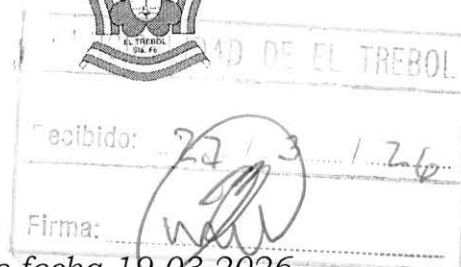


*Honorable Concejo Municipal
de la ciudad de El Trébol*



ORDENANZA N° 907

Texto Ordenado



Incluye ULTIMA ACTUALIZACIÓN: Ordenanza N° 1.596 de fecha 19-03-2026

ORDENANZA

ARTÍCULO 1°: Apruébase el Régimen Tarifario y el Reglamento del Usuario correspondiente a los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, que se integran como parte a la presente, a los efectos de dar cumplimiento a las exigencias planteadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, ENRESS, en la Resolución N° 275/00 por ellos dictada, reglamentaria de la Ley Provincial N° 11.220.-

ARTÍCULO 2°: Comuníquese, promúlguese, publíquese y dése al Registro Municipal.-

Dada en la Sala de Sesiones del H. Concejo Municipal de la ciudad de El Trébol, Departamento San Martín, Provincia de Santa Fe, a los veinticuatro días del mes de noviembre del año dos mil once.-

RÉGIMEN TARIFARIO UNIFICADO de los SERVICIOS de PROVISIÓN de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES de EL TRÉBOL

ARTÍCULO 1°: OBJETO.

Las prestaciones de los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales de la localidad de El Trébol concesionado por la Municipalidad de El Trébol, mediante ordenanza N° 907 de fecha 24.211.11 a la Cooperativa de Provisión de Agua Potable y otros Servicios Públicos de El Trébol Limitada, en adelante denominada la Prestadora, serán facturadas de conformidad con lo dispuesto en el presente Régimen Tarifario.

ARTÍCULO 2°: VIGENCIA.

Este Régimen Tarifario será de aplicación a partir de su aprobación por parte de la Municipalidad de El Trébol y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la Provincia de Santa Fe, ENRESS ó el Organismo que lo reemplace en el futuro.

ARTÍCULO 3°: FACULTADES DEL ENTE REGULADOR.

El Ente Regulador dictará toda reglamentación en materia tarifaria que considere necesaria a los efectos de la aplicación del presente Régimen Tarifario, con arreglo a las disposiciones de la Ley N° 11.220 y considerando las normas establecidas en el Contrato de Concesión. El Ente Regulador resolverá, fundadamente, aquellos casos que por sus características singulares, requiriesen un tratamiento especial o bien no hubiesen sido previstos en el presente Régimen Tarifario.

ARTÍCULO 4°: DEFINICIONES ESPECIFICAS.

Al solo efecto de la aplicación del presente Régimen Tarifario se considerarán las siguientes definiciones:

Baldío: Aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna.

Inmueble Conectado al Servicio: Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Concesión que tenga a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria, los Servicios de Agua Potable y/o desagües cloacales, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220 y el artículo 10 inciso b) y c) del presente Régimen Tarifario.

Inmueble Desconectado del Servicio: Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Concesión que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable y/o desagües cloacales a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria, y al que la Prestadora le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220 y el artículo 10 inciso b) y c) del presente Régimen Tarifario. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago.

Inmueble Deshabitado: Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones

que cuenten con alguna Conexión Domiciliaria se considerarán Inmuebles Conectados al Servicio, por lo que están obligados al pago de los servicios como tales.

ARTÍCULO 5º: ALCANCE.

Todos los Usuarios a los cuales la Prestadora preste Servicios alcanzados por las disposiciones de la Ley N° 11.220 y el Contrato de Concesión, estarán sujetos al presente Régimen Tarifario. Salvo disposición expresa del Ente Regulador, los Usuarios no abonarán ni a la Prestadora ni a terceros, otros montos que los resultantes de la aplicación del presente Régimen Tarifario por hechos relacionados con la disponibilidad y/o uso de los Servicios concesionados.

ARTÍCULO 6º: RESPONSABLES DEL PAGO

Serán responsables solidarios y obligados al pago por los Servicios recibidos las personas establecidas en el Artículo 95 de la Ley N° 11.220.

ARTÍCULO 7º: INGRESOS DE LA PRESTADORA

Principio General

La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro de todos los Servicios que preste, según el alcance establecido en la Ley N° 11.220, el Contrato de Concesión, la Ley de Cooperativas N° 20337, el Estatuto y/u otros Órganos de Contralor. Los ingresos correspondientes por la prestación de los Servicios deberán provenir de la aplicación de las disposiciones del presente Régimen Tarifario.

Dichos ingresos son:

INGRESOS (Genuinos del Servicio).

