

REGLAMENTO DEL USUARIO

Reglamento de Usuarios del Servicio de Agua de la Cooperativa de Servicios Públicos Almafuerite Limitada

Capítulo I -Generalidades

Sección I- Objeto

Artículo 1: El presente REGLAMENTO DE USUARIOS tiene por objeto establecer las normas que regirán los derechos y obligaciones de los usuarios y del Concesionario en el marco del Servicio Público de agua potable, las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el Ente Regulador, como representante del Titular del Servicio con la misión de controlar el desarrollo de la Concesión y el cumplimiento de sus metas y objetivos. Este reglamento es dictado como consecuencia del Contrato de Concesión.

Artículo 2: la provisión de agua potable constituye un servicio público vital para la salud, que deben ser prestados en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios, la protección del medio ambiente y el uso racional del recurso.

Artículo 3: La prestación de este servicio comprende:

La captación, potabilización, almacenamiento, impulsión, transporte, conducción distribución y comercialización de agua para el consumo doméstico, comercial e industrial. También comprende las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económicas financieras necesarias para la prestación del Servicio y aquellas destinadas a la conservación mantenimiento, mejoramiento, reposición y ampliación de las instalaciones necesarias la conexión y suministro del servicio a todo usuario que esté en condiciones de recibirlo, y el cobro de las tarifas y/o cargos que correspondan.

Sección II-Normativa aplicable

Artículo 4: La prestación del servicio de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de la Ley N° 5589 (Código de Aguas): el Decreto Provincial N° 529/94 (Marco Regulador para la Prestación de Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Córdoba); LAS REGLAMENTACIONES QUE DICATA EL TITULAR DEL Servicio a través del Ente Regulador y/o en quien se delegue tal facultad; los documentos que instrumenten la Concesión; el presente Reglamento de Usuarios; la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y demás normativas aplicables.

Sección III-Definiciones y sujetos

Artículo 5: A los efectos de este Reglamento se entiende por:

CONCEDENTE/TITULAR DEL SERVICIO: La Municipalidad de Almafuerite

CONCESIONARIO: La cooperativa de Servicios Públicos Almafuerite Ltda.

USUARIO: cualquier persona física o jurídica que reciban o puedan recibir el Servicio Público de Suministro de Agua Potable brindado por el concesionario.

Sección IV-Ámbito de Aplicación

Artículo 6: El ámbito de aplicación material del presente Reglamento comprende la captación, el abastecimiento, transporte, distribución y comercialización de agua potable a los usuarios y la prestación de servicios y ejecución de obras necesarias. Estos servicios se inscriben en el marco de una relación comercial entre usuario y Concesionario.

Artículo 7: el ámbito de aplicación territorial del presente reglamento está dado por los límites descritos en el área servida en Anexo IV del contrato de concesión.

Capítulo 2-Descripción de la Naturaleza del Servicio que presta la Entidad

Sección I-Condiciones de la prestación

Artículo 8: El concesionario tiene la obligación de suministrar agua para usos domésticos, comerciales e industriales, en el ámbito territorial de la concesión (anexo IV), según el contrato de concesión y el presente Reglamento en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que asegure su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y el uso racional del recurso.

Artículo 9: Los usuarios situados en las áreas servidas por el Concesionario, están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y al pago de los servicios en las condiciones que se establecen en el Régimen Tarifario e instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua potable y cloacales y a mantener en buen estado dichas instalaciones.

Artículo 10: La utilización de fuentes alternativas de agua deberá ser permitida por el Concesionario, con la autorización del Ente Regulador, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de que se trata o el servicio público que se presta.

Artículo 11: El concedente instrumenta a través de su Ente Regulador un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo del Concesionario y de las tarifas aplicables, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y asegurar la debida tutela de los derechos del Usuario del Servicio público ante el Concesionario.

Sección II-Calidad del agua

Artículo 12: El agua potable que el Concesionario provea deberá cumplir con los requerimientos y características físico químicas y microbiológicas en relación con las Normas Provinciales y Nacionales de Calidad y Control de Aguas para Bebida. Al respecto deberá establecer un programa de muestreo y evaluación para el agua suministrada a la red de distribución. El concesionario deberá asegurar la potabilidad del agua en los puntos de abastecimiento a los usuarios.

Artículo 13: Emergencia Sanitaria: En el caso de que el concesionario detectare algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar la salud e la población, procederá a informar de inmediato a la misma a través de por lo menos dos medios de comunicación masivos, con las medidas que correspondan adoptar a los usuarios en cada caso. En estos casos el Concesionario podrá optar por las siguientes medidas correctivas.

*Cortar el suministro y proveer suministros alternativos.

*Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo.

*Continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.

