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las Normas Aplicables.

En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los Usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquél y pasibles de las penalidades establecidas

en las Normas Aplicables.

**14.** Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso contrario, y luego de ser emplazados por los Prestadores, mediante notificación fehaciente, a efectuar las tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, éstos podrán realizar los trabajos correspondientes facturando a los Usuarios los costos debidos e imponiendo las penalidades establecidas en las Normas Aplicables.

**15.** Eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua. En caso que los Usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitarlo a los Prestadores, quienes resolverán conforme a las Normas Aplicables.

Asimismo, se prohíbe la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de los Prestadores, de acuerdo a lo establecido en las Normas Aplicables.

**16.** Cegar, a su cargo, los tanques sépticos existentes y todo otro desagüe pluvio-cloacal con que pudiere contar el inmueble en los casos de sistemas separativos. En caso de negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las Normas Aplicables previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles,

**17.** Evitar el vertido de efluentes no autorizados por las Normas Aplicables, En caso de incumplimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las Normas Aplicables.

**18.** Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de los Prestadores, éstos podrán exigir a los Usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

**19.** Permitir la inspección y muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.

## **II.2. Derechos y obligaciones de los Usuarios en relación con los Prestadores.**

**20.** Recibir información general, veraz y suficiente sobre el Servicio para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las Normas Aplicables.

En particular, los Usuarios tendrán derecho a solicitar y obtener de los Prestadores constancia escrita con información general sobre el Servicio suministrado.

**21.** Recibir la comunicación de cortes del Servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministro con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.

**22.** Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por los Prestadores así como las características generales de los Planes de Mejoras y Desarrollo, el régimen tarifario y el Servicio en general.

**23.** Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de los Prestadores, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.

**24.** Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el Servicio. En particular, los Prestadores deberán minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos, y aceptando el inicio de los trámites aun sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los Usuarios con posterioridad.

**25.** Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del Servicio. A tal fin, existirán canales de comunicación permanentes habilitados por los Prestadores, que deberán ser de fácil acceso para los Usuarios.

**26.** Peticionar respecto de aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a los Prestadores, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Anexo y las Normas Aplicables.

**27.** Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante los Prestadores así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los Usuarios recibirán verbalmente dicha información.

**28.** Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte de los prestadores, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, dentro de los plazos que determine el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, de acuerdo a las Normas Aplicables.

En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la vista del Inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a los Prestadores.

Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las Normas Aplicables, los Prestadores complementarán el Servicio mediante vehículos aguadores, sin cargo para los Usuarios.

**29.** Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación, que serán determinados en las Normas Aplicables.

**30.** Acordar con los Prestadores los cargos aplicables para el vertido de efluentes industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en el Anexo B y las Normas Aplicables, siempre y cuando los Prestadores hayan optado por recibir dichos efluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimientos, en el marco de lo previsto en las Normas Aplicables.

Para el caso que los Prestadores o opten por la recepción de los efluentes, estarán facultados asimismo para cortar el Servicio Público de Desagües Cloacales en los casos que dichos efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las Normas Aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evaluación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

**31.** Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales de los Prestadores, presentado los planos correspondientes de instalación internas que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro.

**32.** Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión. En caso de incumplimiento generador de daños para los Usuarios, éstos podrán reclamar una compensación según lo establecido en las Normas Aplicables.

**33.** Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro cuando resultare necesario para los Usuarios la obtención de un mayor volumen de agua en relación a procesos industriales o comerciales, conforme a las Normas Aplicables.

**34.** Permitir el acceso a personal de los Prestadores para la realización de inspecciones, por razones de Servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

### **II.3. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación al Ente Regulador de Servicios Sanitarios**

**35.** Exigir el estricto cumplimiento de las Normas Aplicables.

**36.** Interponer un recurso directo frente al silencio de los Prestadores ante un requerimiento o reclamo determinado. En particular, se considerará que hay silencio de los Prestadores:

(a) Luego de diez (10) días corridos, para las consultas por reclamos presentados anteriormente por escrito.

(b) Cuando los Usuarios requiriesen en forma justificada una visita a su domicilio, luego de transcurridos cinco (5) días corridos de realizado el requerimiento sin que ésta se hubiere producido.

(c) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un grupo de Usuarios, luego de transcurridos dos (2) días corridos de efectuada la solicitud, sin que los trabajos correspondientes se hubieren iniciado.

**37.** Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del Servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de los Prestadores, cuando el reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.

**38.** Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de los Prestadores o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el Servicio.

**39.** Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

### **II.4. Derechos y obligaciones de los Usuarios en situaciones de emergencia.**

**40.** Recibir información de los Prestadores en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de efluentes cloacales.

**41.** Acceder a un servicio de atención de emergencia relativas a la prestación del Servicio, que será operado por

personal idóneo y competente a cargo de los Prestadores.

**42.** Solicitar y obtener de los Prestadores la investigación de aquellas situaciones consideradas por los Usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las Normas Aplicables.

**43.** Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte de los Prestadores, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente, los Prestadores deberán efectuar los análisis que correspondieren, en forma gratuita.

**44.** Recibir a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que los Prestadores detectasen algún problema respecto a la calidad de agua que pudiese afectar la salud de la población.