- Servicio a inmueble. (Art. 8)
- Intereses y recargos. (Art. 9)
- Cargos especiales. (Art. 10)

INGRESOS POR CUENTA DE TERCEROS.

- Tasa Retributiva. (Art. 11)
- Impuestos municipales, provinciales y nacionales. (Art. 12)

ARTÍCULO 8º: SERVICIO A INMUEBLES.

I - SERVICIO DE AGUA POTABLE:

A. Usuarios con consumo:

$$MF = CF + B + E$$

MF = Monto total a facturar;

CF = Cargo Fijo (\$. Por período)

B = Básico (Consumo Mínimo);

E = Excedente sobre B;

B. Lotes Baldíos:

$$MF = CF$$

MF = Monto a facturar;

CF = Cargo Fijo (\$. Por período)

Se aplica la siguiente tabla y valores:

CF - Cargo Fijo: La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro, por período mensual, aplicando el ajuste, según Artículo 1º:

- A partir del 1º de abril 2026: la suma de \$ 3.395,48.- en concepto de Cargo Fijo por factura individual emitida a usuarios con o sin consumo.

B - Básico: La Prestadora establece el Básico de Consumo (B) hasta 7m3 (siete metros cúbicos), a cuyo valor se le aplica el ajuste, según Artículo 1º:

- A Partir del 1º de abril 2026: Básico de Consumo por factura individual emitida a usuarios cuyo consumo no supere la cantidad de 7 m3 (siete metros cúbicos) corresponde \$ 13.367,64.-

E - Excedente: La Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de excedente (E) por factura individual emitida a usuarios cuyo consumo exceda al básico (B).
 A tales efectos se establece una tabla de medición de consumo variable por tramos. Se fija el valor del m3 excedente para cada tramo. Por lo tanto, el valor (E) estará compuesto por el excedente sobre el básico (B)

La Prestadora aplica el ajuste, según Artículo 1º.

METROS	BÁSICO	EXCEDENTE	TOTAL
7	13.367,64		13.367,64
8	13.367,64	1.378,83	14.746,47
9	13.367,64	2.757,68	16.125,32
10	13.367,64	4.136,52	17.504,16
11	13.367,64	5.515,36	18.883,00
12	13.367,64	6.894,20	20.261,84
13	13.367,64	8.273,04	21.640,68
14	13.367,64	9.651,88	23.019,52
15	13.367,64	11.030,72	24.398,36
16	24.398,27	1.932,99	26.331,35
17	24.398,27	3.865,99	28.264,35
18	24.398,27	5.798,98	30.197,34
19	24.398,27	7.731,98	32.130,34
20	24.398,27	9.664,97	34.063,33
21	34.063,24	2.478,70	36.542,03
22	34.063,24	4.957,39	39.020,72
23	34.063,24	7.436,09	41.499,42
24	34.063,24	9.914,78	43.978,12
25	34.063,24	12.393,48	46.456,81
26	34.063,24	14.872,17	48.935,51
27	48.935,35	3.033,39	51.968,90

Forma de Cálculo del Excedente: E = e1 + e2 + e3 + e4, donde “e” representa el excedente sobre el tramo inmediato inferior, según valor unitario fijado para ese tramo.

La Prestadora aplica el ajuste, según Artículo 1º y se establecen los siguientes tramos:

- e1:** más de 7 m3 hasta 15 m3 =
 A partir del 1º de abril 2026: \$ 1.378,83 el m3 sobre el Básico (B)
- e2:** más de 15 m3 y hasta 20 m3 =
 A partir del 1º de abril 2026: \$ 1.932,99 el m3 sobre e1
- e3:** más de 20 m3 hasta 26 m3 =
 A partir del 1º de abril 2026: \$ 2.478,68 el m3 sobre e2
- e4:** más de 26 m3 en adelante =
 A partir del 1º de abril 2026: \$ 3.033,36 el m3 excedente sobre e3

Los usuarios jubilados y pensionados que justifiquen como único ingreso el equivalente a dos jubilaciones o pensiones nacionales mínimas, que no desempeñen actividad laboral remunerada alguna y tengan como única propiedad la vivienda que ocupan, previa evaluación de una Comisión conformada por dos integrantes del Concejo Municipal, un representante del Área Social del Municipio y dos integrantes del Consejo de Administración de la Cooperativa, la que será convocada por esta una vez al mes, en función a las solicitudes presentadas, podrán ser beneficiados con una tarifa diferencial que comprenderá el consumo básico hasta 7 m3, sin costo alguno, facturándosele solamente el excedente a los valores que indica el presente régimen tarifario.-