Producidos estos casos el Concesionario deberá:

*Comunicar a la población conforme lo expuesto en los párrafos anteriores.

*Comunicar en forma inmediata, al Ente Regulador para que pueda intervenir de acuerdo al origen de la emergencia.

Artículo 14: Sin perjuicio de su derecho a formular la denuncia ante la autoridad competente, en caso de que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua, trámite, la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar verosímilmente la aparición de riesgo sanitario. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular conforme lo previsto y exigido en los elementos que componen la Concesión.

Sección III-Continuidad del servicio

Artículo 15: El Concesionario tendrá la obligación de informar a los Usuarios de las causas de interrupción del servicio con la antelación que se indica a continuación:

*Cortes programados: deben ser comunicados a los usuarios con antelación, indicando como mínimo:

-El radio afectado.

-La duración estimada del corte.

-Las razones por las cuales se lleva a cabo el corte.

Sección IV-Presiones

Artículo 16: el Concesionario garantizará 10 metros de columna de agua medidos a partir del nivel de la vereda terminada (o del nivel previsto para la terminación, en caso de veredas de tierra o no terminadas) las 24 horas los 365 días del año.

Artículo 17: La succión directa desequilibra el funcionamiento de la red y perjudica a los demás usuarios, por lo que está prohibida a éstos la instalación de bombas succionadoras de agua directamente sobre la red. En caso de necesidad de elevación del agua deberá siempre intercalarse una cisterna de bombeo. El Concesionario notificará al usuario que cuanta con presión suficiente en los términos de artículo 16 de este Reglamento, e intimará al Usuario a retirar la bomba succionadora. En caso de no acatamiento de la intimación o de reincidencia, el Concesionario tiene el derecho de anular la conexión existente.

Sección V- Dotaciones

Artículo 18: El concesionario deberá proveer al usuario la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando el usuario necesite un volumen de agua mayor podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro. La concesionaria podrá denegar tales peticiones cuando existan razones técnicas.

Sección VI- Medidores

Artículo 19: Las conexiones nuevas tendrán el costo que establece en cuadro Tarifario en el Anexo III, en el cual se contempla el costo del medidor.

Artículo 20: Se considerara que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiere en mas o menos que le 6% del consumo real apreciado por medidores técnicamente idóneos (patrones, de contraste, volumétricos, etc.)

Artículo 21: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante el Concesionario, en el que deberá proceder a la inspección y verificación del medidor, debiendo notificar al usuario el día y hora y de lo actuado en relación al reclamo efectuado.

Artículo 22: Si se repitiese por parte de un usuario el mismo reclamo por mal funcionamiento del medidor se informará al Ente Regulador para su intervención y mediación en el problema. En el caso que después de la verificación no existiera incorrección en los consumos registrados el costo de la inspección correrá por cuenta del usuario, en caso contrario por cuanta del concesionario.

Artículo 23: Está totalmente prohibido la manipulación por parte del usuario del medidor y su instalación. En caso de verificarse el incumplimiento, por parte del usuario, a las normas vigentes referidas a la manipulación del medidor y su instalación, estará a cargo el costo de reparación del daño producido.

Capítulo 3-Procedimiento para la Conexión del Servicio al usuario y su precio

Sección I-Solicitud de conexión

Artículo 24: Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles situados en la zona servida, para la conexión a la red de agua potable, tendrán a su cargo el costo de la conexión y de las instalaciones internas.

Artículo 25: El Concesionario deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria para usos domésticos, naturales, bebida, cocina, limpieza, higiene y calefacción, conforme al destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesitase un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro, siempre que exista la factibilidad técnica para su realización con costo a su cargo de acuerdo a la obra a ejecutar.

Artículo 26: El Concesionario está obligado a responder a la s demandas de conexión al servicio de los usuarios que residen en la zona servida dentro de los diez (10) días de recibida la petición, siempre y cuando las instalaciones internas se encuentren en condiciones técnicas reglamentarias de acuerdo al Reglamento de Instalaciones vigente

que se puede consultar en las oficinas de la Cooperativa de Servicios Públicos Almafuerte Limitada o al Ente Regulador. En el supuesto de que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo establecido para la aprobación correrá desde la notificación de conclusión de las tareas de adecuación.

Artículo 27: El usuario se obliga a respetar los requisitos técnicos que le fueren indicados por el Concesionario de acuerdo a la reglamentación vigente y aprobada por el Ente Regulador.

Artículo 28: El Concesionario está obligado a conectar el servicio a los Usuarios que residen en la zona servida dentro de los diez (10) días de aprobada la solicitud de conexión y previo pago de la conexión según se establece en el cuadro tarifario del contrato de concesión (Anexo III).