**45.** Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que los Prestadores deban interrumpir el Servicio por un plazo mayor a 18 (dieciocho) horas consecutivas. En el caso de Usuarios industriales dicho plazo podrá ser acotado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al Servicio por dichos Usuarios, y de acuerdo a lo establecido en las Normas Aplicables.

## **II.5. Derechos y obligaciones de los Usuarios relacionados al pago del Servicio recibido.**

**46.** Abonar las facturas correspondientes en función del Servicio recibido de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

**47.** Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las Normas Aplicables, con una anticipación suficiente.

**48.** Recibir con adecuada antelación, de acuerdo a lo establecido en las Normas Aplicables, la comunicación por parte de los Prestadores, de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del régimen tarifario.

**49.** Reclamar ante los Prestadores cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los Usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieran a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo.

Si los Prestadores rechazaran fundadamente el reclamo, los Usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan, de acuerdo a las Normas Aplicables.

La posterior recurrencia al Ente Regulador de Servicios Sanitarios por parte de los Usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por los Prestadores.

**50.** Recibir la factura en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

**51.** Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración en los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.

**52.** Conocer, a través de la respectiva factura, los lugares y formas de su cancelación, y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.

**53.** Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.

**54.** Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por los Prestadores, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.

**55.** Abonar los cargos de conexión, no conexión en los casos de inmuebles deshabitados, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del Servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las Normas Aplicables, y otros conceptos similares.

**56.** Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes distribuidoras o colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. El monto a abonar será aquel que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere autorizado para cada obra en particular, siempre que se encuadre bajo los mecanismos, parámetros y exigencias contenidas en las Normas Aplicables y que fuere informado a los Usuarios con no menos de sesenta (60) días corridos de anticipación a la fecha de habilitación del Servicio.

**57.** Abonar un cargo para compensar las obras básicas que demande la incorporación al Servicio de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentren fuera del Ambito de la Concesión, conforme lo establecido en el artículo 3 de esta Ley. El valor de dicho cargo será aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios sobre la base del costo de la incorporación que no resulte recuperable durante la vigencia de la prestación del Servicio a través del régimen tarifario aplicable.

**58.** Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o de infraestructura por parte de los Prestadores, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.

En particular, corresponderá abonar el cargo de conexión cuando se trate de la provisión de una nueva conexión o del reemplazo de una existente que haya agotado su vida útil según lo establezcan las Normas Aplicables, una vez realizada aquélla y habilitado el Servicio.

**59.** Abonar los montos adicionales con más las penalidades que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas a los Prestadores y que pudieren afectar el cálculo de los valores tarifarios debidos. Dicho cálculo deberá realizarse según los valores vigentes a la fecha de comprobación, comprendiendo el período transcurrido desde la presunta modificación hasta el momento en que ésta fuera detectada, el cual no podrá ser mayor de un (1) año de antigüedad.

**60.** Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el Servicio recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del Servicio recibido o a recibir, a su elección. El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora, de acuerdo con las Normas Aplicables.

**61.** Informar a los Prestadores respecto de las modificaciones en su situación fiscal.

**62.** Negarse a abonar el consumo medido del Servicio cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los Usuarios.

En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse considerando los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión, o de inmuebles de características similares, de acuerdo con las Normas Aplicables.

## **II.6. Derechos y obligaciones de los Usuarios en los casos que proceda el corte del Servicio**

**63.** Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido en las Normas Aplicables para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por los Prestadores, y por lo menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, los Prestadores podrán cortar el Servicio suministrado a los Usuarios morosos.

**64.** Recibir el Servicio restablecido una vez cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, dentro de los plazos establecidos en las Normas Aplicables. En caso contrario, los Usuarios tendrán derecho a recibir, por parte de los Prestadores, una compensación, según el criterio establecido en las Normas Aplicables, por cada día de atraso en el restablecimiento del Servicio.

**65.** No sufrir el corte del Servicio cuando exista acuerdo con los Prestadores, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, 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.

**66.** Recibir con suficiente antelación, de acuerdo a las Normas Aplicables, la notificación acerca del corte del Servicio Público de Desagües Cloacales, en los casos que los Prestadores estuvieren obligados a hacerlo frente al incumplimiento de los parámetros de calidad de los efluentes, conforme a lo establecido en las Normas Aplicables.

## **II.7. Derechos y obligaciones de los Usuarios Potenciales.**

**67.** Los Usuarios Potenciales gozarán exclusivamente de los derechos consignados en los apartados 9, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 35, 36, 37, 38, 39, 56, 57, 58, y 60 de este Anexo, sin perjuicio de lo establecido en el art. 74 de esta Ley y en las Normas Aplicables.

**68.** Podrán construir sistemas de captación y distribución de agua potable y de colección y tratamiento de desagües cloacales, y siempre que no existan obras proyectadas por los Prestadores y aprobadas por el Ente Regulador con fecha cierta de ejecución para el suministro del Servicio. Los Usuarios deberán formular la respectiva solicitud a los Prestadores, quienes deberán resolver la autorización o denegatoria en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundamentalmente por única vez y por un período igual. Vencido el plazo sin que los Prestadores se hubieren expedido, la solicitud se considerará denegada automáticamente, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.