II – SERVICIO DE DESAGÜES CLOACALES

La prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro en concepto de Cargo Fijo (CF), por factura individual emitida a usuarios y por período mensual las siguientes tasas de servicios:
 La Prestadora aplica el ajuste, según Artículo 1º y se establecen los siguientes valores:

a) Por vivienda unifamiliar o unidad habitacional, comercio o industria no comprendida por el inciso b), la suma de:

A partir del 1º de abril 2026: \$ 8.751,06.

b) Por unidad edilicia tipo hotel, motel, pensiones, alojamientos, lavaderos de vehículos, lavaderos de ropa, sanatorios, clínicas o similares (siempre que existan internaciones), laboratorios industriales (que por su naturaleza puedan estar conectados al servicio), industrias químicas o de la alimentación (que utilicen el servicio de manera destacada), bares y comedores, los siguientes valores:

A partir del 1º de abril 2026: \$ 11.098,68.

(Artículo modificados por Ordenanza N°1.596- 19-03-2026)

ARTÍCULO 9º: INTERESES Y RECARGOS.

El régimen de intereses resarcitorios y punitivos y de financiación como así también los recargos destinados a cubrir los gastos que surgieren con motivo de la gestión de cobro y/o reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados, será el que se establece a continuación. Los porcentajes podrán ser modificados por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión.

Intereses Punitivos.

Por el período comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el segundo vencimiento determinado por la Prestadora, se aplicará un interés punitivo igual al cincuenta por ciento (50%) de la tasa activa que aplica el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días sobre el monto original facturado. Vencido dicho plazo se aplicará el mismo interés sobre el monto original facturado, no acumulativo al anterior.-

Intereses Resarcitorios

Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorio sobre el monto original, equivalente a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Este monto se adicionará al interés punitivo.

Ingresos por Intereses de Financiamiento

La Prestadora deberá financiar, en los casos expresamente previstos y previa solicitud del Usuario, los cargos que se indican en este Régimen Tarifario a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación de la Prestadora informar a los Usuarios al respecto. La información a los Usuarios deberá comprender la discriminación de los intereses a pagar del saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, los gastos extras adicionales si los hubiere y el monto total financiado a pagar.

Recargos por reembolso de gastos

La Prestadora podrá facturar con costo a los usuarios aquellos gastos que se originan en la gestión de cobro extrajudicial, sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que se originen con posterioridad y/u otros tendientes a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados.

Recargos por Incumplimientos de los Usuarios

La Prestadora, previa autorización del Ente Regulador otorgada según el análisis que éste realice en cada caso general o particular, tendrá derecho a la facturación y cobro por trabajos vinculados con la prestación del Servicio, originados en incumplimientos de las normas vigentes, por parte de Usuarios claramente individualizados. Dicha facturación deberá tener en cuenta los costos incurridos por la Prestadora y afectará únicamente a los Usuarios a los que corresponda imputar el incumplimiento. El Ente Regulador podrá controlar la pertinencia de los costos mencionados, solicitando a la Prestadora los informes correspondientes.

Facultades sobre las Deudas

La Prestadora podrá otorgar facilidades de pago en relación a las deudas que los

Usuarios mantengan con él, respetando los principios de generalidad e igualdad en la prestación del Servicio.

ARTÍCULO 10º: CARGOS ESPECIALES

CARGO DE CONEXIÓN

Una vez solicitada una nueva conexión por un Usuario, la Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro al Usuario correspondiente del siguiente Cargo de Conexión, según el Servicio del que se trate:

A partir del 1º de abril 2026:

CONEXIÓN	CARGO POR INMUEBLE
Agua Potable	\$ 306.430,98
Desagües Cloacales	\$ 42.457,16

a) Valor pagadero en hasta cuatro (4) cuotas sin interés, sobre el cual la concesionaria queda habilitada a aplicar descuentos de estímulo por pago de contado. Esta suma podrá ser financiada hasta en ocho (8) cuotas, aplicando a partir de la cuota cinco (5) una tasa de interés sobre saldo del 1,5% mensual directo. Aquellos casos denominados sociales que cuenten con un informe del Área Social del Municipio, dispondrán de planes especiales, acordes a la capacidad de pago del contribuyente. -

Las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo de la Prestadora. Corresponderá la facturación de un (1) Cargo de Conexión por cada inmueble conectado. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la provisión de la conexión domiciliaria.

b) CARGO DE DESCONEXIÓN

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiera solicitado la desconexión de los Servicios disponibles, en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable el siguiente Cargo de Desconexión.

SERVICIO	CARGO DE DESCONEXIÓN
Agua Potable	\$ 00,00
Desagües Cloacales	\$ 00,00

El pago deberá ser efectivizado dentro de los quince (15) días corridos de otorgada la desconexión, como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha de vigencia del presente. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

c) CARGO DE NO CONEXIÓN

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiere solicitado la No Conexión de los Servicios disponibles, en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable el siguiente Cargo de No Conexión.