Artículo 29: En el caso de ser autorizado a mantener una fuente alternativa de abastecimiento, el Usuario está obligado a disponer de redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas provistas por el Concesionario y aguas de la fuente alternativa, sin que exista posibilidad de que mezclen las de una y otra procedencia.

Artículo 30: Las instalaciones internas de un predio no podrán servir al suministro de agua a Usuarios que no estén ubicados dentro de los límites del predio, excepto si el suministro fuera expresamente autorizado por el Concesionario, previa constitución de servidumbre debidamente inscripta.

Artículo 31: Para acometida de las conexiones internas con la externa, el usuario deberá consultar a la Concesionaria para que esta le indique, según sus reglamentos y especificaciones técnicas de servicio, los lineamientos a seguir para efectivizar la conexión.

Sección II- Responsabilidad sobre las cañerías

Artículo 32: El Concesionario es responsable del mantenimiento de todas las cañerías de la red de distribución de agua potable y de las conexiones, hasta el respectivo punto de enlace. El usuario es responsable del mantenimiento de las instalaciones internas a partir del punto de enlace. También es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, debiendo garantizar que sus instalaciones no perturben el funcionamiento de la red pública y que las conexiones no presenten riesgos de contaminación para el agua de la red pública. Si se detectasen fugas o pérdidas de agua potable en un tramo de cañerías bajo su responsabilidad de reparación, y el usuario no hiciera las reparaciones debidas, o que estas pérdidas perturben la normal prestación de los servicios el concesionario podrá, previa intimación, disponer del corte del servicio.

Sección III- Trámite

Artículo 33: Los pedidos de conexión se presentaran en la Administración de la Cooperativa en donde se le entregarán, a lo Usuarios, la normativa técnica de instalaciones.

Artículo 34: Posterior a la autorización de conexión, el Concesionario tiene derecho de inspección a las instalaciones internas del inmueble. El usuario está obligado a facilitar el ingreso al predio o vivienda del personal que deba realizar la inspección. En caso de negativa infundada, el Concesionario requerirá la autorización al Ente Regulador.

Sección IV- Costo de la conexión

Artículo 35: El concesionario tiene derecho a cobrar el cargo por conexión definido en el cuadro Tarifario del Contrato de Concesión Anexo III.

Artículo 36: Al otorgarse la conexión, y previamente a la ejecución de a misma, el Usuario deberá abonar el precio de la conexión, según se establece en el cuadro Tarifario del Contrato de Concesión (Anexo III) equivalente a 30 C.F.M de la categoría correspondientes y en todos los casos se hará responsable de la instalación de los servicios domiciliarios internos de aguas y cloacas.

Artículo 37: El concesionario podrá definir las modalidades de pago contemplando el pago contado o en cuotas.

Sección V- Pedidos de Conexión fuera del área servida

Artículo 38: Los pedidos de conexiones fuera del área Servida y del Ámbito territorial de las concesiones, podrán ser atendidos por el Concesionario si éste dispone de volúmenes de agua en el sistema de distribución, y siempre que los usuarios interesados se hagan cargo de la prolongación de la red domiciliaria de distribución, a ser ejecutada por el Concesionario, o por profesionales y/o empresas de conformidad del Concesionario. Para ello presentarán un proyecto que cumpla con las normas técnicas del Concesionario, pasando las cañerías instaladas en estas condiciones a formar parte de los bienes del concesionario, una vez terminada la obra de acuerdo a las características de ejecución.

Artículo 39: La interconexión de las obras por cuenta de Terceros será a cargo exclusivo del Concesionario, quedando terminantemente prohibido al usuario de realizar o hacer realizar los empalmes correspondientes.

Capítulo 4- PROCEDIMIENTO PARA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO

Sección I- Solicitud de desconexión en Área Servida

Artículo 40: En un inmueble ubicado en el área servida, el usuario podrá solicitar la desconexión del servicio.

Sección II- Reconexión

Artículo 41: El usuario deberá solicitar la reconexión, cuando hayan cesado las condiciones del inmueble que habilitaron su desconexión, estando obligado al pago del cargo de 10 C.F.M de la categoría correspondiente establecida en el Anexo III del

Contrato de Concesión para reconexión de los servicios de agua potable. Este monto se pagará antes de proceder a la reconexión.

Capítulo 5 - DESCRIPCIÓN DE LAS TARIFAS VIGENTES

Sección I- Conceptos y precios vigentes

Artículo 42: Los conceptos tarifarios de aplicación, cuadros tarifarios y precios vigentes se rigen por el régimen Tarifario (Anexo III) del Contrato de Concesión del Servicio Público de Agua potable de la Ciudad de Almafuerde.

