



# REGLAMENTO DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOCALES

## CAPITULO 1

### DE LOS SERVICIOS

**ARTICULO 1°.- RELACIÓN CONCESIONARIO-USUARIO.-** El presente reglamento de servicio regirá las relaciones que se establezcan entre la Cooperativa y los usuarios por el suministro de agua potable y/o evacuación de efluentes cloacales domiciliarios o industriales, que la primera efectúe a favor de los segundos, en cumplimiento de las normas vigentes según lo establecen los Convenios de Concesión.-

**ARTICULO 2°.- CARÁCTER DEL SERVICIO:** La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público regulado legalmente que debe ser cumplido con regularidad, obligatoriedad, continuidad, e igualdad de tratamiento y dentro de los niveles de calidad y los documentos que instrumentan la concesión y este Reglamento, de manera de satisfacer las necesidades básicas de aprovisionamiento de agua potable a los usuarios servidos y garantizando en este campo la salud de la población.-

**ARTICULO 3°.- OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO:** Los habitantes del área servida están obligados a cumplir con los reglamentos vigentes y no les está permitido el aprovisionamiento de agua potable o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados por la Cooperativa o autorizados por la misma y por el Poder Concedente.-

**ARTICULO 4°.- CAÑERÍAS EXTERNAS E INSTALACIONES:** La Cooperativa es responsable de la operación, mantenimiento y explotación de las instalaciones de captación y potabilización de agua así como del tratamiento de los efluentes cloacales y de todas las redes externas de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales. Dicha responsabilidad se extiende hasta la conexión a los inmuebles abastecidos.-

**ARTICULO 5°: CALIDAD DEL AGUA:** El agua potable que la Cooperativa provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en las normas vigentes que aseguren su potabilidad en términos químicos y bacteriológicos, como así también su carácter de incoloro y carente de turbiedad.-

**ARTICULO 6°: CANTIDAD DE AGUA:** La Cooperativa deberá proveer al usuario la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesite un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro. La Cooperativa podrá denegar el pedido solo en función de razones técnicas.-

**ARTICULO 7°: PRESIÓN DE AGUA:** La Cooperativa está obligada a suministrar en cualquier punto de la red, una presión disponible de 8 metros de columna de agua medida en la conexión de los inmuebles servidos.-



**ARTICULO 8°: REDES CLOACALES:** La Cooperativa deberá mantener y renovar cuando fuese necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar el servicio con continuidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo el control de los efluentes que se viertan en la red.-

**ARTICULO 9°: INSTALACIONES INTERNAS DE AGUA POTABLE:** El usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas. También es responsable de las instalaciones de la conexión domiciliaria que une el medidor (o la llave maestra cuando no existiese medidor) con las instalaciones internas del inmueble.-

Para protección y seguridad de las instalaciones internas, es obligación del usuario colocar dentro de su propiedad e inmediatamente próxima a la línea municipal una llave de paso antirretorno.-

**ARTICULO 10°: PERTURBACIONES EN EL SUMINISTRO:** El usuario no deberá utilizar bombas u otros aparatos o máquinas aspirantes que puedan producir perturbaciones en la red de suministro de agua potable y afecten la prestación normal a terceros. Si la Cooperativa detectase cualquier situación obligará al infractor al retiro inmediato del elemento.-

**ARTICULO 11°: INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES:** El usuario es responsable de las instalaciones y tramos de cañerías que transportan los líquidos residuales desde las instalaciones internas de los inmuebles, hasta el punto de conexión con la red cloacal.-

También esta a cargo del usuario garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, no presente riesgo de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros o fugas o pérdidas innecesarias de agua.-

Para protección de las instalaciones internas es obligación del usuario la colocación de una cámara de inspección a una distancia no mayor de 10 metros de la línea municipal.-

**ARTICULO 12°: CÁMARA SÉPTICA:** El usuario esta obligado conforme lo determina el Convenio de Concesión a volcar a la red líquido séptico, para lo cual deberá intercalar la correspondiente cámara séptica cuyo mantenimiento estará a su cargo.-

**ARTICULO 13°:DESAGUES PLUVIALES:** Queda prohibido el volcamiento de los desagües pluviales al sistema cloacal. La Cooperativa podrá realizar inspecciones, y en caso de verificarse anomalías intimará al usuario a que en un plazo de 10 días normalice la situación. Caso contrario procederá al corte de la conexión domiciliaria.-

**ARTICULO 14°: INSPECCIONES:** La Cooperativa tiene derecho a entrar en los inmuebles para verificar las instalaciones sanitarias internas de los usuarios. salvo casos de emergencia las visitas se realizarán de lunes a viernes de 8 a 13 Hs. previa autorización del usuario. El empleado deberá llevar el uniforme de la Cooperativa y credencial que lo identifique como tal.-