SERVICIO	CARGO DE NO CONEXIÓN
Agua Potable	\$ 00,00
Desagües Cloacales	\$ 00,00

El pago deberá ser efectivizado dentro de los quince (15) días corridos de otorgada la no conexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse, asimismo, toda deuda existente hasta la fecha. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

d) CARGO DE RECONEXIÓN

Para el caso de inmuebles en los que la Prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro del siguiente Cargo de Reconexión:

A partir del Período desde 1º de abril 2026:

SERVICIO	CARGO DE RECONEXIÓN
Agua Potable	\$ 8.240,55
Desagües Cloacales	\$ 8.785,81

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto. En caso de Reconexión por abono de deuda vencida, queda a criterio de la Prestadora la posibilidad de bonificar este cargo.

(Artículo modificado por Ordenanza N° 1.596- 19-03-2026)

ARTÍCULO 11º: FACTOR DE TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE REGULACIÓN Y CONTROL: A los efectos de solventar el costo de funcionamiento del Ente Regulador, la Prestadora facturará a los Usuarios la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control establecida por el artículo 27 de la Ley N° 11.220, informando a los mismos la suma o porcentaje aplicado.

ARTÍCULO 12º: IMPUESTOS MUNICIPALES, PROVINCIALES Y NACIONALES
Los precios o tarifas indicados anteriormente no incluyen alícuotas correspondientes a impuestos municipales, provinciales y nacionales que fueren aplicables.

ARTÍCULO 13º: PRECIOS MÁXIMOS Y REBAJAS DISPUESTAS POR LA PRESTADORA

Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. La Prestadora podrá establecer valores tarifarios y precios menores, en todos los casos con carácter general, para situaciones análogas. Los descuentos que pudiere otorgar la Prestadora no deberán generar, directa o indirectamente, variación alguna para los restantes Usuarios. En la factura correspondiente deberá consignarse el monto y concepto de la rebaja. La Prestadora podrá dejar sin efecto el beneficio otorgado, previa comunicación al Usuario de tal hecho con sesenta (60) días corridos de antelación. En todos los casos la Prestadora deberá informar al Ente Regulador dentro de un plazo no mayor a diez (10) días desde su otorgamiento.

ARTÍCULO 14º: EXENCIONES, REBAJAS Y SUBSIDIOS

Respecto de toda otra exención, rebaja o subsidio que existiere o pudiere disponerse en el futuro, la autoridad pública competente que lo dispusiere compensará a la prestadora con el monto equivalente al costo emergente de los mismos, entendiéndose por tal a las sumas dejadas de percibir en virtud de dichas exenciones, rebajas o subsidios, en un todo de acuerdo con los artículos 81, 92 y 94 de la Ley N° 11.220 y las disposiciones del presente Régimen Tarifario. Los informes confeccionados a tal efecto por la Prestadora deberán ser certificados mensualmente por los Auditores Técnico y Contables. La compensación deberá ser efectivizada dentro de los treinta (30) días corridos siguientes al período de facturación correspondiente.

ARTÍCULO 15º: CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora estará facultada para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones: La mora incurrida en una factura se configurará de manera automática y deberá ser, como mínimo, de dos (2) meses calendarios a partir del vencimiento original de la misma. La Prestadora deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito en, como mínimo, dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalo entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días para el pago. La Prestadora deberá cursar al Usuario un aviso previo al

corte del Servicio con no menos de siete (7) días de antelación, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la Prestadora, a raíz de una mora anterior. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado. En caso de corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reconexión establecido en el Artículo 10° inciso d) del presente Régimen Tarifario, la Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas. La Prestadora no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

- ✓ Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.
- ✓ Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión, pendiente de resolución por la Prestadora o por el Ente Regulador, dentro del plazo establecido en el artículo 114 de la Ley N° 11.220. En estos casos el Usuario deberá reclamar previamente ante la Prestadora.
- ✓ En los demás casos contemplados en el artículo 92 de la Ley N° 11.220.
- ✓ Cuando el usuario mantenga deudas a la Prestadora por conceptos que no correspondan a la prestación de los servicios públicos regulados por la presente;
- ✓ Cuando la factura emitida por la prestadora incluya conceptos que no correspondan a la prestación de los servicios públicos regulados por la presente;

(Artículo modificado por Ordenanza N° 945 de fecha 17.05.2012)

ARTÍCULO 16°: NOTIFICACIONES

En todos los casos donde sea obligación de la Prestadora notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido, o en el domicilio que hubiere indicado el Usuario para la remisión de las facturas.