Sección II- Alcance y periodicidad del cobro de los servicios

Artículo 43: Las prestaciones a cargo del Concesionario, se cobrarán de conformidad con las prescripciones del régimen Tarifario, no pudiéndose cobrar otros derechos o conceptos a los que allí se establecen. Los valores tarifarios y precios vigentes serán considerados como valores máximos. El Concesionario podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas.

Sección III – Categorías y clases de inmueble

Artículo 44: El Concesionario clasificará los inmuebles o parte de inmuebles según las siguientes categorías:

CATEGORÍA RESIDENCIAL (R): Comprende los inmuebles particulares destinados a la vivienda de usuarios y/o a los baldíos donde exista conexión del servicio.

CATEGORÍA COMERCIAL (C): Comprende los inmuebles destinados a actividades Comerciales, Industriales o de Servicios, sean públicos o privados, cuando el agua no es un insumo de producción.

CATEGORÍA INDUSTRIAL (I): Comprende los inmuebles destinados a actividades comerciales, industriales o de servicios, sean públicos o privados, cuando el agua es un insumo de producción.

CATEGORÍA ESPECIAL (E): Corresponde a los usos especiales no incluidos en las categorías precedentes, tales como agua para la construcción, agua para riego o carros regadores, instalaciones desmontables, etc.

Artículo 45: Si el propietario o usuario del inmueble, efectúa una modificación en el destino del mismo, deberá comunicarla por escrito al Concesionario, dentro de los (30) treinta días de efectuada. Si tal circunstancia fuera constatada de oficio por el Concesionario, por el incumplimiento del propietario o usuario, procederá a la recategorización del inmueble y facturación de la deuda correspondiente a partir de la fecha presunta de producida la modificación.

Sección IV-Servicio medido de agua potable

Artículo 46: Cobro medido del servicio de agua. Desde el momento en que el Concesionario instale el medidor de agua en cualquier inmueble podrá comenzar a cobrar los servicios medidos.

Sección V- Servicios Especiales

Artículo 47: El concesionario debe prestar los siguientes servicios especiales resultando de aplicación las tarifas que establecen e Régimen Tarifario vigente: las aguas para riego, para carros regadores, para obras de construcción, etc.

Sección VI- Incumplimiento y penalidades

Artículo 48: El concesionario podrá aplicar a los usuarios las multas y penalidades previstas en el régimen Tarifario para los beneficiados de servicios obtenidos irregularmente y quienes hubieren facilitados la instalación y servicios a través de sus predios o desde las propias instalaciones internas, según el destino del servicio y la clasificación del inmueble. También podrá aplicar las sanciones previstas en el referido régimen al Usuario que falseara la información respecto al uso y destino del inmueble o si se comprobare la transformación.

Capítulo 6- MEDICIÓN DE CONSUMOS

Sección I- Periodicidad de las lecturas del medidor

Artículo 49: El Concesionario procederá a la lectura del medidor con la periodicidad que corresponda a cada caso, dentro del mes calendario.

Artículo 50: El Concesionario realizará las lecturas de los medidores, en el caso excepcional de que el medidor esté colocado dentro de la finca del Usuario, en horarios diurnos, no pudiendo éste denegar la entrada del personal debidamente identificado encargado para efectuar la lectura del mismo.

Sección II- Estimación de consumo ante imposibilidad de lectura

Artículo 51: De no ser posible efectuar en alguna ocasión, el Concesionario podrá facturar un consumo estimado sobre la base del promedio de los tres últimos consumos mensuales registrados, esta circunstancia se deberá comunicar al Ente Regulador, no pudiéndose en ningún caso facturar mas de un periodo por este sistema.

Capítulo 7- FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Sección I- Descripción de los códigos e información contenida en la factura

Artículo 52: El concesionario elaborará su sistema de facturación y cobro en u todo de acuerdo al Contrato de Concesión y deberá someter el modelo de factura definitivo a la aprobación del Titular del Servicio sin excepción. El mismo contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

- Fecha de emisión;

- Fecha de vencimiento;
- Fecha de segundo vencimiento;
- Fecha del próximo vencimiento;
- Recargo al segundo vencimiento
- Tasa aplicada para el cálculo del recargo al segundo vencimiento;
- Lugar y forma de pago;
- Fecha y lectura de medición actual o anterior;
- Intereses por mora;
- Monto de la deuda actual, o en su defecto la leyenda “No presenta deuda vencida a la fecha de emisión”;
- Importe de otros descuentos realizados;
- Financiamiento del Ente Regulador;
- Las cargas tributarias conforme a normas de facturación legales.

Asimismo deberá consignar en la factura:

- Localización de sus oficinas comerciales;
- Horario de atención;
- Lugares habilitados para el cobro de las facturas y períodos correspondientes;
- Números telefónicos para formular reclamos y/o consultas del servicio, con sus respectivos horarios.