**ARTICULO 15°: RÉGIMEN TARIFARIO:** Los precios o tarifas que deban pagar los usuarios de los servicios de agua potable y desagües cloacales serán los que determinen los cuadros tarifarios aprobados por el Poder Concedente.-

## **CAPITULO II**

### **DE LOS USUARIOS**

**ARTICULO 16°: USUARIOS:** A los efectos del presente Reglamento, se considerará usuario al que usufructúe de la conexión de suministro de algunos o ambos servicios, debidamente habilitados por la Cooperativa, haya suscripto o no la solicitud de uso.-

A los efectos de la vinculación de la persona y el inmueble en el que se prestan los servicios la Cooperativa asignará a los usuarios una clave identificatoria, por lo que una misma persona quedará vinculada a tantos usuarios como puntos de suministro de servicios posea.-

a) **TITULAR:** Se otorgará la **TITULARIDAD** del servicio sanitario (agua potable y/o desagüe cloacal), a toda persona física o jurídica, asociaciones y sociedades que acrediten la posesión o tenencia legal del inmueble para el cual se solicite la prestación, y mientras dure su derecho de uso.-

b) **TITULAR PRECARIO:** Se concederá la **TITULARIDAD PRECARIA** de un servicio sanitario en los casos en que no pueda cumplirse con lo establecido en el punto anterior, pero que puedan acreditar la posesión mediante un certificado de domicilio expedido por autoridad competente o acta de constatación por ante Escribano Público con registro en la localidad.- Esta titularidad será revocable a solo juicio de la Cooperativa.

c) **TITULAR PROVISORIO:** Cuando se solicite la conexión a la red de agua potable para la ejecución de una obra, se otorgará la **TITULARIDAD PROVISORIA** al propietario de inmueble y al constructor o profesional a cargo de la dirección, asumiendo en forma solidaria la responsabilidad ante la Cooperativa.-

d) **TITULAR TRANSITORIO:** En los casos de suministros no permanentes de agua potable tales como: ferias, circos, parques , etc.. se otorgará a los mismos la **TITULARIDAD TRANSITORIA**, debiendo el solicitante integrar un depósito de Garantía.-

e) **CAMBIO DE TITULARIDAD:** A los efectos de este reglamento los términos usuarios y titular resultan similares, pudiéndose solicitar el cambio de titularidad del servicio cuando el requirente cumpla con las exigencias indicadas en los puntos a) o b): si se comprobare que el titular registrado no coincide con el usuario real, ambos serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos, incluso pago de facturas, recargos e intereses.-

f) **RESTRICCIONES AL CAMBIO DE TITULARIDAD:** Cuando el solicitante del servicio en carácter de **TITULAR**, no sea el propietario del inmueble, se requerirá autorización expresa del propietario o de sus representantes legales para otorgar el cambio de titularidad, tal autorización implica el conocimiento del presente Reglamento y su aceptación lisa y llana, siendo validas todas las notificaciones y compromisos asumidos por el titular aun cuando tuvieren efecto mas allá de la extinción del derecho que le permitió acceder a la titularidad.-

Las deudas por prestación de servicios inhiben el cambio de titularidad y la reconexión de los servicios, excepto en las deudas por servicio de agua potable contraídas por **TITULARES** no



propietarios que excedan dos meses de facturación, las que son personales y no recaen sobre la propiedad, siendo obligación de la Cooperativa procurar su cobro sin perjudicar las prestaciones sobre el inmueble en el que se originaron.-

No se permitirá el acceso a la TITULARIDAD a las personas que mantengan deudas por servicios prestados en los que sea o haya sido TITULAR, tal inhibición se extinguirá al abonar las deudas pendientes o suscribir los compromisos de pago que la Cooperativa prevea para la regularización de deudas

### **CAPITULO III**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

**ARTICULO 17º: DERECHOS DE LOS USUARIOS:** El usuario goza de los siguientes derechos:

- a) Conectarse a los servicio de agua potable o desagües cloacales.-
- b) Recibir el servicio de provisión de agua potable en la calidad y cantidad establecidas en las norma técnicas vigentes y en este Reglamento.-
- c) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.-
- d) Requerir a la Cooperativa la verificación de calidad del agua en el punto de conexión.-
- e) Ser informado con antelación suficiente sobre los cortes programados del servicio por razones operativas.-
- f) Reclamar ante la Cooperativa cuando no cumpla con las normas de facturación, o con los planes de expansión fijados en los planes de obras aprobados.-
- g) Formular la respectiva denuncia ante el Poder Concedente. Cuando la Cooperativa no diera respuesta efectiva a reclamos por cualquier conducta irregular u omisión de la Cooperativa o sus agentes, que pudieran afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- h) Recibir información suficiente sobre el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones.-
- i) Recibir de la Cooperativa un trato respetuoso, diligente y eficiente.-
- j) Recibir asesoramiento gratuito respecto al correcto mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para la mejor prestación de servicios y su aprovechamiento.-

