



RIO GALLEGOS, 28 MAY 1998

VISTO:

El Expediente SP N°38.641/97; y

CONSIDERANDO:

Que por el mismo se tramita la aprobación de un nuevo Reglamento para el Suministro del Servicio de Saneamiento en todo el ámbito de la Provincia de Santa Cruz;

Que en la actualidad rige lo establecido en el Reglamento de la ex-Obras Sanitarias Sociedad del Estado, tal como estipula la Ley N° 1345/80 promulgada por decreto 1085/80 de Creación de Servicios Públicos Sociedad del Estado;

Que en el Reglamento precedentemente mencionado existen vacíos de índole técnica y legal que deben salvarse mediante la actualización del mismo;

Que la modificación propuesta se remite a los aspectos de la relación Prestatario-Usuario, manteniéndose la actual estructura tarifaria para el servicio para toda la Provincia de Santa Cruz;

Que debe ratificarse la modalidad de Facturación Unificada con los demás servicios que presta la Prestataria, tal como se realiza en la actualidad;

Que a los efectos legales se establecerá que los certificados de Libre de Deuda que emita la Pretataria deber ser por todo concepto, por lo que estarán asociados los demás servicios y/o conceptos que hayan sido facturados por la Prestataria;

Que a fs.13 obran las sugerencias técnicas propuestas por la Gerencia de Saneamiento;

Que, asimismo, deberá publicarse en medios de comunicación masiva la sanción del Reglamento, poner copias de los mismos a disposición de los usuarios en las distintas dependencias de esta Sociedad de la Provincia, y que con cada solicitud de servicio, el usuario suscriba un documento en virtud del cual declare conocer el Reglamento del Usuario, y que lo acepta lisa y llanamente;

Que la Gerencia Secretaría Jurídica mediante Dictamen N°026/G.S.J./98 ha incorporado las observaciones legales pertinentes;

Que se cuenta con la anuencia de la Superioridad;

Que corresponde el dictado del Instrumento Legal aprobatorio;

Por ello y en uso de facultades conferidas por el Artículo 15°) del Estatuto Social vigente;

**EL PRESIDENTE DE
SERVICIOS PUBLICOS SOCIEDAD DEL ESTADO
EN ACUERDO DE DIRECTORIO**

RESUELVE:

- 1°) **APRUEBASE** El Reglamento del usuario del Servicio de Saneamiento propuesto por la Gerencia Comercial, el que consta de nueve (9) fojas útiles que agregadas como ANEXO I forma parte integrante de la presente Resolución.-
- 2°) **RATIFICASE** la estructura tarifaria vigente a la fecha, como asimismo, la modalidad de Facturación Unificada con los demás servicios que presta esta Sociedad del Estado.-
- 3°) **ESTABLECESE** que los Certificados de Libre de Deuda que emita esta Sociedad deberán ser por todo concepto, por lo que estarán asociados a los demás servicios y/o conceptos que facture la Sociedad.-
- 4°) **Regístrese, comuníquese y, cumplido, ARCHIVASE.-**

RESOLUCION N°

248

EDUARDO DANIEL TORINO
DIRECTOR
SERVICIOS PUBLICOS S.E.

MIGUEL A. DE CRISTOFARO
DIRECTOR
S.P.S.E.

LUIS M. BARLETTA
PRESIDENTE
S.P.S.E.

PROVINCIA DE SANTA CRUZ

SERVICIO DE SANEAMIENTO REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCIÓN I. GENERALIDADES

ART. 1 - OBJETO: El presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas SERVICIOS PÚBLICOS SOCIEDAD DEL ESTADO, en adelante EL PRESTATARIO, en la prestación de los servicios públicos de aguas y cloacas y los usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes.

SECCIÓN II DE LOS SERVICIOS

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ART. 2º - CARÁCTER DEL SERVICIO: La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público que debe ser cumplido con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad, e igualdad de tratamiento y dentro de los niveles de calidad mínimos que establecen las normas de calidad, de manera de satisfacer las necesidades básicas de aprovisionamiento de agua potable a los usuarios servidos y garantizar la salud de la población.

ART. 3º - OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del ÁREA SERVIDA, están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y no les está permitido el aprovisionamiento de agua que no sean los prestados por el prestatario o autorizados por el mismo.

