

## CONCESION DEL SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES

CONCESIONARIO: **Cooperativa de Agua Potable e Integrales Villa Manzano Ltda.**

### ANEXO IV

### REGLAMENTO DEL USUARIO

#### INDICE

<b>SECCION I - GENERALIDADES.....</b>	<b>82</b>
<i>Artículo 1º- OBJETO.....</i>	<i>82</i>
<i>Artículo 2º- NORMATIVA APLICABLE.....</i>	<i>82</i>
<i>Artículo 3º- DEFINICIONES Y SUJETOS.....</i>	<i>83</i>
<i>Artículo 4º- AMBITO DE APLICACION.....</i>	<i>83</i>
<b>SECCION II - DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>84</b>
<b>TITULO I- DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>84</b>
<i>Artículo 5º- CARACTER DEL SERVICIO.....</i>	<i>84</i>
<i>Artículo 6º- FISCALIZACION DE LA CONCESION.....</i>	<i>84</i>
<i>Artículo 7º- CAÑERIAS EXTERNAS.....</i>	<i>84</i>
<b>TITULO II- PROVISION DE AGUA.....</b>	<b>84</b>
<i>Artículo 8º- CALIDAD DEL AGUA.....</i>	<i>84</i>
<i>Artículo 9º- CANTIDAD DE AGUA.....</i>	<i>85</i>
<b>TITULO III- DESAGÜES CLOACALES.....</b>	<b>85</b>
<i>Artículo 10º- CALIDAD DEL SERVICIO.....</i>	<i>85</i>
<b>TITULO IV- INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS.....</b>	<b>85</b>
<i>Artículo 11º- INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISION DE AGUA.....</i>	<i>85</i>
<i>Artículo 12º- INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES.....</i>	<i>85</i>
<i>Artículo 13º- DEFICIENCIAS O PERDIDAS EN INSTALACIONES INTERNAS.....</i>	<i>86</i>
<i>Artículo 14º- INSPECCIONES.....</i>	<i>86</i>
<b>TITULO V- MEDIDORES.....</b>	<b>86</b>
<i>Artículo 15º- NORMAS APLICABLES.....</i>	<i>86</i>
<i>Artículo 16º- CARGO DE INSTALACION.....</i>	<i>86</i>
<i>Artículo 17º- RENOVACION.....</i>	<i>86</i>
<i>Artículo 18º- LECTURA DEL MEDIDOR.....</i>	<i>87</i>
<i>Artículo 19º- FUNCIONAMIENTO CORRECTO.....</i>	<i>87</i>
<i>Artículo 20º- VERIFICACION A SOLICITUD DEL USUARIO.....</i>	<i>87</i>
<i>Artículo 21º- VERIFICACION DEL CONCESIONARIO.....</i>	<i>88</i>
<i>Artículo 22º- MANIPULACION DE MEDIDOR.....</i>	<i>88</i>
<b>TITULO VI- CONEXION Y DESCONEXION DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>88</b>
<i>Artículo 23º- CONEXION.....</i>	<i>88</i>
<i>Artículo 24º- TRAMITE.....</i>	<i>89</i>
<i>Artículo 25º- DERECHO POR CONEXION.....</i>	<i>89</i>
<i>Artículo 26º- DERECHO DE DESCONEXION Y NO CONEXION.....</i>	<i>89</i>
<b>TITULO VII- INTERRUPCION DEL SERVICIO. EMERGENCIAS.....</b>	<b>89</b>
<i>Artículo 27º- CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....</i>	<i>89</i>
<i>Artículo 28º- EMERGENCIA SANITARIA.....</i>	<i>90</i>