**ARTICULO 18º: OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:** Son obligaciones de los usuarios las siguientes:



- a) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a conexión y desconexión de los servicios absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua potable y cloaca en el área servida sin la debida autorización de la Cooperativa y del Poder Concedente.-
- b) Abstenerse de formular denuncias infundadas o requerir servicios de emergencia si no existiera causa para ello.-
- c) Denunciar ante la Cooperativa la existencia de averías o daños en las instalaciones de los servicios.-
- d) Colocar tanques de reserva dentro del inmueble, con capacidad acorde con las características de la edificación y aprobados por las normas que la Cooperativa establezca.-
- e) Mantener las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua o fugas de efluentes.-
- f) Informar a la Cooperativa 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.-
- g) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y demás cargos previstos en este Reglamento.-
- h) Permitir el acceso de inspectores de la Cooperativa al inmueble en los casos previstos en este Reglamento.-
- i) Reparar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.-
- j) Abstenerse de manipular los medidores o alterar el registro de los mismos.-
- k) Abstenerse de volcar a la red efluentes cloacales y/o industriales que se consideren sustancias tóxicas o peligrosas conforme a la ley 24051.-
- l) Utilizar el agua suministrada exclusivamente a los fines declarados en su solicitud de conexión, en forma racional y evitando el derroche.-
- m) Realizar los planteos ante la Cooperativa en forma respetuosa y precisa

## **CAPITULO IV**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA**

**ARTICULO 19º: OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA:** La Cooperativa deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar agua potable con la calidad establecida y en cantidad suficiente.-



- b) Interrumpir el suministro de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas vigentes.-
- c) Investigar las denuncias que formulen los usuarios sobre la calidad del agua potable y desagües cloacales.-
- d) Prestar un servicio especializado y permanente de emergencia e información a los usuarios durante las 24 Hs. del día.-
- e) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados con la prestación y facturación de los servicios.-
- f) Llevar un registro de reclamos centralizado y sistematizado.-
- g) Asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto mantenimiento de las instalaciones internas.-
- h) Tratar al usuario con cortesía corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente.-
- i) Poner a disposición del usuario en forma gratuita, información acerca de temas relacionados con los servicios.-
- j) Poner a disposición del usuario un libro de quejas foliado y rubricado por el consejo de administración.-
- k) Mantener un relevamiento de información permanente que permita adoptar las sugerencias e inquietudes de los usuarios, a tal fin deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas de atención al público.-
- l) Ejecutar cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicable en cada caso, los trabajos o acciones que afecten a espacios públicos tales como calles y/o veredas, debiendo posteriormente reparar los lugares afectados y dejarlos en las mismas condiciones en que se encontraban.
- m) Establecer un control sistemático de calidad de servicio y publicación de resultados.-

**ARTICULO 20º: DERECHOS DE LA COOPERATIVA:** La Cooperativa goza de los siguientes derechos:

- a) Percibir los importes que correspondan por la prestación de servicios que brinda.-
- b) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área servida a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en este Reglamento.-
- c) Optar por la micromedición de los caudales para la facturación de los servicio a los usuarios.-
- d) Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas sin perjuicio de formular las denuncias 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.-

e) Suspender el suministro de los servicios por razones técnicas o por falta de pago.-

## **CAPITULO V**

### **DE LA PRESTACIÓN**

**ARTICULO 21°: SOLICITUD DE CONEXIÓN:** El requerimiento de conexión de los servicios deberá realizarse en forma individual para cada una de las prestaciones, con carácter de Declaración Jurada donde conste la obligación de conocer y cumplir las disposiciones del presente Reglamento, aportando los elementos que le exijan a efectos de su correcta aplicación, debiendo actualizar los datos y o condiciones inicialmente declaradas cuando se modifiquen los mismos.- Además deberá acreditar el cumplimiento de disposiciones municipales vigentes o constancia de iniciación de trámites para tal fin; de no poder cumplir con esta exigencia, la Cooperativa dará traslado de la situación al organismo municipal correspondiente.-

La Cooperativa esta obligada a conectar el servicio a los usuarios dentro de los 10 días de recibida la solicitud siempre y cuando las instalaciones internas se encuentren en condiciones técnicas adecuadas.-

**ARTICULO 22°: CONEXIONES DE AGUA POTABLE PARA USO DOMICILIARIO:** Incluirá la provisión de mano de obra y materiales y accesorios, incluido el costo de medidores, y se especificará si se trata de conexiones "cortas" o "largas", como así mismo el diámetro a que corresponde ( 15, 20 o 25 mm).-