ARTÍCULO 17°: NORMAS DE FACTURACIÓN - PRINCIPIOS BÁSICOS

La facturación de los servicios concesionados por el Municipio a favor de la Prestadora no podrá incluir ningún otro concepto que no responda exclusivamente a ellos, sus accesorias u otros cargos indicados en el Artículo 7°.-

ARTÍCULO 18°: EJECUTABILIDAD

Las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita la Prestadora por los Servicios que hubiere prestado, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley N° 11.220.

ARTÍCULO 19°: PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN

La periodicidad de la facturación del Servicio prestado será determinada por la Prestadora, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un (1) mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al Ente Regulador y a los Usuarios correspondientes, con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos.

ARTÍCULO 20°: LUGAR DE PAGO. ENVÍO DE LAS FACTURAS

El Usuario deberá recibir la factura con cinco (5) días de antelación a la fecha de su vencimiento original. En caso que un Usuario alegara la falta de recepción de la factura en tiempo, subsistirá la obligatoriedad de pago sin perjuicio de la facultad de realizar el correspondiente reclamo. Las facturas se abonarán en el domicilio de la Prestadora, sito en Elisa Damiano 99 de la localidad de El Trébol ó en las Instituciones Bancarias, Entidades Mutuales u otras bocas de cobro habilitadas a tales efectos por Convenio entre las partes.-

ARTÍCULO 21°: FACTURACIÓN A NUEVOS USUARIOS

La fecha de iniciación de la facturación de Servicios prestados por la Prestadora a Usuarios no servidos a la fecha de comienzo de la vigencia del presente Régimen Tarifario, se determinará de acuerdo a los siguientes casos:

Inmuebles con Conexión instalada

Todos los Usuarios que contaren con Conexión Domiciliaria instalada para la provisión de agua potable y/o el servicio de desagües cloacales, tendrán obligación de pago a partir del día de la habilitación del respectivo Servicio. Será responsabilidad de la Prestadora la comunicación al Usuario de dicha fecha.

Inmuebles sin Conexión instalada

Todos los Usuarios que no contaren con Conexión Domiciliaria del Servicio de provisión de agua potable y/o desagües cloacales, tendrán obligación de pago a partir de la habilitación del respectivo Servicio o del vencimiento del plazo otorgado para la habilitación de las instalaciones internas, según lo dispuesto en el Contrato de Concesión. Se exceptúa de lo dispuesto en este artículo a los Usuarios que hayan abonado el Cargo de Desconexión o de No Conexión.

Inmuebles baldíos

Los inmuebles baldíos que no contaren con Conexión Domiciliaria de agua potable, abonarán a la Prestadora el servicio a inmuebles previsto en el art. 8° inc. I - B), salvo que soliciten dicha Conexión, por lo que se le facturará el correspondiente Cargo de Conexión. En el caso de los baldíos que ya cuentan con la conexión domiciliaria se le facturará el servicio a inmuebles.

Inmuebles con modificaciones

Para aquellos Inmuebles en los cuales correspondiere un cambio de clasificación según lo establecido en el artículo 4 del presente Régimen Tarifario, o cuando en los mismos se verificaren modificaciones que afecten los montos a facturar por los Servicios prestados, la facturación modificada podrá ser realizada a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que las modificaciones fueran constatadas por la Prestadora o bien comunicadas por el Usuario, lo que fuere anterior.

ARTÍCULO 22°: REQUISITOS DE LAS FACTURAS EMITIDAS POR LA PRESTADORA**Indicaciones mínimas**

La Prestadora deberá comunicar a los Usuarios todos los elementos necesarios que le permitan calcular los valores tarifarios que le fueren facturados. Sin perjuicio de las exigencias establecidas en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, en las facturas que emita la Prestadora deberá indicar, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre y domicilio del Usuario.
- Fecha de emisión.
- Ubicación del Inmueble.
- Período facturado.
- Fecha de vencimiento.
- Fecha de próximo vencimiento.
- Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor del servicio, ingresos por cuenta de terceros.-
- Fecha de control de medición si correspondiere.
- Caudales suministrados, detallando estado anterior y actual.
- Intereses por mora y montos resultantes.
- Importe de otros descuentos, exenciones, rebajas o subsidios aplicables.
- Porcentaje y/o monto de la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.
- Impuestos.
- Importe total a pagar.
- Importes con mora.
- Lugares y formas de pago .
- Números telefónicos y direcciones de la Prestadora y del Ente Regulador.
- Deuda del usuario (períodos, importes e intereses). En el caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda "No existen deudas pendientes".

ARTÍCULO 23°: MEDIDORES - SISTEMA DE MEDICIÓN

Todos los inmuebles con servicio de agua potable se rigen por el sistema medido por lo que el usuario no tendrá derecho de opción alguna.

ARTÍCULO 24°: RENOVACIÓN

La renovación y mantenimiento del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo de la Prestadora desde la fecha de su instalación.