<b>SECCION III - DE LOS SUJETOS .....</b>	<b>91</b>
<b>TITULO I - DE LOS USUARIOS. DERECHOS Y OBLIGACIONES.....</b>	<b>91</b>
<i>Artículo 29°- CLASIFICACION.....</i>	<i>91</i>
<i>Artículo 30°- PROVISION DE AGUA. ....</i>	<i>91</i>
<i>Artículo 31°- SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIA. ....</i>	<i>91</i>
<i>Artículo 32°- DERECHOS DE LOS USUARIOS. ....</i>	<i>91</i>
<i>Artículo 33°- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. ....</i>	<i>92</i>
<b>TITULO II - DEL CONCESIONARIO. DERECHOS Y OBLIGACIONES.....</b>	<b>93</b>
<i>Artículo 34°- EL CONCESIONARIO.....</i>	<i>93</i>
<i>Artículo 35°- .DERECHOS DEL CONCESIONARIO. ....</i>	<i>93</i>
<i>Artículo 36°- OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....</i>	<i>93</i>
<b>SECCION IV - PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO.....</b>	<b>94</b>
<b>TITULO I - ATENCION, TRATO E INFORMACION AL USUARIO.....</b>	<b>94</b>
<i>Artículo 37°- TRATO AL USUARIO.....</i>	<i>94</i>
<i>Artículo 38°- INFORMACION AL USUARIO. ....</i>	<i>94</i>
<i>Artículo 39°- INFORMACION DEL REGIMEN TARIFARIO.....</i>	<i>94</i>
<b>TITULO II - RECLAMOS.....</b>	<b>94</b>
<i>Artículo 40°- RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO.....</i>	<i>94</i>
<i>Artículo 41°- COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO. ....</i>	<i>94</i>
<i>Artículo 42°- TRAMITE. ....</i>	<i>95</i>
<i>Artículo 43°- TIEMPO DE RESPUESTAS.....</i>	<i>95</i>
<i>Artículo 44°- RECURSO ANTE EL DEPARTAMENTO.....</i>	<i>95</i>
<i>Artículo 45°- NOTIFICACIONES.....</i>	<i>96</i>

**CONCESION DEL SERVICIO PUBLICO DE  
AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES**

CONCESIONARIO: **Cooperativa de Agua Potable e Integrales Villa Manzano Ltda.**

**REGLAMENTO DEL USUARIO**

**SECCION I - GENERALIDADES**

**Artículo 1º- OBJETO**

EL Presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales debe ajustar su obrar la **Cooperativa de Agua Potable e Integrales Villa Manzano Ltda.**, en la prestación del servicio público de agua potable y desagües cloacales, y los Usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS, como autoridad reguladora investida de la potestad pública, para el ejercicio del poder de policía de gestión y servicio público de control de la concesión.

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

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

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

**Artículo 2º- NORMATIVA APLICABLE.**

La prestación del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales se rige por las disposiciones de las leyes N° 2952, N° 3.185, N° 3.184, N° 3.183 que

establece el Marco Regulatorio, N° 3518, las Resoluciones del DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS y el Contrato de Concesión del servicio público objeto del presente.

**Artículo 3º- DEFINICIONES Y SUJETOS.**

A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por:

- a) EL DEPARTAMENTO: El Departamento Provincial de Aguas de la Provincia de Río Negro, como supervisor del Contrato de Concesión, conforme se establece en el Artículo 2 de la ley N° 3185 y normas concordantes.
- b) MARCO REGULATORIO: Marco Regulatorio para la prestación de los servicios de agua potable, desagües cloacales, riego y drenaje en la Provincia de Río Negro, que como Anexo I se aprobó por ley N° 3183.
- c) CONCESION: La relación jurídica establecida entre EL CONCEDENTE y EL CONCESIONARIO por virtud del contrato para la prestación del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales.
- d) CONCEDENTE: El Poder Ejecutivo de la Provincia de Río Negro
- e) CONCESIONARIO: La **Cooperativa de Agua Potable e Integrales Villa Manzano Ltda.**, que a partir de la Toma de Posesión resulta responsable de la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales en el área regulada por el Contrato de Concesión.
- f) USUARIOS: Las personas físicas o jurídicas, en relación a los inmuebles que reciban o estén en condiciones de recibir de EL CONCESIONARIO el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales. Son Usuarios actuales quienes se encuentren comprendidos dentro del Area servida. Son Usuarios potenciales quienes estén comprendidos en el área concesionada no servida.
- g) REGIMEN TARIFARIO: El cuerpo de normas que regulan los precios y tarifas que deben pagar los Usuarios por el servicio de agua potable y desagües cloacales y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dicho servicio. Está conformado por el Capítulo VII del marco Regulatorio, y por lo establecido en el Capítulo XV y el Anexo II del Contrato de Concesión .
- h) REGLAMENTO DE INSTALACIONES VIGENTE: “Reglamento para las instalaciones sanitarias domiciliarias de provisión de agua, desagües cloacales y pluviales” del Departamento Provincial de Aguas, aprobado por Resolución N° 817 (28/05/87).

**Artículo 4º- AMBITO DE APLICACION.**

El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende el servicio de:

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

## **SECCION II - DE LOS SERVICIOS.**

### **TITULO I - DISPOSICIONES GENERALES.**

#### **Artículo 5º- CARACTER DEL SERVICIO**

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

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

#### **Artículo 6º- FISCALIZACION DE LA CONCESION**

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

#### **Artículo 7º- CAÑERIAS EXTERNAS**

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

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

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

Las obras deberán ejecutarse conforme a los proyectos elaborados por **EL CONCESIONARIO** y visados por **EL DEPARTAMENTO**.