En todos los casos en que se efectúe la colocación del medidor, se deberá labrar un "acta de instalación", consignando fecha, marca, tipo y Número del mismo firmada en conformidad por el usuario.-

**ARTICULO 23°: CONEXIÓN TEMPORARIA PARA CONSTRUCCIÓN:** Contra la presentación de constancia municipal de la iniciación del expediente de construcción nueva, se establecerá la conexión temporaria, liquidándose el cargo por gastos de habilitación provisoria previsto en el cuadro tarifario el consumo se facturará según las pautas establecidas en este Reglamento.-

**ARTICULO 24°: CONEXIÓN PROVISORIA PARA AMBULANTES:** Contra la presentación de constancia municipal del permiso de instalación, se realizará la conexión precaria de provisión de agua a circos, parques, ferias, etc.. liquidándose el correspondiente cargo por gastos de apertura y corte de la misma, más un consumo diario de 4.0 m<sup>3</sup>. y por el plazo establecido en el permiso municipal. Cuando la Cooperativa lo considere conveniente podrá medir el servicio.-

La Cooperativa podrá exigir la constitución de un depósito de garantía, el mismo será equivalente a un consumo diario de 5 m<sup>3</sup> de agua y por el plazo establecido en la autorización municipal de uso; el valor mínimo del depósito será de 30 m<sup>3</sup>.-

El excedente del depósito de garantía, saldada la deuda, será devuelta al titular del suministro de inmediato.-

**ARTICULO 25°: EMPADRONAMIENTO DE CONEXIONES CLANDESTINAS:** La Cooperativa aplicará un cargo por derecho de empadronamiento de conexiones clandestinas



espontáneamente declaradas. En el supuesto que el empadronamiento surja de intimación fehaciente por detección de la irregularidad por parte del control de la Cooperativa, se aplicará un recargo punitivo de hasta el 100% del valor básico, y de acuerdo al lucro cesante estimado operado.-

#### **ARTICULO 26°: CONEXIONES A LA RED DE DESAGÜES CLOACALES.-**

a) Derecho de conexión domiciliaria: contempla la provisión por parte de la Cooperativa de la mano de obra para la perforación de la cañería colectora, el montaje de la derivación y la inspección. Estarán a cargo del Usuario los trabajos correspondientes a excavación y tapado de zanja, rotura y reparación de veredas, calzadas y/o pavimento y la provisión de todos los materiales.

b) Empadronamiento de conexiones clandestinas: Es aplicable lo establecido en el artículo 25°.-

c) Recepción y descarga de vehículos atmosféricos: La recepción en la planta de tratamiento o en bocas de registros de descarga del contenido de vehículos atmosféricos proveniente de domicilios sin servicio de desagües cloacales, será autorizado por la Cooperativa previo a verificar el cumplimiento de las normas que se establezcan para proteger las instalaciones y el medio ambiente.

### **CAPITULO VI**

#### **MEDIDORES DE CAUDAL**

**ARTICULO 27°: CRITERIO PARA SU INSTALACIÓN:** La Cooperativa determinará sobre la necesidad o conveniencia de instalar medidores de caudal domiciliarios. El usuario tiene también derecho a solicitar a la Cooperativa la instalación de medidores en aquellas casas en que no se le hubiere instalado. Como criterio general se tenderá a que todos los usuarios cuenten con su respectivo medidor.-

**ARTICULO 28°: CARGO PARA INSTALACIÓN:** La incorporación al sistema medido, esto es la colocación de medidores domiciliarios, será a cargo del usuario e instalado por la Cooperativa. Si fueran dañados o destruidos por personas ajenas al plantel de la misma, esta podrá iniciar acciones contra los responsables a fin de exigir la indemnización correspondiente.-

**ARTICULO 29°: CUIDADO DEL MEDIDOR:** El cuidado del medidor estará a cargo del correspondiente usuario quien será considerado depositario de los mismos debiendo denunciar ante la Cooperativa toda alteración o daño producido por terceros dentro de las 24 Hs. hábiles de conocido el hecho.-

**ARTICULO 30°: INSPECCIÓN:** Previo a la incorporación de un usuario al sistema medido, el mismo tiene derecho a que la Cooperativa efectúe una inspección gratuita de las instalaciones internas del inmueble con el objeto de que el usuario elimine posibles pérdidas. La no realización de la inspección, por el motivo que fuere, no exime a la Cooperativa de comunicar al usuario todo lo necesario para detectar y evitar que se produzcan pérdidas internas.-



**ARTICULO 31°: LECTURA DEL MEDIDOR:** La Cooperativa 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, o en su caso de dudas en la medición, podrá estimar el consumo, limitando dichas estimaciones a no más de tres periodos en el término de un año.-

Las estimaciones estarán en función de los 6(seis) últimos periodos facturados a dicho usuario, mientras el medidor funcionó correctamente.-