Sección II- Períodos de facturación y plazos

Artículo 53: Los servicios se facturarán por períodos de prestación vencidos correspondientes a un mes calendario. En casos especiales, el Concesionario podrá otorgar facilidades de pago de las cuentas de los usuarios en un todo de acuerdo a lo establecido en el Régimen Tarifario.

Sección III- Lugares habilitados para el pago de la factura

Artículo 54: Antes de los vencimientos detallados en las respectivas facturas, los pagos deberán hacerse en la Administración de Cooperativa o en los bancos habilitados. Los pagos fuera de término, se harán exclusivamente en las oficinas comerciales del Concesionario o en aquellas Entidades que éste habilite a dichos efectos.

Sección IV- Recargos por incumplimiento en el pago. Obligados al pago de los servicios

Artículo 55: Cuando el usuario no abone su factura en término el Concesionario podrá cobrar los intereses y/o recargos, correspondientes al tiempo de mora, autorizados por el Régimen Tarifario, debiendo figurar los mismo en las facturas.

Artículo 56: El Concesionario será encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto, las facturas. Liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva de acuerdo con lo que prevé el Título II Capítulo 1, artículo 5170 y 5180 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba.

Artículo 57: Están obligados al pago de los servicios, que preste el Concesionario, el propietario, consorcio de copropietarios, tenedores y/o ocupantes a cualquier título de los inmuebles ubicados en las áreas servidas, quienes responderán en forma solidaria e

indistinta frente al concesionario, sin perjuicio de las acciones y derechos que puedan ejercer entre ellos. Al requerimiento de los notarios, escribanos, jueces, y cualquier otra autoridad que otorgue o autorice transmisiones de dominio de inmuebles, en las áreas servidas, el Concesionario deberá informar de la deuda existente en un plazo máximo de diez (10) días por servicios que los afecte.

Sección V- Reclamos por errores de facturación

Artículo 58: El usuario tiene derecho a reclamar por supuestos errores de facturación. En caso de verificarse errores se procederá a su corrección acreditando a favor del usuario los importes abonados en demasía o facturando al usuario lo que se ha cobrado de menos, en la primera factura que se emita.

Sección IV- Exenciones, rebajas y subsidios

Artículo 59:

DISPUESTOS POR EL CONCEDENTE

De acuerdo a lo dispuesto por el Art. N° 29 del Marco Regulatorio de los Servicios de Agua Potable y del Régimen Tarifario (Anexo III) del presente Contrato de Concesión. Quedan derogadas todas las exenciones al pago o rebaja sobre la tarifa Básica, presentes o futuras, a, aplicadas por el Concedente en beneficio de alguna categoría de usuario o de uno o más usuarios en particular.

DISPUESTAS POR EL CONCESIONARIO

Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento serán considerados como valores máximos. De acuerdo al Contrato de Concesión (Anexo III), SI EL Concesionario estableciere valores tarifarios y precios menores, serán a su exclusivo cargo, en tanto resulten aplicables a situaciones análogas. Estos descuentos no podrán por tanto significar variación alguna para los restantes usuarios. Para el caso de los Usuarios beneficiados por la exención o rebaja, la misma deberá contar en la respectiva factura y para poder revertir el beneficio otorgado, el Concesionario, deberá comunicarlo al usuario con sesenta (60) días de anticipación.

Capítulo 8- CORTE DEL SERVICIO DE PROVICIÓN DE AGUA

Sección I- Causales de suspensión del servicio al cliente

Artículo 60: El Concesionario podrá suspender o interrumpir el suministro de agua a los Usuarios por las causas que se detallan a continuación.

Causas de suspensión transitoria:

- Cuando el servicio público lo imponga;
- En presencia de averías u obras en instalaciones internas o en las cañerías e instalaciones de la red pública de distribución, y en todas las situaciones de fuerza mayor que lo obliguen.

Causas de restricción del servicio (según Art.61)

- Cuando la mora acumulada sea equivalente a dos (2) períodos, o a una sola factura por mas de noventa (90) días, con la intimación de pago por parte de la concesionaria.
- Cuando por causas imputables al Usuario sea imposible tomar lectura del medidor durante tres periodos consecutivos.

Causas de interrupción del servicio:

- El uso del Servicio por parte del usuario sin la correspondiente autorización y conexión legítimamente aprobada.
- Cuando el uso del agua por parte del Usuario pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución.

La interrupción del suministro de agua no impide al Concesionario de recurrir a las autoridades competentes o accionar ante los tribunales para hacer vales sus derechos y reclamar el pago de lo adeudado. Sin embargo, la Concesionaria no podrá ejercer esta facultad respecto de hospitales, sanatorios, u otras entidades de salud pública.