### **TITULO II - PROVISION DE AGUA.**

#### **Artículo 8º- CALIDAD DEL AGUA.**

El agua potable que **EL CONCESIONARIO** provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo I del Contrato de Concesión: Normas de Calidad para el Agua de Bebida de Suministro Público – Serie Documento Técnico N°

3 – agosto 1996 – COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios).

**Artículo 9º- CANTIDAD DE AGUA.**

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

**TITULO III - DESAGÜES CLOCALES**

**Artículo 10º- CALIDAD DEL SERVICIO**

EL CONCESIONARIO debe operar, limpiar, mantener, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de obstrucciones y sus efectos: inundaciones y septización del líquido cloacal.

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

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

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

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

**TITULO IV - INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS**

**Artículo 11º- INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISION DE AGUA**

Se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua potable en el interior de los inmuebles. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por el medidor de caudal—o la llave maestra cuando éste no exista—, el cual se considera parte integrante de las redes externas.

**Artículo 12º- INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOCALES.**

Se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y acceso-

rios necesarios para efectuar la colección de desagües cloacales en el interior de los inmuebles. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la Línea Municipal.

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

#### ***Artículo 13º- DEFICIENCIAS O PERDIDAS EN INSTALACIONES INTERNAS.***

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

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

#### ***Artículo 14º- INSPECCIONES.***

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

### ***TITULO V - MEDIDORES***

#### ***Artículo 15º- NORMAS APLICABLES.***

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

#### ***Artículo 16º- CARGO DE INSTALACION.***

Toda nueva conexión será bajo el sistema medido. La provisión de los materiales estará a cargo del Usuario; mientras que los trabajos de excavación, relleno, compactación y ejecución de la conexión, estarán a cargo de EL CONCESIONARIO.

#### ***Artículo 17º- RENOVACION.***

La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo de EL CONCESIONARIO siempre que la vida útil del mismo se encuentre vencida; es-

tableciéndose dicha vida útil en DIEZ (10) años contados a partir del momento de su instalación. EL CONCESIONARIO comunicará al Usuario, en forma previa, que el cambio del medidor obedece a que su vida útil se encuentra vencida, el lapso de ella y el costo del recambio.

#### **Artículo 18º- LECTURA DEL MEDIDOR.**

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

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

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

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

#### **Artículo 19º- FUNCIONAMIENTO CORRECTO.**

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

EL CONCESIONARIO podrá, acorde a la magnitud del inconveniente detectado, realizar un control "in situ". Si con ello no se comprobara el buen funcionamiento del medidor deberá recurrir al control en el "banco de pruebas".

#### **Artículo 20º- VERIFICACION A SOLICITUD DEL USUARIO.**

Si un Usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo por escrito ante EL CONCESIONARIO, el que procederá a la inspección y verificación del medidor. EL CONCESIONARIO no podrá facturar en función de consumos hasta tanto no proceda a comunicar a los Usuarios los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese error en los consumos registrados, el costo de la inspección, establecido en UNA (1) vez el cargo fijo correspondiente, incluido impuestos, correrá por cuenta del Usuario. En caso contrario, correrá por cuenta de EL CONCESIONARIO.

Si como resultado de la inspección y verificación, existieren diferencias en los términos del artículo anterior:

- 1) Si los mismos implicaran una sobrefacturación para el Usuario, EL CONCESIONARIO deberá corregir en forma retroactiva las facturaciones de hasta tres (3) períodos anteriores y descontar dichos montos de las facturas siguientes; además procederá al recambio del medidor informando previamente al Usuario.
- 2) Si implicaran un reajuste a cargo del Usuario, el mismo no será de aplicación y EL CONCESIONARIO procederá al recambio del medidor informando previamente al

Usuario.

**Artículo 21º- VERIFICACION DEL CONCESIONARIO.**

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

**Artículo 22º- MANIPULACION DE MEDIDOR.**

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

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

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

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

**TITULO VI - CONEXION Y DESCONEXION DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 23º- CONEXION.**

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

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

Todos los Usuarios que estén al alcance de las redes de distribución de agua y de colectoras cloacales deberán conectarse al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua deberán ser cegadas, excepto el caso en que cuenten con autorización expresa de EL DEPARTAMENTO para mantenerlo en servicio.

**Artículo 24º- TRAMITE.**

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

**Artículo 25º- DERECHO POR CONEXION.**

El Usuario abonará un derecho por la conexión al momento de solicitarla. EL CONCESIONARIO no se encuentra autorizado a percibir ningún otro cargo por conexión.