De funcionar correctamente el medidor, la Cooperativa solo podrá efectuar estimaciones por no haber concretado el proceso de lectura en tiempo y forma por periodos alternados.-

La Cooperativa informará al usuario, en forma oportuna, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el usuario en relación con tal hecho.-

**ARTICULO 32°: FUNCIONAMIENTO CORRECTO:** Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos el 5% del consumo real apreciado por medios técnicamente idóneos.-

**ARTICULO 33°: VERIFICACIÓN SOLICITADA POR EL USUARIO:** Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la Cooperativa, la que procederá a la inspección y verificación del medidor y de las instalaciones internas. La Cooperativa no podrá facturar en función de consumos hasta tanto no procedan 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 de la Cooperativa.-

Si como resultado de la inspección y verificación, existen diferencias entre el consumo registrado y el real apreciado, se procederá a corregir la facturación realizada y al recambio del medidor, el que será a costa de la Cooperativa.-

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

**ARTICULO 34°: VERIFICACIÓN DISPUESTA POR LA COOPERATIVA:** Si la Cooperativa estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo.-

Así mismo, deberá comunicar al usuario el resultado de la misma y no facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice.

Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias, entre el consumo registrado y el real apreciado no podrá corregir, en forma retroactiva, las facturaciones ya realizadas y deberá, además, proceder al recambio o reparación del medidor, el que será a costa de la Cooperativa. La facturación correspondiente al ultimo periodo se efectuara con forme a lo establecido en el artículo 31°-

**ARTICULO 35°: MANIPULACIÓN DEL 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.-

**ARTICULO 36°: RENOVACIÓN DE MEDIDORES:** La vida útil de los medidores se estipula en 10 años a partir de su colocación, cumplido dicho periodo la Cooperativa evaluará el estado y funcionamiento de los mismos, y procederá al cambio de los que no cumplieren con los recaudos necesarios. Todo cambio realizado antes de ese periodo que sea motivado por acciones u

operativos ajenos a la prestación del servicio, se ejecutará con cargo proporcional al usuario, según el tiempo transcurrido de la vida útil, exceptuándose de ello si se comprobare la intervención directa del usuario, en cuyo caso abonará el 100% del costo de reposición.-

En todos los casos se procederá a confeccionar un acta, poniendo el medidor reemplazado a disposición del usuario por el término de 15 días para verificación del estado en que se encontraba.-

## **CAPITULO VII**

### **CONEXIÓN, DESCONEXION Y REHABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**ARTICULO 37°: CONEXIÓN:** Los propietarios, consorcio de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles situados en la zona servida se encuentran obligados a conectarse en la red corriendo a su cargo la instalación del servicio domiciliario interno y su mantenimiento.-

La Cooperativa está obligada a conectar el servicio a los usuarios que residen en la zona servida dentro de los 10 (Diez) días de recibida la solicitud, siempre y cuando las instalaciones internas se encuentren en condiciones técnicas reglamentarias. Cuando el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se notifique a la cooperativa la conclusión de las tareas de adecuación. Al solicitar la conexión el usuario deberá presentar un plano de la instalación interna que permita definir la instalación de la misma y evaluar su diámetro. El usuario abonará un cargo por la conexión solicitada cuyo monto será el que determine la Cooperativa.-

Todo proyecto de construcciones y/o instalaciones cuyo destino final implique consumos diarios superiores a los 10 m<sup>3</sup> deberá ser comunicado a la Cooperativa a fin de que la misma otorgue el "Certificado de Factibilidad de Suministro de Servicios" en que ésta indicará la fecha a partir de la cual puede efectuar el suministro y procederá a registrar la reserva de disponibilidad para satisfacer el requerimiento comprometido.- Idéntico temperamento se adoptará para la planificación de loteos, construcción de barrios de viviendas, edificios de departamentos, etc.-

En los supuestos anteriores, la Cooperativa indicará además, en base a los planes y programas que le sea presentado, el tiempo máximo por el que mantendrá la reserva, a fin de no perjudicarse manteniendo capacidad ociosa por tiempo indeterminado. El usuario o ente que solicitó la reserva será el responsable de solicitar su renovación.-

**ARTICULO 38°: DERECHO DE DESCONEXIÓN:** Cuando un inmueble se hallare deshabitado el usuario podrá solicitar la desconexión del servicio de agua potable.-

A los efectos de la desconexión, la Cooperativa dispondrá de 48 Hs. para efectivizarla. Con su solicitud el usuario deberá pagar un cargo por desconexión equivalente a 8 facturaciones de servicio, adoptándose para su calculo el valor base del sistema medido.-

**ARTICULO 39°: SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO:** A los fines del presente Reglamento, la expresión "suspensión del suministro" se aplica para todos los supuestos que autorizan a la Cooperativa a interrumpir el mismo por las siguientes razones imputables al usuario:

- a) Por razones técnicas: En todos los casos, y previamente a la efectivización de la suspensión, la Cooperativa deberá intimar fehacientemente al usuario la regularización de la situación anómala en plazo no mayor a treinta (30) días.
- b) Falta de Pago: Transcurridos 30 días de la falta de pago, la Cooperativa podrá adecuar la provisión de agua en forma escalonada, reduciéndola al 40% en una primera etapa de 30 días, y



al 20% en una segunda por un periodo de 60 días, pudiendo proceder a la suspensión total a su vencimiento.-

Toda suspensión que se prolongue por mas de 90 días a partir de la comunicación fehaciente de la Cooperativa dará derecho a la misma a cancelar el servicio; en este caso el usuario para su rehabilitación deberá además de levantar los cargos, abonar todos los derechos de conexión correspondientes.-

**ARTICULO 40º: CANCELACIÓN DEL SUMINISTRO:** En caso de cancelación del suministro de agua potable, se dará curso al retiro del medidor, cegándose con material pobre el espacio que este ocupaba. El servicio cloacal cuando sea dado de baja se obstruirá a la salida de la cámara de inspección previa mas próxima de la conexión externa con material fácilmente removible. El usuario abonará los consumos pendientes, extinguiéndose la relación contractual.-

**ARTICULO 41º: REHABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los suministros suspendidos por falta de pago o por cualquier violación de las pautas establecida en este Reglamento serán rehabilitados una vez cumplida la obligación pendiente (deudas mas intereses o multas). El titular deberá abonar el derecho de rehabilitación vigente a la fecha del efectivo pago cuando haya sido formulada la orden de suspensión del servicio y tomado conocimiento fehaciente de ello, aun cuando no se hubiese materializado el corte de la misma.-

En el supuesto que la rehabilitación sea solicitada por un nuevo titular exento de las restricciones previstas en el articulo 16º inciso "f", solo será exigible el pago de los periodos impagos que conducen al inicio del proceso de suspensión de los servicios y el derecho de rehabilitación.-

## CAPITULO VIII

### INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO - EMERGENCIAS

**ARTICULO 42º: CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** La Cooperativa deberá prestar un servicio ininterrumpido. Cuando por cualquier motivo , incluso caso fortuito o fuerza mayor, se produzca una efectiva interrupción por un lapso de tiempo superior a 48 horas, se reducirá proporcionalmente la facturación del periodo por los días de servicio no prestado, solamente en aquellos casos que el usuario no cuente con servicio medido.-

**ARTICULO 43º: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:** Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aun cuando se trate de tareas de mantenimiento, o renovación de las redes u otros tipos de trabajos la Cooperativa tendrá las siguientes obligaciones:

1º) Comunicar a los usuarios con 48 horas de anticipación indicando como mínimo: el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se realiza el corte.-

2º) Para el caso que el corte dure mas de 24 horas la Cooperativa brindará a los usuarios que lo soliciten agua para beber y preparar la cocción de alimentos en forma gratuita.-

3º) En caso de hospitales, Sanatorios, cárceles y entidades del tipo de las mencionadas, deberá proveer camiones cisterna con el mismo objeto.-

4º) La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión local mas conveniente a efectos de que los usuarios tengan el debido conocimiento del hecho, y oportunidad de adoptar si ello fuera posible las precauciones que consideren convenientes.-

**ARTICULO 44°: EMERGENCIA SANITARIA:** En caso de que la Cooperativa 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 medios de comunicación masiva, sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes para que toda la comunidad tenga acceso a dicha información, con las medidas que corresponda adoptar a los usuarios en cada caso.-

En estos casos la Cooperativa adoptará las siguientes medidas correctivas:

- a) Cortar el suministro y proveer servicio alternativo.-
- b) Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo.-
- c) Continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.-
- d) En caso de verse afectado los niveles de presión de agua deberá informarlo a los afectados.-
- e) Dar intervención a las Autoridades Sanitarias de la Provincia.

**ARTICULO 45°: SERVICIO DE CONSULTAS Y RECLAMOS:** La Cooperativa proporcionará a un servicio permanente de consultas y reclamos 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 puede acudir en días hábiles o feriados serán publicados en el boletín informativo y estarán impresos en la factura. El usuario puede informarse en dicho servicio de emergencia de las causas que afectan al suministro, los tiempos de reparación estimados que demandará la normalización de servicio y todo otro dato que sea de su interés. La Cooperativa dispondrá de planes o programas preestablecidos para el tratamiento de las emergencias que se produzcan.-