ART. 4º - CAÑERÍAS EXTERNAS E INSTALACIONES: El Prestatario es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de captación y potabilización del agua, así como de las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales. La red externa de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (Ríos subterráneos, cloacas máximas, conductos de impulsión, estaciones elevadoras, etc.), se ejecutarán con cargo al usuario, salvo en casos que deban ejecutarse ampliaciones y/o modificaciones por razones técnicas o de servicio. La responsabilidad en la red de distribución, se entiende hasta la conexión a los inmuebles abastecidos. Las conexiones de agua deberán equiparse, después del punto de inserción sobre la cañería, de acuerdo al detalle de conexión que forma parte del presente Reglamento.

TITULO II PROVISIÓN DE AGUA:

ART. 5º - CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que el prestatario provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos, debiendo responder a normas que aseguren su potabilidad en términos químicos, orgánicos y bacteriológicos, así como su carácter incoloro y carente de turbiedad.

ART. 6º - CANTIDAD DE AGUA: El Prestatario deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando el usuario necesitase un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del Concesionario. El Prestatario podrá denegar tales peticiones solo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

TITULO III DESAGÜES CLOACALES:

ART. 7º - INSTALACIONES: El Prestatario deberá extender con cargo al usuario, mantener y renovar cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar servicio con continuidad, generalidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los efluentes que se viertan a la red.

TITULO IV INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ART. 8º - INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA : El usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, conforme las reglamentaciones en vigor. También es responsable de las instalaciones de la conexión domiciliaria que une el medidor (o la llave maestra, cuando no existe el medidor), con las instalaciones internas del inmueble. Ello sin perjuicio de las responsabilidades de la aprobación que debe presentar el usuario por parte de la autoridad competente en el momento de requerírsele la conexión y el deber de información que pesa sobre el mismo

ART. 9º- INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES: El usuario es responsable de las instalaciones y tramos de cañerías que transportan las aguas residuales desde las instalaciones internas de los inmuebles, hasta el punto de conexión con la red cloacal.

También está a cargo del usuario el 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 o fugas o pérdidas innecesarias de agua. En caso de que una contaminación tuviere ese origen el usuario será responsable de sus consecuencias. Con este fin deberá instalar un sistema de no retorno o sistema de desconexión aprobado por el prestatario y deberá extremar este dispositivo de no retorno para el caso que el prestatario autorice a mantener una fuente alternativa propia de agua potable. En casos de urgencia el prestatario está autorizado a proveer ese dispositivo con cargo al usuario, siempre que el usuario no cumpliera con su obligación o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

ART. 10° - REPARACIONES : En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías bajo responsabilidad del usuario, el mismo será notificado, para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los 10 días de la notificación, el prestatario estará facultado para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al cliente el costo de los mismos.

ART. 11° - INSPECCIONES : El Prestatario tiene derecho de entrar en los inmuebles para verificar las instalaciones sanitarias internas de los usuarios. Salvo casos de emergencias las visitas se realizarán de lunes a viernes y de 8 a 21 horas, en lo posible previa concertación de la cita. El empleado deberá llevar uniforme de la Empresa y credencial que lo identifique como tal, donde constará el nombre y foto del mismo.

Será facultad del Concesionario entrar en los inmuebles de los usuarios cuando, hallándose estos ausentes del domicilio, se configurase un caso de peligro o urgencia al inmueble o a inmuebles linderos y/o a personas. Para cumplir con este cometido, deberá solicitar autorización del Juez competente, y en un caso de extremo peligro deberá hacerlo con la anuencia de las máximas autoridades de la Prestataria, con presencia de una autoridad policial y de un Escribano Público quien labrará el acta correspondiente.

ART. 12° - CEGAMIENTO: El Prestatario, tiene la responsabilidad en la prevención de todos los riesgos de contaminación que provenga de la provisión de servicios que efectúe. En atención a ello tiene el derecho de cegar toda fuente alternativa de agua potable y los desagües cloacales alternativos que tengan los usuarios, cuando estén habilitadas las conexiones correspondientes a la red de distribución y el servicio público se esté prestando.

Todos los inmuebles que desagüen a conductos pluviales constituyen un riesgo para la salud y el medio ambiente, y debe cesar en esa situación. El Prestatario está facultado para realizar dicha desconexión, previa intimación al responsable a que subsane la situación en un plazo máximo de 10 días.