Artículo 61: En el caso de restricción del servicio en conexiones residenciales, el Concesionario limitará el servicio hasta aproximadamente 50 litros diarios por usuario, a través de restricciones en el punto de conexión domiciliaria o por el medio que el Concesionario juzgue más idóneo.

Sección II- Procedimientos Comunicación anticipada al usuario

Artículo 62: El corte del servicio por las causales expresadas en el artículo 60 se llevará a cabo una vez cumplido el siguiente procedimiento:

En el supuesto de falta de pago, la comunicación de la deuda a través de la factura tiene los efectos de un primer aviso si en la misma se indicara el monto de la deuda.

Antes de realizar el corte de suministro deberá notificar al usuario advirtiéndole expresamente que en caso de incumplimiento se procederá al corte o restricción del servicio.

En los demás supuestos, el Concesionario comunicará al Usuario sobre la presunta existencia de causal de corte o restricción del servicio, especificando cuál es y los hechos en que se funda y se le correrá vista de las actuaciones por cinco (5) días hábiles, para que se formule su descargo y, en su caso, aporte pruebas que hagan a su derecho. En base a los elementos de juicio existentes el Concesionario resolverá sobre la procedencia del corte o restricción del servicio.

En cualquiera de los casos, si se resolviere proceder al corte, el Concesionario comunicará al usuario la decisión, con una antelación no menor de cuarenta y ocho (48) horas.

Artículo 63: Si cesaran las causales de corte o restricción del servicio antes de transcurridas las 48 horas del aviso a que se refiere el Artículo 62, se devengará únicamente el cargo por notificación. Pasadas las 48 horas se devengará el cargo de interrupción por corte. Efectuado el corte o restricción del servicio, el Usuario deberá abonar el cargo por interrupción del servicio más el cargo de reconexión.

Artículo 64: La presentación de recursos por parte del Usuario no afecta el derecho del Concesionario a la ejecución del corte, asumiendo las responsabilidades emergentes si el corte fuese improcedente.

Sección III- Restitución del servicio

Artículo 65: Para el reestablecimiento del servicio por falta de pago, el Usuario deberá abonar los servicios pendientes de pago, recargos por mora, cargo de interrupción y de su reconexión. Para la reconexión del servicio suspendido por las restantes causales previstas en el artículo 60, el Usuario deberá cesar en la infracción y abonar los costos generados por la misma. El corte del Servicio no impide el devengamiento de los períodos contenidos en el plazo en que dicho corte se mantenga.

Capítulo 9- PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Sección I- Lugares de atención y líneas telefónicas para reclamos, consultas y emergencias

Artículo 66: El Concesionario deberá establecer Oficinas de Atención al Usuario dotadas de centros de atención personalizada.

Artículo 67: El Concesionario recibirá en su oficina los reclamos y/o consultas verbales o telefónicas en el horario de atención al público.

Artículo 68: El Concesionario deberá dar respuestas y satisfacción a las prestaciones y pedidos de los Usuarios en los siguientes plazos máximos, fijados en función de la naturaleza de los pedidos de intervención:

- Reclamos en general: 30 (treinta) días de recibido el mismo.
- Pedido de conexión a la red en el área servida: 10 días de aprobada la solicitud y pagado el cargo respectivo.
- Pedido de conexión: 48 horas de pagados las deudas y cargos correspondientes.
- Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 horas.
- Pedido de formas especiales de pago: 10 días.
- Modificación del sistema de facturación: 30 días
- Reparación de rotura, taponamientos o escape: 48 horas.

La falta de respuesta en los plazos indicados, dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a recurrir ante el Ente Regulador.

Artículo 69: Recursos: contra las decisiones del Concesionario, por las que se apliquen sanciones a los usuarios, dispongan la interrupción del servicio o de cualquier manera importen el ejercicio por aquel del poder de policía delegado en virtud de la concesión; los Usuarios podrán interponer ante el Ente Municipal de Control, el “Recurso de Reconsideración”, el que deberá ser presentado en mesa de entradas del referido Ente en forma fundada y con los elementos probatorios que estime a su derecho, dentro del término de diez días hábiles, debiendo constituir domicilio a todos los efectos procesales dentro de la zona urbana de la ciudad de Almafuerde, bajo apercibimiento de quedar firme la resolución del Concesionario. Del mismo se correrá traslado a la Concesionaria por seis días hábiles para que esta conteste los argumentos expuestos por el Usuario y aporte elementos probatorios que también estime a su derecho. El Ente se expedirá fundadamente, previo dictamen legal sobre el caso concreto, dentro del término de diez (10) días hábiles. Contra dicha resolución el Usuario como el Concesionario podrán acudir a la vía judicial pertinente.