**ARTICULO 46°: EFLUENTES:** A fin de no perjudicar la red de transportes de efluentes, la planta de tratamiento y evitar daños al medio ambiente los desechos industriales deben cumplir con normas químicas y físicas que los hagan asimilables a efluentes tipo domestico. Si la Cooperativa se encontrara en la obligación de realizar el corte del servicio por no ajustarse los efluentes a las normas establecidas, deberá comunicar dicha circunstancia a los usuarios afectados con 48 Hs. de antelación. Sin embargo la Cooperativa podrá recibir el volcamiento de los 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 la Cooperativa podrá aplicar al costo de servicio de desagües cloacales un cargo que permita compensar los costos derivados del tratamiento y conducción de tales efluentes. En estas circunstancias la Cooperativa formalizará un convenio con el usuario especificando el caudal y la calidad biológica y química de los efluentes a recibir, como así también los cargo aplicables por este servicio. Este acuerdo deberá ser ratificado por el Poder Concedente.-

Todo reclamo referido a desbordes cloacales que no sean consecuencia de tarea de reparación o mantenimiento y que formulen los usuarios será atendido por la Cooperativa dentro de las 24 Hs. de formulado y en forma gratuita.-

## **CAPITULO IX**

### **SISTEMA DE FACTURACIÓN**

**ARTICULO 47°: SISTEMA MEDIDO:** El usuario abonará un cargo fijo que le dará derecho a un consumo de 25 metros cúbicos por mes; el exceso se facturará por metro cúbico al precio que determine el cuadro tarifario aprobado por el Poder Concedente.-

A efectos de desalentar el consumo descontrolado por parte del usuario residencial, la Cooperativa y el Poder Concedente podrán acordar un régimen con ajustes tarifarios por mesetas, en este caso la factura por el servicio se calculará descomponiendo el consumo total en los escalones que se establezcan y aplicando en cada uno la tarifa correspondiente.-



**ARTICULO 48º: FACTURACIÓN DEL SERVICIO CLOACAL:** La facturación por este servicio se determinará de acuerdo a un porcentaje autorizado por el Poder concedente, sobre lo facturado por el suministro de agua potable. Para el supuesto en que únicamente exista el servicio cloacal el importe a liquidar será igual al que correspondería al servicio de agua potable afectada por el porcentaje y aplicado al consumo mínimo establecido (cargo fijo).-

**ARTICULO 49º: FACTURACIÓN A CONSORCIOS:** En los inmuebles sujetos al régimen de la ley 13.512 o divididos en forma análoga, los servicios de agua potable y cloacas podrán ser facturados con cargo al Consorcio de Propietarios a quien se considerará como responsable del pago. La facturación al Consorcio no limita la posibilidad para que las unidades se abastezcan en forma exclusiva e independiente, en cuyo caso la facturación será individual y a nombre del usuario titular de la unidad funcional respectiva.

La facturación a los inmuebles incluidos en el régimen de propiedad horizontal o asimilables se efectuará aplicando alguna de las siguientes alternativas:

a)Facturación única y global al Consorcio de Propietarios: En este caso, la factura será la suma de los cargos fijos que correspondan a cada una de las unidades funcionales que integran el consorcio, lo cual cubre un consumo equivalente al producto de la cantidad de unidades por el consumo básico asignado a cada una; de existir consumos que excedan el producto anterior, los mismos se facturarán por metro cúbico al precio que fije el cuadro tarifario para usuarios de la categoría general. Para la determinación del cargo fijo se considerará la categoría de cada una de las unidades funcionales que integran el consorcio. En ausencia de subdivisiones formales, se considerará unidad funcional a cada una de las dependencias que posean alimentación eléctrica independiente. La liquidación del impuesto al valor agregado (IVA) se efectuará según la categoría del Consorcio frente a la AFIP, para lo cual la Cooperativa se ajustará a la certificación que emita dicho organismo o a la reglamentación vigente cuando la misma no ofrezca dudas de interpretación.

b)Facturación individual a cada una de las unidades funcionales: Se liquidará el cargo fijo conforme lo normado en el artículo 47; Si de la medición del volumen total suministrado al inmueble durante el periodo que se factura resultare que el consumo es superior al producto del consumo básico por la cantidad de unidades funcionales, se prorrateará el exceso por partes iguales entre todas las unidades funcionales, facturándose cada metro cúbico al precio que indique el cuadro tarifario para la categoría que corresponde a cada unidad funcional. El Consorcio de Propietarios podrá proponer expresamente a la Cooperativa parámetros distintos de prorrateo de los excesos de consumo, los parámetros de prorrateo deberán responder a cantidades o realidades identificables sin necesidad de comprobaciones por parte de la Cooperativa. La Cooperativa podrá proceder a aplicar todos los procedimientos previstos para casos de mora en el pago, cuando se hallaren impagas facturas que superen al 20% del monto total facturado en concepto de Servicios Sanitarios a todas las unidades funcionales comprendidas en el inmueble, en este caso, la Cooperativa deberá efectuar el reclamo y preaviso ante el Consorcio y ante cada uno de los usuarios que lo componen, haciéndole saber el estado de la deuda por servicios prestados en el inmueble y la fecha en que, conforme a los plazos establecidos, se procederá al corte del servicio.