TITULO V **MEDIDORES**

ART. 13° - CARGO INSTALACIÓN : El costo de incorporación a sistema medido, se hará con cargo al usuario.

ART. 14° - RENOVACIÓN: La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del usuario siempre que la vida útil del mismo se encuentre vencida; estableciéndose dicha vida útil en 10 (DIEZ) años, contados desde el momento de su instalación. El Prestatario comunicará al usuario, en forma previa, que el cambio del medidor obedece a que su vida útil se encuentra vencida, el lapso de ello y el costo del recambio.

ART. 15° - SOLICITUD: El Usuario junto con la solicitud de conexión entregará el micromedidor para su contraste por parte de El Prestatario, pudiendo optar por convenir con este último, un presupuesto que incluya la provisión del medidor y su instalación. El Prestatario informará fecha de instalación, y las modalidades y normas que rigen el sistema medido.

ART. 16° - INSPECCIÓN: Es obligación del Prestatario comunicar al usuario todo lo necesario para detectar y evitar que se produzcan pérdidas internas.

ART. 17° - COSTO INSTALACIÓN: El costo de la conexión se establecerá por medio del Régimen Tarifario a aprobar por parte de S.P.S.E.

El Usuario no pagará suma adicional alguna a lo establecido a excepción que se verificasen incumplimientos de los usuarios a las normas vigentes, en cuyo caso será de aplicación lo establecido en el Art. 21° del presente.

ART. 18° - LECTURA MEDIDOR: El Prestatario procederá a la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

De no poder efectuar la lectura por no funcionamiento o mal funcionamiento del medidor, podrá estimar el consumo limitando dichas estimaciones a no más de los tres períodos bimestrales en el término de un año. Las estimaciones estarán en función de los 3 (tres) últimos períodos facturados a dicho usuario, mientras el medidor funcionó correctamente. Solo podrá efectuar estimaciones en función de consumos típicos generales.

De funcionar correctamente el medidor, el prestatario no podrá efectuar estimaciones por no haber efectuado el proceso de lectura en tiempo y forma.

El Prestatario informará al usuario, en forma oportuna todo lo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también la previsiones que deberá adoptar el usuario en relación con tal hecho.

ART. 19° - FUNCIONAMIENTO CORRECTO: Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos el 6% del consumo real apreciados por medios técnicamente idóneos.

ART. 20° - VERIFICACIÓN POR USUARIO: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante el prestatario, el que procederá a la inspección y verificación del medidor. El Prestatario 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 incorrección en los consumos registrados, el costo de la inspección correrá por cuenta del usuario. En caso contrario, correrá por cuenta del Prestatario.

Si como resultado de la inspección y verificación, existen diferencias en los términos del art. 19º entre el Consumo registrado y el real apreciado, se procederá a corregir la facturación realizada y el recambio del medidor, el que será a costa del Prestatario salvo que el mismo se encuentre con su vida útil vencida.

La corrección de la facturación procederá, como máximo hasta tres períodos de consumos anteriores al del momento del reclamo.

ART. 21º - VERIFICACIÓN PRESTATARIO: Si el prestatario estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo, con prescindencia del resultado de ella. 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 efectivice.

Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias, en los términos del art. 19º, entre el consumo registrado y el real apreciado podrá corregir, en forma retroactiva, las facturaciones ya realizadas y deberá, además, proceder al recambio del medidor, el que será a costa del Usuario.

ART. 22º - MANIPULACIÓN DE MEDIDOR: Esta absolutamente prohibida al usuario toda manipulación del medidor y su instalación.

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

TITULO VI

CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE SERVICIOS

ART. 23º - CONEXIÓN: Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores, personas físicas o jurídicas, agrupaciones o colaboración y uniones transitorias de Empresas, que acrediten posesión o tenencia legal del inmueble o instalación para el cual se solicita el suministro mientras dure su derecho de uso, se encuentran obligados a conectarse a la red corriendo a su cargo la instalación del servicio domiciliario interno y su mantenimiento.

El Prestatario está obligado a conectar el servicio a los usuarios que residen en la zona servida dentro de los diez 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 comienza a correr desde que se hubiese notificado el prestatario la conclusión de las tareas de adecuación.

Todos los usuarios que estén al alcance de las redes de distribución serán conectados al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua deberán ser cegadas, excepto el caso en que cuenten con autorización expresa del Prestatario para mantenerla en servicio.