**Artículo 26º- DERECHO DE DESCONEXION Y NO CONEXION.**

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

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

El Usuario deberá pagar un cargo equivalente a seis (6) meses de prestación de los servicios que tuviera para el primer caso o de seis (6) meses de los servicios que le hubiese correspondido tener en el segundo caso, de acuerdo con lo establecido en el Capítulos II del Anexo II -Régimen Tarifario- del Contrato de Concesión. Dicho pago debe efectuarse con anterioridad al momento de su efectiva desconexión o no conexión, debiéndose saldar también todo cargo impago existente a dicho momento. A partir de la desconexión o no conexión se continuará abonando un mínimo correspondiente a la categoría baldío por los servicios disponibles, según el Artículo 11 -Categoría Baldío- del Anexo II del Contrato de Concesión.

**TITULO VII - INTERRUPCION DEL SERVICIO. EMERGENCIAS****Artículo 27º- CONTINUIDAD DEL SERVICIO.**

EL CONCESIONARIO deberá prestar un servicio ininterrumpido.

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

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

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

La información tanto a los Usuarios como a EL DEPARTAMENTO, deberá

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

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

Se reconocen los siguientes tipos de cortes:

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

#### ***Artículo 28º- EMERGENCIA SANITARIA.***

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

- Comunicar a la población, indicando las medidas preventivas procedentes: restricción del consumo, recomendación de hervir el agua de bebida u otra.
- Comunicar al Consejo de Salud Pública y al Municipio..

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

- a) Cortar el suministro y proveer suministros alternativos;
- b) Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo;
- c) Continuar el suministro advirtiéndole sobre la toma de precauciones.

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

### **SECCION III - DE LOS SUJETOS**

#### ***TITULO I - DE LOS USUARIOS. DERECHOS Y OBLIGACIONES***

##### ***Artículo 29º- CLASIFICACION.***

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

##### ***Artículo 30º- PROVISION DE AGUA.***

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

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

En caso de verse afectados los niveles de presión de agua EL CONCESIONARIO deberá informar de tal suceso con 48 horas de anticipación del mismo modo indicado en el Artículo 27º-

##### ***Artículo 31º- SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIA.***

La atención de las mismas se efectuará según su grado de urgencia, para lo cual se dispondrá de los medios humanos y materiales para resolver los problemas denunciados. El lugar, horario y teléfono a los que el Usuario puede acudir en días hábiles ó inhábiles es el que se indica en el Artículo 34º- del presente Reglamento:. El Usuario puede informarse en dicho servicio de emergencia de las causas de afectación del suministro, los tiempos estimados que demandará la normalización del servicio, los recaudos que se adoptarán, las reparaciones a realizar y todo otro dato que sea de su interés respecto de interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

##### ***Artículo 32º- DERECHOS DE LOS USUARIOS.***

Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

- 1) Solicitar la conexión o desconexión del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a lo previsto en la Sección II de este Reglamento.
- 2) Recibir el servicio de provisión de agua potable en la calidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación del servicio o su normal cumplimiento.

- 4) Utilizar el servicio permanente de atención de emergencias en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 6) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- 7) Reclamar ante EL CONCESIONARIO cuando no cumpla:
  - a) Con las condiciones de calidad del servicio.
  - b) Con las normas de facturación.
  - c) Con los Planes de Mejoras y Expansión.
  - d) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado.
- 8) Reclamar ante EL DEPARTAMENTO cuando cumplida la instancia de reclamo ante EL CONCESIONARIO éste no hubiera dado respuesta satisfactoria, tácita o expresamente.
- 9) Denunciar ante EL DEPARTAMENTO cualquier conducta irregular u omisión de EL CONCESIONARIO o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 10) Recibir de EL CONCESIONARIO un trato cortés, diligente y eficiente.
- 11) Ejercer las acciones previstas en las normas vigentes en el orden Nacional, Provincial o Municipal sobre "Defensa de los Derechos del Consumidor".

Los Usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los incisos 7-c), 8, 9 , 10 y 11 del presente artículo.

### **Artículo 33º- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.**

Son obligaciones de los Usuarios las siguientes:

- 1) Cumplir con los regímenes vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y de desagües cloacales en el área regulada sin el conocimiento y la debida autorización de EL DEPARTAMENTO.
- 2) Mantener las instalaciones internas evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
- 3) Dar cuenta a EL CONCESIONARIO dentro de los 30 días del o de los cambios de destino del inmueble servido que implique la recategorización del mismo a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario.
- 4) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los derechos y/o cargos correspondientes a: conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este Reglamento.
- 5) Permitir el acceso de inspecciones de EL CONCESIONARIO a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.
- 6) Reparar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- 7) Abstenerse de manipular los medidores instalados y llaves de corte en vereda.