Sección III- Información al Usuario

Artículo 70: El Concesionario pondrá a disposición del usuario folletos informativos de los temas de interés, en sus oficinas de atención al público y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatoria deberá estar igualmente a disposición de los usuarios.

El Concesionario deberá tener permanentemente a disposición de los usuarios, en sus oficinas de atención al público, un ejemplar impreso que contenga las disposiciones de este Reglamento, del Régimen Tarifario y demás normas que el Ente Regulador considere de interés.

Capítulo 10- IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES Y EQUIPOS DEL CONCESIONARIO

Artículo 71: Los empleados del Concesionario serán portadores de credencial identificatoria con fotografía. Estas credenciales deberán confeccionarse mediante tecnologías que alejen las posibilidades de adulteraciones y/o falsificaciones.

Artículo 72: Los empleados del Concesionario están obligados a presentar su credencial identificatoria siempre que concurran a los domicilios de los Usuarios a realizar inspecciones, u otras tareas relacionadas con el servicio.

Artículo 73: Los vehículos del Concesionario deberán estar identificados y serán debidamente señalizados cuando se detengan en la vía pública.

Capítulo 11- RECOMENDACIONES GENERALES

Sección I- Con respecto al uso del agua

Artículo 74: El Concesionario desarrollará su actividad y los Usuarios harán uso del agua con el objeto de asegurar el uso racional del recurso hídrico y la protección del medio ambiente.

Sección II- Con respecto al uso y mantenimiento de las instalaciones internas

Artículo 75: La utilización de depósitos de reserva o cisternas deberá satisfacer las siguientes condiciones:

- Los depósitos de agua, cualquiera fuese su tipo, serán inspeccionables en toda su extensión, incluida la base, para posibilitar la rápida detección de fugas de agua.
- En su construcción se utilizarán materiales que no afecten la calidad del agua suministrada.
- Serán perfectamente estancos, con superficies no absorbentes, lisas y resistentes.
- Serán enteramente cerrados y llevarán tapa hermética superior con dispositivo de fijación y que permita el acceso para limpieza.
- Llevarán válvula de desagüe que posibilite el agotamiento completo y limpieza del depósito.
- El alimentador, dotado de válvula de cierre automático, estará ubicado a 0.10 metros por encima del nivel máximo de agua.
- No se permitirá la instalación de desborde.

- Los tanques y cisternas domiciliarios deberán ser limpiados al mínimo una vez al año.

Sección III- Con respecto al cuidado del medidor de agua

Artículo 76: El usuario tiene las responsabilidades por la perfecta conservación del medidor, adoptando todas las medidas necesarias a este efecto (en particular no depositar materiales ni desperdicios sobre los mismos), manteniendo intactos los precintos que garantizan la no manipulación del mismo y creando las condiciones apropiadas para la toma de lecturas.

Capítulo 12 - DERECHOS Y OBLIGACIONES E LOS USUARIOS Y DEL CONCESIONARIO

Sección I- Derechos y obligaciones de los usuarios

Artículo 77: El usuario goza de los siguientes derechos:

- Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable conforme a lo previsto en este reglamento.
- Recibir el servicio de provisión de agua potable en la calidad y cantidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- Ser informado con antelación suficiente de los cortes programados por razones operativas.
- Tiene derecho a ser tratado con cortesía, corrección y diligencia, en un ambiente físico específico y a través de medios y personas que posibiliten la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.
- Reclamar ante el Concesionario.
- Reclamar ante el Ente Regulador, por deficiencias en el servicio.

Artículo 78: Los usuarios están obligados a:

- Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua sin la debida autorización de la autoridad de aplicación.
- Mantener en buen estado las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria evitando las pérdidas de agua.
- Dar cuenta por escrito al Concesionario de toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles, que implique una alteración de las tarifas por servicios por cambio de categoría.
- Dar cuenta por escrito al Concesionario de toda modificación en la categorización con respecto al IVA (Impuesto al valor Agregado) u otros impuestos futuros que incidan en el modo de facturación.
- Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión, reconexión y los demás previstos en este reglamento y en el cuadro tarifario. La falta de recepción de las facturas correspondientes en tiempo oportuno, no exime al usuario de su obligación de pago.
- Permitir el acceso de inspecciones del Concesionario a su propiedad.
- Mantener dentro de su propiedad una reserva de agua para un mínimo de 24 horas y un máximo de 48 horas.
- No operar la válvula de cierre, ni el medidor que se encuentran en la caja de medición, ya que deberá tener en su red interna una válvula maestra de cierre para el corte de sus instalaciones.