ART. 24º - TRAMITE: El pedido de conexión deberá realizarse ante la oficina del Distrito correspondiente al domicilio del inmueble que precisa ser conectado. Al solicitar la misma, el usuario deberá presentar un croquis o plano de la instalación interna que permita definir la ubicación de la instalación y evaluar su diámetro.

ART. 25º - CARGO POR CONEXIÓN: El usuario abonará un cargo por la conexión solicitada. El importe del cargo es determinado por la tarifaria vigente.

El Prestatario no se encuentra autorizado a percibir ningún otro cargo por conexión, sea que los trabajos respectivos sean ejecutados por sí o por terceros contratistas del mismo.

ART. 26º - DERECHO DE DESCONEXIÓN Y NO CONEXIÓN: Cuando un inmueble se hallare deshabitado, el usuario podrá solicitar la no conexión o desconexión del servicio.

A los fines de la desconexión el prestatario dispondrá de 48 horas de recibida la solicitud para efectivizarla. Con su solicitud el usuario deberá pagar un cargo de desconexión equivalente a 9 (nueve) bimestres de servicio, adoptándose para su cálculo el valor promedio de los diez últimos períodos facturados, o del total si la duración de la prestación de los servicios hubiese sido menor.

TITULO VII

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO - EMERGENCIAS

ART. 27º - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El Prestatario deberá prestar un servicio ininterrumpido.

ART. 28º - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, el prestatario tendrá las siguientes obligaciones:

1.- Cortes programados : Deben ser comunicados los usuarios con 48 horas de antelación indicando como mínimo:

1.1.- El radio afectado.

1.2.- La duración estimada del corte.

1.3.- Las precauciones a adoptar.

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

1.5.- Para el caso que el corte dure más de 24 horas el prestatario estará obligado a brindar a los usuarios que lo soliciten agua para beber y preparar la cocción o alimentos en forma gratuita.

2.- Corte imprevisto : Cualquiera sea la causa, el prestatario deberá informar a los usuarios dentro de las 12 horas de producido el mismo, dando cumplimiento a todas las obligaciones mencionadas en el inciso 1º).

La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a efectos de que los usuarios tengan el debido conocimiento del hecho, en oportunidad de adoptar si ello fuera posible las precauciones que consideren convenientes. Sin perjuicio de los medios alternativos que utilice el prestatario, como mínimo, deberá difundir la información por medio de avisos en dos diarios de circulación local.

ART. 29° - EMERGENCIA SANITARIA: En caso que el prestatario detectare algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato a la misma a través de los comunicación masiva (de la prensa, radio y televisión), sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes para que toda la población tenga acceso a dicha información, con las medidas que corresponda adoptar a los usuarios en cada caso.

En estos casos el prestatario podrá optar entre las siguientes medidas correctivas:

- a) cortar el suministro y proveer suministros alternativos;
- b) desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo;
- c) continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.
- d) Adoptar las medidas correctivas correspondientes, entre las cuales pueden encontrarse de manera meramente ejemplificativa el corte del suministro y provisión de suministros alternativos; desechamiento del agua contaminada y a la vez purgar el sistema de provisión desechándolo, continuar con el suministro llevando a cabo las advertencias correspondientes.

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

ART. 30° - PROVISIÓN DE AGUA: En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua el usuario podrá denunciar el hecho al Prestatario, el que deberá investigar sin más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar la aparición de riesgo sanitario. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular .

ART. 31° - SERVICIO DE EMERGENCIA: El Prestatario obligado a proporcionar a los usuarios un servicio permanente de emergencia en cada distrito, contando con los medios de reparación de urgencia al servicio del usuario las 24 horas del día durante los 365 días del año. Los lugares, horarios y teléfonos a los que el usuario podrá acudir en días hábiles o inhábiles serán indicados por el prestatario, por los medios de comunicación masiva, como así también por cualquier otro medio de información, a los que tenga acceso el usuario. 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.

ART. 32° - EFLUENTES: A fin de no perjudicar la red de transporte de efluentes y evitar daños al medio ambiente los desechos industriales deben cumplir con normas químicas y físicas que los hagan asimilables a efluentes de tipo doméstico. Si el prestatario se encontrara en la obligación de realizar el corte del servicio de desagües cloacales por no ajustarse los efluentes a las normas establecidas por la autoridad competente, deberá comunicar dicha circunstancia a los usuarios afectados con 48 horas de antelación del modo indicado en el art. 28° del presente. Sin embargo el prestatario podrá recibir el volcamiento de efluentes fuera de normas, cuando sus instalaciones de tratamiento permitan adecuarlo a las normas establecidas para la disposición final de los líquidos a los cuerpos receptores.