ARTÍCULO 25°: LECTURAS

La Prestadora realizará la lectura de los medidores con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso. El inicio de la lectura de medidores nuevos instalados se

efectuará a partir del día de su instalación hasta la finalización de tal período. En caso de efectuarse el reemplazo o puesta en cero del medidor instalado, tal hecho deberá ser comunicado al Usuario por la Prestadora. El acceso al medidor estará limitado al personal que indique la Prestadora, pero éste deberá permitir al Usuario correspondiente su lectura, en ocasión de efectuarla o cuando el Usuario se lo solicite con causa justificada.

ARTÍCULO 26°: FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real apreciado por medio de un patrón aprobado por el Ente Regulador.

ARTÍCULO 27°: VERIFICACIÓN POR PEDIDO DEL USUARIO

Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la Prestadora quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del medidor y de las instalaciones internas, dentro del plazo de diez días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo, la Prestadora no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor, la Prestadora procederá al recambio o reparación del mismo, a su costo. Si se determinase que el medidor registró consumos en exceso corresponderá, además, la refacturación de los Servicios prestados. Si se comprobare que el medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del Ente Regulador una nueva inspección, con citación de la Prestadora, además, el usuario podrá impugnar la factura que la Prestadora emita en función de los consumos leídos.

ARTÍCULO 28°: VERIFICACIÓN POR DECISIÓN DE LA PRESTADORA

Si la Prestadora estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor, procederá a su reparación o reemplazo a su costo. En lo demás, se estará a lo dispuesto en el artículo anterior. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del Ente Regulador una nueva inspección, con citación de la Prestadora.

ARTÍCULO 29°: MANIPULACIÓN DE MEDIDOR

Está prohibida al usuario toda manipulación del medidor y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el usuario deberá reparar el daño causado, así como afrontar el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

ARTÍCULO 30°: RÉGIMEN APLICABLE A LOS CASOS DE RE-FACTURACIÓN

Toda situación de clandestinidad y/o incumplimiento de obligaciones por parte de los Usuarios y que genere la necesidad de refacturar períodos, de conformidad con lo dispuesto en el art. 21, determinará un recargo del 50,00 % por sobre los valores que hubiere correspondido facturar si dicha situación no hubiese existido, con arreglo a los plazos establecidos en dicho artículo. Ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9° del presente Régimen Tarifario.

ARTÍCULO 31°: RÉGIMEN APLICABLE A LA DEVOLUCIÓN DE IMPORTES A LOS USUARIOS.

Las devoluciones de importes monetarios a los Usuarios por la facturación de prestaciones contempladas en el presente Régimen Tarifario, cuando mediase incumplimiento, error u omisión de la Prestadora con respecto a la aplicación de cualquier norma legal, contractual o reglamentaria, se sujetarán a un régimen de recargos e intereses igual al establecido en el artículo 9° del presente Régimen Tarifario.

ARTÍCULO 32°: FACTURAS IMPUGNADAS

Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por la Prestadora o por el Ente Regulador serán, a opción del usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva, sumándole en todos los casos, los intereses establecidos en el art. 9 del Régimen Tarifario hasta la total

compensación de la obligación. La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario el derecho al pago parcial a cuenta de un importe, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto la Prestadora se expida. En el caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, la Prestadora deberá emitir una nueva factura, otorgando un nuevo plazo para el pago no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el reclamo fuera denegado, la Prestadora podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a quince (15) días corridos posteriores a la fecha de la resolución, adicionando los recargos establecidos en el Régimen Tarifario. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.

ARTÍCULO 33º: PUBLICIDAD

La Prestadora deberá emitir dentro de los dos (2) meses contados a partir de su aprobación, un documento descriptivo e informativo para los Usuarios, de las disposiciones, precios y valores tarifarios contenidos en el presente Régimen Tarifario, así como de todo procedimiento administrativo que se disponga en relación con la aplicación del mismo. Dicho documento deberá ser aprobado por el Ente Regulador y será posteriormente puesto a disposición de los Usuarios en las oficinas comerciales de la Prestadora, así como en las oficinas del Ente Regulador.

ARTÍCULO 34º: PLAZOS

Los plazos indicados en el presente Régimen Tarifario se computarán en días hábiles, salvo indicación expresa en contrario.

REGLAMENTO DEL USUARIO UNIFICADO de los SERVICIOS de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOCALES de EL TRÉBOL

SECCIÓN I – DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

- 1- Objeto: El presente **“Reglamento del Usuario”** establece los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los **Usuarios de los servicios de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales, la Cooperativa de Provisión de Agua Potable y otros Servicios Públicos de El Trébol, en adelante “el Prestador” y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios – ENRESS ó el Organismo que lo reemplace en el futuro** respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el Art. 3º de la Ley 11.220 y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este reglamento.
- 2- Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar la aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente reglamento, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo a las Normas Aplicables.
- 3- En caso de discrepancias 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.
- 4- A los efectos del presente se considerarán Usuarios a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el servicio de agua potable y/o desagües cloacales dentro del ámbito de prestación, que se establece en la zona urbana de El Trébol, provincia de Santa Fe.
- 5- A los efectos del presente reglamento, se considerarán:

INSTALACIONES EXTERNAS o RED PÚBLICA

- a) **Agua Potable:** Toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.
- b) **Desagües Cloacales:** Toda la red exterior de recolección de los desagües cloacales que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los

inmuebles establecidos.