En caso de inexistencia del Consorcio de Propietarios o de sus representantes legales, la Cooperativa optará de oficio por la alternativa 2 ( facturación individual).

La facturación por el servicio cloacal se efectuará conforme al artículo 48 en forma global o individual según la alternativa que se aplique para el servicio de agua potable. “



## CAPITULO X

### PAGO DE LOS SERVICIOS

**ARTICULO 50°: RÉGIMEN DE PAGOS:** La Cooperativa podrá optar por diferentes modalidades de cobro de los servicios; en bancos, oficina administrativa propia, a domicilio, con tarjetas de créditos, débito automático etc.; no pudiendo en ningún caso establecer cargos adicionales sobre el valor facturado, pero si bonificaciones para el supuesto de privilegiar algunos de los sistemas de pagos en particular, en cuyo caso la diferencia será absorbida por la Cooperativa.-

**ARTICULO 51°: PAGO EN MORA:** La factura por servicio deberá ser pagada hasta la fecha de vencimiento que figura en la misma. En caso de falta de pago en los plazos establecidos se aplicarán los recargos e intereses con carácter de punitivos y resarsitorio por mora, como así también a efectos de recuperar los gastos incurridos por la Cooperativa en razón de las acciones que deba realizar para recuperar los montos adeudados.-

La Cooperativa pondrá a disposición de los usuarios que lo soliciten la reglamentación vigente para el pago en mora de los servicios.

Ninguna tolerancia de la COOPERATIVA en recibir las sumas adeudadas fuera de los plazos estipulados, ni el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y condiciones establecidas podrán ser interpretadas como aceptación del hecho tolerado ni como precedente para su repetición.-

**ARTICULO 52°: DEVOLUCIÓN DE COBROS INDEBIDOS:** Para el supuesto que la Cooperativa hubiera facturado en demasía al usuario ya sea por error en las mediciones o por aplicación incorrecta de las tarifas, deberá reintegrar al titular los importes recibidos en exceso, con mas un interés compensatorio igual al aplicado a las facturas en mora y por el tiempo transcurrido entre el cobro y la puesta a disposición del usuario del reintegro.-

## CAPITULO XI

### NORMAS TRANSITORIAS

**ARTICULO 53°: FACTURACIÓN A CONSORCIOS:** La facturación del servicio de agua potable y cloacas a inmuebles sujetos al régimen de la Ley 13.512 y subdivisiones de hecho asimilables a dicho régimen y que al momento de emisión del presente Reglamento se facturaran en forma individual a cada unidad funcional, se continuará facturando directamente al usuario titular de cada unidad en base a los valores vigentes y prorrateando en partes iguales los excesos medidos. La Cooperativa notificará al consorcio o a los usuarios si aquel no existiera, de los alcances del Artículo 49 fijando plazo para la presentación de las constancias legales que habiliten al Consorcio para contraer las obligaciones que permitan la aplicación plena de lo normado en dicho Artículo.-



**ARTICULO 54°: USUARIOS CON DEUDAS:** Para todos aquellos usuarios que al 1° de Abril de 1996 adeuden mas de 12 facturas y no hayan efectuado ningún pago desde el 1° de Julio de 1995, la Cooperativa efectuará intimación de pago fijando un plazo de 30 días para la regularización de la deuda, transcurrido dicho plazo y si el inmueble no se encuentra habitado se procederá a la suspensión de los servicios sin necesidad de cumplir el plan de suministro escalonado previsto en el Artículo 39°.-

**ARTICULO 55°: USUARIOS CON INMUEBLES DESHABITADOS:** Para todos aquellos usuarios existentes al momento de la puesta en vigencia de este Reglamento que demostraren que los inmuebles de que son titulares han permanecido deshabitados y sin hacer uso efectivo de ningún servicio, por un tiempo superior a 8(ocho) periodos y que hayan acumulado deudas por facturas emitidas con posterioridad a la fecha de desocupación, el titular tendrá derecho a que se lo considere desconectado a partir de la octava facturación impaga posterior a la desocupación y solicitar la rehabilitación del servicio con el solo requisito de abonar las facturas que resulten exigibles, el derecho de reconexión y el servicio cloacal previsto para Usuarios sin servicio de agua potable.-

**ARTICULO 56°: APLICACIÓN DE ESTE REGLAMENTO:** Desde la aprobación del presente Reglamento por Resolución del Consejo de Administración de la Cooperativa y hasta la aprobación del mismo por la Asamblea e inscripto por la autoridad de aplicación, regirán validamente todos aquellos Artículos cuya aplicación no desencadene situaciones perjudiciales irreversibles.-