En tales casos, el prestatario podrá aplicar al costo del servicio de desagües cloacales un cargo que permita compensar los costos derivados del tratamiento y conducción de tales efluentes.

En estas circunstancias el prestatario formalizará un Convenio con el usuario, especificando el caudal y la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, así como los cargos aplicables por este servicio.

Todo reclamo referido a desbordes cloacales que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento y que formulen los usuarios, deberá ser atendido por el prestatario en forma gratuita dentro de las 24 horas de formulado, dando los informes señalados en el art. 35°.

TITULO VIII

SERVICIOS ESPECIALES

ART. 33° - SERVICIOS ESPECIALES: El Prestatario deberá brindar los siguientes servicios especiales:

- a) Servicios de agua para la construcción.
- b) Servicios de agua para instalaciones provisorias o desmontables.
- c) Agua a vehículos aguadores
- d) Servicio de desagües a colectores de efluentes provenientes de otras fuentes.

En todos los casos se hará saber al requeriente de estos servicios el modo de prestación y el Régimen Tarifario aplicable, indicándosele el momento de efectiva prestación que en ningún caso será mayor de 15 (quince) días salvo impedimento técnico fundado que alegue el prestatario.

Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de terminación de los mismos, se entenderá que se continuará con la prestación de los mismos y la obligación de pago hasta pasados 5 (cinco) días del aviso de cese realizado por el Usuario.

SECCIÓN III

DE LOS SUJETOS

TITULO I

DE LOS USUARIOS

ART. 34° - CLASIFICACIÓN: A los fines de este Reglamento se consideran usuarios reales a inmuebles que se encuentran comprendidos dentro del área servida. A los efectos impositivos, el Prestatario podrá emitir la facturación del servicio a nombre de un titular provisorio, autorizado expresamente por el Usuario, quien continuará siendo el responsable legal ante el Prestatario.

TITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ART. 35° - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a lo previsto en la Sección II de este Reglamento.
- 2) Recibir el servicio de provisión de agua potable en la calidad y cantidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- 3) Formular reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Requerir al prestatario la inspección de la calidad de agua en el punto de conexión.
- 6) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 7) Optar por requerir el sistema de medición de caudales para la facturación del servicio en los casos que ello no resulte obligatorio.
- 8) Reclamar ante el prestatario cuando no cumpla:
 - a) Con las normas de facturación.
 - b) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
- 9) Recibir del Prestatario un trato cortés, diligente y eficiente.

ART. 36° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

- 1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área de prestación sin el conocimiento y la debida autorización del prestatario.
- 2) Abstenerse de formular denuncias infundadas o requerir servicio permanente si no existiere causa para ello.
- 3) Mantener las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
- 4) Dar cuenta al Prestatario 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.
- 5) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos aprobados correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este Reglamento.
- 6) Permitir el acceso de inspecciones del Prestatario a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.
- 7) Denunciar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- 8) Abstenerse de manipular los medidores instalados alterando los registros de los mismos.
- 9) Abstenerse de volcar a la red efluentes cloacales y/o industriales que se consideren sustancias tóxicas o peligrosas.
- 10) No suministrar agua a terceros, sin expreso consentimiento de El Prestatario.

TITULO III DEL PRESTATARIO

ART. 37° - EL PRESTATARIO: El Prestatario de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales en el Área De Prestación es SERVICIOS PÚBLICOS SOCIEDAD DEL ESTADO quien a todos los efectos legales tiene su domicilio en la calle Roca 669 (9400) RÍO GALLEGOS, Provincia de Santa Cruz.

TITULO IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTATARIO

ART. 38° - DERECHOS DEL PRESTATARIO: El Prestatario goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación del servicio.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
- 3) Establecer un régimen de depósitos de garantías.
- 4) Optar por la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los usuarios residenciales.
- 5) Aplicar, cuando se comprobare violación 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 Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.