INSTALACIONES INTERNAS

- a) **Agua Potable:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable; en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra o el medidor de caudales, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas.
- b) **Desagües Cloacales:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública.- En este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la caja de acceso colocada en la vereda del inmueble con servicio ó ante la ausencia de ésta, por la línea de edificación.-

Oportunamente la Municipalidad dictará las reglamentaciones que rijan sobre las instalaciones internas.

- 6- Este Reglamento del Usuario estará disponible para ser consultado en las Oficinas comerciales del Prestador, quien deberá entregar una copia del Reglamento a los Usuarios que así lo soliciten.
- 7- A propuesta de los Usuarios, del Prestador o del Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrán disponerse modificaciones a este Reglamento, las cuales serán publicitadas con antelación a su entrada en vigencia.
- 8- Las normas de procedimiento interno de los Prestadores no podrán ser de modo tal que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Reglamento 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

- 9- Se establecen los siguientes derechos y obligaciones de los Usuarios en relación a la prestación de los servicios, 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 GENERAL.

- 10- 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.
- 11- Exigir la prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales, conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las normas aplicables.
- 12- 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. Se establece como presión mínima de servicio a una presión equivalente a 7 m.c.a. (metros de columna de agua).
- 13- Evacuar los residuos cloacales domiciliarios a gravedad, sin retención temporaria en las instalaciones internas, de manera continua y regular durante las

veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.

- 14- En caso de los usuarios no residenciales, entendiéndose por tales aquellos que generan excedentes cloacales como consecuencia del desarrollo de actividades comerciales, industriales, etc. deberán solicitar autorización para su incorporación al servicio, respetando la normativa vigente a tal fin. En caso de realizar la conexión sin la previa autorización del prestador, el usuario industrial será pasible de las sanciones previstas en la normativa vigente.
- 15- No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización del Prestador.
- 16- Instalar a su cargo y bajo el control del Prestador, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones, 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 de un hecho contaminante que tuviere origen en las instalaciones internas, los Usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 17- Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. Caso contrario, luego de ser emplazados por el Prestador 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.
- 18- 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.
- 19- Cegar, a su cargo, los tanques sépticos y/o pozos negros 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.
- 20- 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.
- 21- 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.
- 22- Permitir la inspección y muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.
- 23- No incorporar a la red colectora pública de desagües cloacales, excedentes pluviales provenientes de techos, patios, o cualquier otro origen, por lo que será total y absolutamente responsable por los daños y consecuencias en la red pública el usuario que lo hubiere originado y será responsable de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

II - 2) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS PRESTADORES.

- 24- Recibir información general, veraz y suficiente, sobre los servicios para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las normas aplicables. Solicitar y obtener del Prestador, constancia escrita con información general sobre los servicios suministrados.

- 25- Pagar los servicios que se le presten, según la categoría a la que pertenezca y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión y los demás previstos en el Régimen Tarifario vigente.
- 26- Recibir la comunicación de cortes programados del servicio o disminuciones en el caudal de evacuación, con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.
- 27- Recibir respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedidos relacionados a reclamos técnicos, por parte de la Prestadora, dentro de las 72 horas de formulado. Con respecto a reclamos comerciales que pudieren efectuarse, las respuestas deberán darse en un término no mayor a 10 días corridos. La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el ENRESS, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el art.30 de la Ley N° 24240, de Defensa del Consumidor.-
- 28- Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por el Prestador, así como las características generales de los planes de mejoras y desarrollo, el régimen tarifario y el servicio general.
- 29- Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal del Prestador, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.
- 30- Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con los servicios. En particular, el Prestador deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos y aceptando el inicio de los trámites aún sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los Usuarios de aportarla con posterioridad.
- 31- Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento de los servicios. A tal fin existirán canales de comunicación permanentes habilitados por el Prestador, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios.
- 32- Peticionar respecto de aspectos determinados de los servicios brindados o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente al Prestador, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las normas aplicables.
- 33- Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante el Prestador, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico, los Usuarios recibirán verbalmente dicha información.
- 34- Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte del Prestador, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable o para el sistema de desagües cloacales, con problemas de evacuación de líquidos u olores en el domicilio, 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 visita del inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo al Prestador. Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las normas aplicables, el Prestador complementará el servicio de agua potable, mediante vehículos aguadores, sin cargo para los Usuarios.
- 35- 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.
- 36- Acordar con el Prestador 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 el Prestador haya 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 incumplimiento, en el marco de lo previsto en las normas aplicables. Para el caso que el Prestador no opte 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 evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