- Abonar los gastos que demande la reparación del medidor, llave de paso, etc. Si fuera afectado por su culpa o negligencia y los desperfectos que ocasionare a las instalaciones de la Cooperativa, como así también se obliga a su reposición en caso de daño, robo o hurto.
- A abonar los sucesivos e inmediatos pedidos de verificación del funcionamiento del medidor, si la Cooperativa verificare lo injustificado del reclamo. El primer contraste será gratuito y en los casos sucesivos se aplicará el costo que resultare a la fecha del contrato.
- A no permitir conectarse a otros usuarios sobre su medidor, no revender el agua que le suministra el Concesionario, salvo autorización expresa del mismo.

Sección II –Derechos y Obligaciones del Concesionario

Artículo 79: Derechos del Concesionario

- Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red pública de distribución destinada a la prestación del servicio.
- Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo, multas y demás recargos previstos en el presente reglamento e inspeccionar, con el consentimiento del Usuario, las conexiones e instalaciones internas a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente y demás reglamentación vigente.
- Proceder a la interrupción del servicio de agua cuando se constate una fuente alternativa de provisión de agua que no hubiese sido autorizada por la autoridad de aplicación.
- Suspender o interrumpir el servicio en los casos previstos en el Reglamento. En estos casos el Concesionario no será responsable por daños a los Usuarios o a sus bienes.
- Aplicar cuando se comprobare violación de las obligaciones, las sanciones previstas, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.

El Concesionario podrá, a pedido de entidades públicas, privadas o particulares, realizar análisis químicos y bacteriológicos que las muestras de agua que se le sometan, pudiendo facturar a los interesados los importes correspondientes.

Cuando se comprobare la violación de precintos, alteración del normal funcionamiento del medidor, etc.; se le exigirá al asociado la indemnización correspondiente en base al consumo probable que hubiese defraudado según los consumos y el tiempo presumible de defraudación, sin perjuicio de las acciones civiles y criminales que hubiere lugar o de las aplicaciones de las penalidades que como asociado de la Cooperativa regule el Estatuto.

Artículo 80: Obligaciones del Concesionario

- Suministrar el agua potable a los Usuarios del área servida con la calidad, cantidad y presión establecida por este reglamento.
- Informar a los usuarios con la anticipación indicada en este Reglamento sobre cortes y/o restricciones programados en el servicio de agua potable.
- Establecer un servicio permanente que permita a cualquier Usuario comunicar la existencia de averías o deficiencias en el suministro de agua potable y recibir información sobre el estado de las redes u obras de reparación.

- Establecer durante las horas de oficina un buen servicio de información, atención y asesoramiento a los Usuarios.
- Denunciar al Ente Regulador la existencia de fuentes alternativas de provisión de agua de acuerdo con las denuncias que reciba, a su vez, de parte de los Usuarios.

Capítulo 13 - DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 81: Los precios, cargos, recargos y multas previstas en el presente Reglamento y el Régimen tarifario respectivamente, no incluyen el Impuesto al Valor Agregado, cuyo porcentaje de ley dependerá de la categorización del usuario de servicio.

Artículo 82: Los pagos de las facturas que emita el Concesionario, así como de los cargos y multas previstas en el presente, o en cualquier otra norma de la Concesión, se harán exclusivamente en los Bancos, Oficinas Comerciales del Concesionario u otras locales expresamente habilitados al efecto por el Concesionario . En ningún caso los empleados del Concesionario podrán cobrar directamente de los Usuarios importe alguno en sus domicilios o fuera de los lugares arriba indicados. El Concesionario está obligado a emitir facturas en debida forma, por todos los servicios que preste, así como por los cargos, recargos y multas que aplique a los usuarios.

Artículo 83: Las situaciones especiales no previstas en este Reglamento, serán resueltas por el Ente Regulador previa audiencia del Concesionario, para que formule descargos si correspondiera y/o presente propuesta de solución.

Artículo 84: El Concesionario implementará operativos de regularización de las situaciones que estén al margen de lo reglado en el presente, haciendo uso de los medios de comunicación masivos y habilitando puestos de atención especializados para facilitar el conocimiento y su regularización por lo Usuarios.

Artículo 85: El Artículo 13 del marco regulador, establece que el consumo de agua potable de todos los usuarios será contabilizado mediante medidores de agua. El Concesionario cuenta con las facultades necesarias para instalar el medidor en el lugar que resulte técnicamente más apropiado. Para ello, en el caso en que dicho lugar resultara dentro de los límites de la propiedad del Usuario y éste se opusiere al ingreso del personal del Concesionario a los efectos de la colocación, o por cualquier medio obstaculizara la misma aún cuando correspondiera a la vía pública, el Concesionario podrá recurrir judicialmente para que se posibilite su cometido.