ART. 39° - OBLIGACIONES DEL PRESTATARIO: El Prestatario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable a los usuarios con la calidad establecida y en cantidad suficiente.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.
- 3) Investigar las denuncias que formulen los usuarios sobre la calidad del agua en forma gratuita.
- 4) Prestar un servicio especializado y permanente de emergencias e información al usuario las 24 horas del día los 365 días del año.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios.

ECCIÓ N IV PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO - RELACION CON EL PRESTATARIO

TULO I ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ART. 40° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho de ser tratado por el prestatario 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.

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

El prestatario deberá dar respuesta inmediata a las solicitudes.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión informando al usuario sobre el resultado en forma postal.

El personal que atienda al público debe ser estar capacitado para agotar el trámite requerido. Solo excepcionalmente puede derivar su resolución a otra dependencia del Prestatario.

Si el usuario no logra que su presentación sea recibida tiene la facultad de a) ser recibido inmediatamente por el Jefe y/o b) asentar su queja en el libro de quejas.

ART. 41° - CAPACITACIÓN DEL PERSONAL: El staff de atención al público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ello, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan al usuario.

TITULO II INFORMACIÓN AL USUARIO

ART. 42° - INFORMACIÓN AL USUARIO: El Prestatario pondrá a disposición del usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés, en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorios estará igualmente a disposición de los usuarios. Mantendrá un relevamiento de información permanente que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios,.

ART. 43° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: La información del Régimen Tarifario vigente se difundirá dentro de los diez primeros días de aprobada de la siguiente forma:

a - En los medios de comunicación masiva.

b - Con la exposición visible en las oficinas comerciales del Prestatario.

c - Mediante respuesta inmediata no superior a cinco días a las consultas que formulen los usuarios por escrito, sin perjuicio de las respuestas inmediatas en las Oficinas de Atención al Público.

Análoga difusión se otorgará en caso de modificaciones tarifarias generales.

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de usuarios afectados deberá ser informado dentro del período de facturación anterior al de efectiva vigencia de la alteración.

TITULO III RECLAMOS

ART. 44° - COMO DIRIGIRSE AL PRESTATARIO: A los fines de optimizar la relación entre el usuario y prestatario, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para contactarse, o efectuar reclamos al prestatario:

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, o aun a través de actuaciones firmadas solo por el usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo con el mismo apellido.

b) Por teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.

c) Por nota: Dirigiéndose por simple nota al Prestatario.

Al respecto será válido también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegrama.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren al domicilio indicado en el art. 37° de este Reglamento o al de las oficinas comerciales de cada Distrito.

ART. 45° - TRÁMITE: Cada pedido, presentación o reclamo del usuario ante el prestatario originará la confección por S.P.S.E. de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Siendo el pedido telefónico se informará al usuario acerca de dicho número. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el de teléfono respectivo.

ART. 46° - DOCUMENTOS PARA CADA TRAMITE: Los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos.

c) Situación ante la D.G.I. : Comprobante extendido por la D.G.I. donde conste número de CUIT y posición fiscal ante el I.V.A.; última factura abonada o de las últimas si se tratara de varias partidas y acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario, en su caso.

d) Cambio de nombre de propietario y/o domicilio postal: escritura traslativa de dominio o certificación de escribano; última factura paga; documento de identidad del propietario.

e) Reclamos por facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de término: Últimas/s factura/s sobre las que desea reclamar. Todo reclamo por facturación (que comprenda la facturación errónea o parcial) requiere presentar una copia o los originales de las facturas respecto de las cuales se reclama alguna diferencia entre una y otra.

f) Agua para construcción: Declaración del valor de la obra;

h) Empadronamiento y categorización de inmuebles: plano del inmueble.

l) Recategorización de inmuebles : Declaración jurada.

j) Reclamo de servicio medido: factura sobre las que se realiza el reclamo.

k) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.

l) Oficios y cédulas judiciales: solo se presentarán en Mesa de Entradas del domicilio indicado en el art. 37° para su diligenciamiento.

ll) Informe de deuda: Solo ruta y folio

m) Subdivisión en propiedad horizontal: Boletas pagas; plano de subdivisión aprobado por la Municipalidad correspondiente; nota solicitando la tramitación, con firma de la totalidad de los consorcistas o administrador, dejando constancia de los nombres de los condóminos y dirección postal para el envío de facturación.

n) Cambio del método de pago: simple nota de solicitud, consignando el número de Ruta y Folio.

o) Cambio de titularidad : contrato de locación del inmueble, boleto de compraventa, escritura traslativa de dominio o cualquier otro título que acredite la posesión o tenencia legal del inmueble o instalación, presentando además documento de identidad del solicitante y en caso de un locatario la garantía solidaria de un titular propietario.