- 37- Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales del Prestador, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro.
- 38- Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión. En caso de incumplimiento generado de daños para los Usuarios, estos podrán reclamar una compensación según lo establecido en las normas aplicables.
- 39- Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro, cuando ante un reclamo, técnicamente se comprobara que es necesario para posibilitar a los Usuarios la obtención de un mayor volumen de provisión o evacuación de agua, en relación a procesos industriales o comerciales, conforme a las normas aplicables. En estos casos se determinarán los porcentajes de costeo de las obras necesarias, ya sea a cargo del usuario o del prestador, luego de analizado cada caso en especial.
- 40- Permitir el acceso a personal del Prestador 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 identificadorio, exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación de 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

- 41- Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.
- 42- Interponer un recurso directo frente al silencio del Prestador ante un requerimiento o reclamo determinado. En particular se considerará que hay silencio del Prestador:
 - 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.
- 43- Recurrir por vía de apelación, en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación o cualquier otro incumplimiento del Prestador, cuando el reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.
- 44- Denunciar cualquier conducta irregular u omisión del Prestador o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.
- 45- Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

II - 4) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS

- 46- Recibir información del Prestador 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.

- 47- Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación de los servicios, que será operado por el personal idóneo y competente a cargo del Prestador.
- 48- Solicitar y obtener del Prestador la investigación de aquellas situaciones consideradas por los Usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable, conforme con las normas aplicables.
- 49- Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte del Prestador, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente, el Prestador deberá efectuar los análisis que correspondieren en forma gratuita.
- 50- Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que el Prestador deba interrumpir el servicio por un plazo mayor a 18 (dieciocho) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales, dicho plazo podrá ser acortado 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.

- 51- Recibir la evacuación de los efluentes por algún método alternativo y gratuito 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 acortado 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.

- 52- Abonar las facturas correspondientes en función de los servicios recibidos de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 53- Conocer el régimen tarifario en vigencia y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, con una anticipación suficiente.
- 54- Recibir con adecuada antelación, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, la comunicación por parte del Prestador de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del régimen tarifario.
- 55- Reclamar ante el Prestador 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 avinieren 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 el Prestador rechazara 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 el Prestador.
- 56- 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.
- 57- Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.

- 58- Conocer a través de la respectiva factura, los lugares y formas de su cancelación y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.
- 59- Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.
- 60- Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por el Prestador, 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.
- 61- 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.
- 62- Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes distribuidoras o de las redes colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. El monto a pagar será aquel que la Municipalidad 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.
- 63- 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 encuentran fuera de ámbito de la concesión, conforme lo establecido en el art.3 de la Ley N° 11.120. 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.
- 64- Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o infraestructura por parte del Prestador, 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 según lo establezcan las normas aplicables, una vez realizada aquella y habilitado el servicio.
- 65- Abonar 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 pudieran afectar el cálculo de 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.
- 66- Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por los servicios recibidos, 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.
- 67- Informar al Prestador respecto de las modificaciones en su situación fiscal.
- 68- 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 AL SERVICIO.

- 69- Recibir con 48 hs. de anticipación, una intimación en caso de falta de pago de una factura por un lapso mayor al establecido en las normas aplicables, bajo

apercibimiento de corte del servicio. Dicha intimación de pago será realizada de manera fehaciente por el Prestador. Cumplidos estos recaudos, el Prestador podrá cortar el servicio suministrado a los Usuarios morosos.

- 70- Recibir el servicio restablecido, una vez cancelada la deuda que origino el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de regularizada la situación de morosidad en que se encuentre el usuario. En caso contrario, los Usuarios tendrán derecho a recibir, por parte del Prestador, una compensación, según el criterio establecido en las normas aplicables, por cada día de atraso en el restablecimiento del servicio.
- 71- No sufrir el corte del servicio cuando exista acuerdo con el Prestador, 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.
- 72- 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 cumplimiento de los parámetros de calidad de efluentes, conforme a lo establecido en las normas aplicables.-

II -7) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS POTENCIALES.

- 73- Los Usuarios potenciales gozarán exclusivamente de los derechos consignados en los art. 10, 24, 28, 29, 30, 32, 33, 41, 42, 43, 44, 45, 62, 63, 64 y 66 de este Reglamento, sin perjuicio de lo establecido en el art. 74 de la Ley N° 11.220.
- 74- Podrán construir sistemas de captación y distribución de agua potable y de recolección 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 las respectivas solicitudes al Prestador, quien deberá resolver la autorización o denegatoria en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente 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.