- 8) Abstenerse de volcar a la red cloacal los desagües pluviales, y/o industriales que no cumplan con los requerimientos indicados en este Reglamento.

## ***TITULO II - DEL CONCESIONARIO. DERECHOS Y OBLIGACIONES***

### ***Artículo 34º- EL CONCESIONARIO.***

Fija su domicilio en Avda. San Martín N° 74 de Villa Manzano,  
Municipio de Campo Grande.

### ***Artículo 35º- .DERECHOS DEL CONCESIONARIO.***

EL CONCESIONARIO goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer el control y custodia de las instalaciones destinadas a la prestación del servicio.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación del servicio a su cargo.
- 3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el Area Servida en los casos previstos en el presente Reglamento.
- 4) Aplicar, cuando se comprobaren situaciones de clandestinidad y/o incumplimiento de las obligaciones de los Usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en el Régimen Tarifario, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la Justicia para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas o daño a las instalaciones.
- 5) Proceder a la reducción y al corte del servicio por mora en el pago del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Art. 43 del Marco Regulatorio (texto según Ley N° 3518) y su reglamentación y en el Contrato de Concesión.
- 6) Facturar gastos de mantenimiento cuando acciones reiteradas de los Usuarios provoquen daños a las instalaciones externas.

### ***Artículo 36º- OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.***

EL CONCESIONARIO deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Realizar todas las tareas y actividades idóneas para la prestación de los servicios indicados en el Artículo 5º- del presente y para el cumplimiento de las disposiciones del marco regulatorio y del Contrato de Concesión.
- 2) Publicar información de manera tal que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre la prestación de los servicios.
- 3) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios, u ocasionen perjuicios a terceros. EL CONCESIONARIO podrá, previa intimación fehaciente, disponer el corte de los servicios.
- 4) Atender debidamente los reclamos de los Usuarios relacionados con la prestación de los servicios.

5) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado con acceso de EL DEPARTAMENTO.

## **SECCION IV - PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO.**

### ***TITULO I - ATENCION, TRATO E INFORMACION AL USUARIO***

#### ***Artículo 37º- TRATO AL USUARIO.***

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

Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida tiene la facultad de reclamar ante EL DEPARTAMENTO.

#### ***Artículo 38º- INFORMACION AL USUARIO.***

Los informes anuales sobre el nivel del servicio, el informe anual de avance del Plan de Mejoras y Expansión, el nuevo plan para el siguiente período tendrán carácter de Públicos para los Usuarios.

Con el objeto de su difusión, EL CONCESIONARIO deberá poner a disposición de los Usuarios una copia de dichos informes.

#### ***Artículo 39º- INFORMACION DEL REGIMEN TARIFARIO.***

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

### ***TITULO II - RECLAMOS***

#### ***Artículo 40º- RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO.***

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

#### ***Artículo 41º- COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO.***

El Usuario contará con los siguiente medios para contactarse, o efectuar

reclamos al concesionario:

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

**Artículo 42º- TRAMITE.**

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante EL CONCESIONARIO originará la confección, por parte de EL CONCESIONARIO, de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al Usuario como constancia del registro del caso.

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

**Artículo 43º- TIEMPO DE RESPUESTAS.**

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

- a) Reclamo en general: diez (10) días corridos de recibido el mismo.
- b) Pedido de conexión a la red en el área servida: cinco (5) días corridos.
- c) Pedido de Reconexión: cuarenta y ocho (48) horas.
- d) Pedido de desconexión o no conexión: cinco (5) días corridos.
- e) Pedido de inspección por denuncias sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas.

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

**Artículo 44º- RECURSO ANTE EL DEPARTAMENTO.**

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

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

EL DEPARTAMENTO, antes de resolver, deberá solicitar a EL CONCESIONARIO los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimare necesaria-

ria al efecto, fijando un plazo razonable y acompañando copia del recurso. En oportunidad de responder, EL CONCESIONARIO podrá esgrimir los argumentos que hagan a la defensa de su posición.

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

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

EL DEPARTAMENTO fija su domicilio en la calle San Martín 249 de la ciudad de Viedma (CP 8500). Teléfono: (02920) 42-0432 y cuenta con el servicio de atención de Usuarios: 0800 – 333- 3456

Las Delegaciones de EL DEPARTAMENTO en el interior de la Provincia se encuentran en:

Zona Andina: S.C. de Bariloche (cabecera) y El Bolsón

Alto Valle: General Roca (cabecera) y Cipolletti.

Valle Medio: Luis Beltrán

#### ***Artículo 45º- NOTIFICACIONES.***

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