ART. 47° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO : Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios que afecten a los usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al prestatario el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

ART. 48° - TIEMPO DE RESPUESTAS : El Prestatario deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

a) Reclamos en general: 30 (treinta) días hábiles de recibido el mismo.

b) Pedido de conexión a la red en el área servida: 10 días.

c) Pedido de reconexión: 48 horas.

d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua : 24 horas.

e) Pedido de formas especiales de pago: 10 días.

f) Pedidos sobre el servicio : 10 días que se extenderán a 20 días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.

g) Modificación del sistema de facturación: 30 días.

ART. 49° - 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 el propio prestatario serán deducidos en la facturación inmediata posterior al de la resolución respectiva. Si el reclamo por facturación no prosperase, el prestatario podrá refacturar señalando un nuevo vencimiento dentro de los 15 (quince) días de la notificación de la resolución definitiva, añadiendo al valor original un 10% o el porcentaje del recargo por mora que corresponda desde que debió ser pagado su importe hasta el día de la resolución.

ART. 50° - NOTIFICACIONES : En todos los casos donde sea obligación 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, que aseguren la debida imposición al usuario de lo que se le pretende notificar.

SECCIÓN V

RÉGIMEN TARIFARIO

ART. 51° - DEL RÉGIMEN: El régimen tarifario de la Prestación del Servicio, será Aprobado por Resolución del Honorable Directorio de S.P.S.E.

ART. 52° - MODIFICACIONES: Las modificaciones al Régimen Tarifario en lo que respecta a sus valores deben ser aprobadas por Resolución del Honorable Directorio de S.P.S.E., las cuales deberán ser ampliamente publicadas en los diversos medios de comunicación en todo el ámbito de la Provincia de Santa Cruz..

ART. 53° - NORMAS PARA LA FACTURACIÓN : El Prestatario tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según lo valores y precios vigentes en cada momento.

Los ingresos del prestatario correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen Tarifario, y de la facturación de aquellos inversiones que realice el Prestatario y que no sean de su responsabilidad.

ART. 54° - VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES: los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos. El Prestatario podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas.

ART. 55° - CATEGORÍAS DE USUARIOS: Serán las establecidas en el Régimen Tarifario.

ART. 56° - SISTEMA DE FACTURACIÓN: El Régimen Tarifario prevé dos sistemas de facturación de los servicios, el de consumo medido y el de consumo no medido.

ART. 57° - SISTEMA MEDIDO: El Régimen Tarifario de consumo medido es aplicable en forma obligatoria, en el área servida, y dentro de los plazos establecidos en el Plan de Micromedición que implemente S.P.S.E.

ART. 58° - FACTURAS Y LIQUIDACIÓN : El Prestatario es el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal.

ART. 59° - OBLIGADOS : Están obligados al pago:

a) Los propietarios de inmuebles o consorcios de propietarios de la Ley 13.512.

b) El titular autorizado por el usuario quién garantizará el pago, durante el período de la posesión, y limitado únicamente a los servicios de agua potable y desagües cloacales e industriales recibidos por red.

ART. 60° - SERVICIOS NO MEDIDOS : Se mantendrá la modalidad vigente en la actualidad, hasta tanto se emita un Resolución que establezca la tarifaria definitiva

ART. 61° - SERVICIOS MEDIDOS : Las bases tarifarias por los servicios medidos serán establecidas por el Régimen tarifario a aprobar por parte de S.P.S.E..

ART. 62° - PERÍODOS DE FACTURACIÓN : Los periodos de facturación podrán ser mensuales, bimestrales o cuatrimestrales, según la secuencia de facturación que fije el prestatario. El Prestatario deberá informar a todo usuario cuyo periodo resulte alterado con una anticipación de un periodo anterior.

ART. 63° - PAGO DE LAS FACTURAS : La facturación de los servicios deberá ser pagada a los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura. El Prestatario deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que estas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de cinco días de anticipación a la fecha de vencimiento. Cada factura deberá llevar impresa la fecha en que vencerá la fecha de pago del próximo período. Cuando el pago fuera realizado con valores negociables (cheques, tarjetas de crédito, etc.), se considerará como fecha de pago, la del día en que los valores sean acreditados en la cuenta de S.P.S.E.

ART. 64° - PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO : Los pagos fuera de vencimiento recibirán los recargos que establezca S.P.S.E, los cuales deberán ser acordes a la realidad económica del país al momento de la facturación.

ART. 65° - CORTE DEL SUMINISTRO : Cuando la mora en el pago de una factura es superior a tres periodos consecutivos de facturación del servicio, el prestatario podrá proceder al corte del suministro por falta de pago, previo el cumplimiento de los siguientes recaudos:

- a) haber remitido al usuario dos avisos previos intimando el pago con no menos de 15 días de intervalo entre los mismos.
- b) Haber preavisado la decisión de cortar el suministro con 7 (siete) días de antelación de hacerlo efectivo.

ART. 66° - EXCEPCIONES : La prestación del servicio no podrá ser interrumpida por falta de pago en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el usuario no hubiese vuelto a caer en mora en el pago de las cuotas convenidas.
- b) El usuario comunique al Prestatario que disputa las razones para la desconexión, hasta tanto éste no se expida sobre la misma.
- c) Si la deuda corresponde al usuario anterior.

ART. 67° - LUGAR DE PAGO : Las facturas deberán abonarse en la Oficina Comercial del Distrito del Prestatario o en los lugares autorizados, los que deberán indicar expresamente en la factura. La forma de pago será en efectivo, cheque o giro de la casa bancaria donde se efectúe el pago, o por los sistemas de débito automático vigentes al momento del vencimiento de la factura.

ART. 68° - MEDIOS ALTERNATIVOS DE PAGO : Cuando el usuario se encuentre imposibilitado de pagar su factura en los lugares habilitados podrá solicitar al Prestatario un medio alternativo de pago. El Prestatario deberá atender el requerimiento y habilitar la forma de pago propuesta u otra que permita al usuario efectuar el pago. Los gastos ocasionados por formas de pago especiales serán cargados al usuario.

ART. 69° - REMISIÓN FACTURAS : Salvo la petición expresa del usuario la factura se remitirá al inmueble servido.

ART. 70° - FACTURACIÓN DE CONSORCIOS : El Prestatario podrá facturar sus servicios con cargo al consorcio de copropietarios en casos de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal de la Ley 13512.

ART. 71° - CAMBIOS EDIFICIOS : El usuario tiene la obligación de informar al Prestatario los cambios edilicios realizados en su propiedad, dentro de lo 30 (treinta) días contados a partir de su ejecución, proporcionando los siguientes elementos :

- a) Por remodelación o ampliación de un inmueble: el plano general de la obra.
- b) Por construcción de un inmueble: plano de la obra y diagrama de instalaciones interiores.
- c) Por demolición o supresión de superficie cubierta : detalle o plano correspondiente.

Sin perjuicio de la información que aporte el usuario y su verificación, el prestatario está obligado a mantener sus archivos catastrales actualizados, a tal fin podrá realizar periódicas inspecciones en los inmuebles a los efectos de corroborar sus características edilicias. En caso de comprobarse modificaciones no informadas en la forma prescrita cabrá la refacturación de las prestaciones. Dicha refacturación se realizará a valores vigentes al momento de la comprobación con más el 10% (diez por ciento) aplicable a toda situación de incumplimiento o clandestinidad y abarcará el periodo transcurrido entre el momento presunto de la modificación y la refacturación, con un máximo de un año de retroactividad.

Las modificaciones informadas por el usuario dentro del plazo establecido en el presente, que dieran origen a la adecuación de las tarifas aplicables, se facturarán a partir del período posterior al de la información sin retroactividad ni recargos.

ART. 72° - NORMAS : En caso de discrepancia, prevalecen las resoluciones específicas que se emitan en el futuro en virtud de tratar temas especiales y en caso de discrepancia entre las resoluciones, prevalecen las que se hayan dictado en último término con respecto a las dictadas con anterioridad. Dichas resoluciones conforman con el contenido del cuerpo de este Reglamento, una única norma reglamentaria.

La prestataria deberá dar amplia difusión al presente Reglamento, como asimismo poner a disposición de los usuarios copia del mismo, en cada lugar de atención al Público.