REGLAMENTO

DEL

USUARIO

Reglamento del Usuario - Índice

SECCIÓN I. GENERAL 4

Capítulo Primero. DISPOSICIONES GENERALES 4

ARTÍCULO 1. OBJETO DEL REGLAMENTO DEL USUARIO 4

ARTÍCULO 2. NORMAS RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4

ARTÍCULO 3. DEFINICIONES 5

Capítulo Segundo. LOS SERVICIOS 7

ARTÍCULO 4. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL 7

ARTÍCULO 5. DELIMITACIÓN DE LAS ÁREAS SERVIDAS 7

ARTÍCULO 6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN 8

ARTÍCULO 7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS 9

ARTÍCULO 8. COBERTURA DE LOS SERVICIOS 9

ARTÍCULO 9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE 12

ARTÍCULO 10. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DESAGÜES CLOACALES 15

ARTÍCULO 11. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ASENTAMIENTOS INFORMALES 18

Capítulo Tercero. USUARIOS. DERECHOS Y OBLIGACIONES 18

ARTÍCULO 12. USUARIO. DERECHO GENÉRICO. 18

ARTÍCULO 13. CONDICIONES PARA SER USUARIO 18

ARTÍCULO 14. DERECHOS DE LOS USUARIOS 19

ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS 21

ARTÍCULO 16. SOLICITUD DE FACTIBILIDAD TÉCNICA 24

Capítulo Cuarto. CONCESIONARIA. DEBERES Y ATRIBUCIONES 26

ARTÍCULO 17. DEBERES DE LA CONCESIONARIA 26

ARTÍCULO 18. ATRIBUCIONES Y DERECHOS DE LA CONCESIONARIA 29

ARTÍCULO 19. TRATO AL USUARIO 31

ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN AL USUARIO 32

ARTÍCULO 21. INFORMACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DE MEJORA ESTRATÉGICA 33

Capítulo Quinto. PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO 33

ARTÍCULO 22. INSTALACIONES EXTERNAS DE AGUA 33

ARTÍCULO 23. INSTALACIONES INTERNAS DE AGUA 34

ARTÍCULO 24. ENLACE CON LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE AGUA 34

ARTÍCULO 25. INSTALACIÓN INTERNA DE CLOACA 35

ARTÍCULO 26. ENLACE CON LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE DESAGÜES CLOACALES 35

ARTÍCULO 27. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES 35
ARTÍCULO 28. CEGAMIENTO DE FUENTES ALTERNATIVAS 36
ARTÍCULO 29. INDEPENDIZACIÓN DE LA CONEXIÓN 36
ARTÍCULO 30. OBLIGATORIEDAD DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA 37
Capítulo Sexto. PROCEDIMIENTO PARA LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO 38
ARTÍCULO 31. DERECHO DE DESCONEXIÓN DEL USUARIO 38
ARTÍCULO 32. PROCEDIMIENTO Y EFECTOS 38
Capítulo Séptimo. CARGOS Y TARIFAS 38
ARTÍCULO 33. CARGOS DE CONEXIÓN 38
ARTÍCULO 34. CARGOS DE DESCONEXIÓN Y NO CONEXIÓN DE SERVICIOS 39
ARTÍCULO 35. CARGO DE RECONEXIÓN 39
ARTÍCULO 36. RÉGIMEN TARIFARIO. FORMA DE CÁLCULO DE LAS TARIFAS 39
ARTÍCULO 37. TARIFA SOCIAL 40
Capítulo Octavo. FACTURACIÓN Y PAGO 41
ARTÍCULO 38. FACTURACIÓN Y COBRO 41
ARTÍCULO 39. CONTENIDO DE LAS FACTURAS 45
ARTÍCULO 40. USUARIOS OBLIGADOS AL PAGO 47
ARTÍCULO 41. SUBSIDIOS, REBAJAS Y EXENCIONES 48
ARTÍCULO 42. REMISIÓN Y PAGO DE LAS FACTURAS 50
ARTÍCULO 43. LUGARES Y MEDIOS DE PAGO 51
ARTÍCULO 44. CAMBIOS EDILICIOS 51
ARTÍCULO 45. INCUMPLIMIENTO DEL USUARIO CON INCIDENCIA EN LA FACTURACIÓN 52
ARTÍCULO 46. FACILIDADES DE PAGO 53
Capítulo Noveno. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS 54
ARTÍCULO 47. CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN 54
ARTÍCULO 48. REGISTRO DE TRÁMITES. REQUISITOS 55
ARTÍCULO 49. TIEMPOS DE RESPUESTAS 56
ARTÍCULO 50. FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA EN MATERIA DE COMUNICACIÓN AL USUARIO 57
ARTÍCULO 51. RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO 58
ARTÍCULO 52. RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA 58
ARTÍCULO 53. RECLAMOS POR FACTURACIÓN INCORRECTA 59
ARTÍCULO 54. CONSULTAS, CONTROVERSIAS Y RECLAMOS ANTE EL ERAS 59
Capítulo Décimo. PROCEDIMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIA 60
ARTÍCULO 55. SERVICIO PERMANENTE DE EMERGENCIA TÉCNICA 60
ARTÍCULO 56. DENUNCIAS DE ANOMALÍAS EN LA CALIDAD DEL AGUA 61
ARTÍCULO 57. PROCEDIMIENTO ANTE RIESGO SANITARIO. 61

Capítulo Undécimo. DISPONIBILIDAD Y REGLAMENTACIÓN DEL SERVICIO MEDIDO 61
ARTÍCULO 58. MEDIDORES DE CONSUMO DOMICILIARIO 61
ARTÍCULO 59. CAMBIO DE RÉGIMEN DE FACTURACIÓN A RÉGIMEN MEDIDO 62
ARTÍCULO 60. CARGO DE INSTALACIÓN DEL MEDIDOR 62
SECCIÓN II. INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS Y CORTE DEL SERVICIO 62
Capítulo Duodécimo. INCUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS 63
ARTÍCULO 61. MORA. RÉGIMEN DE RECARGOS E INTERESES 63
ARTÍCULO 62. FACULTADES SOBRE LA DEUDA 64
ARTÍCULO 63. PRESCRIPCIÓN 64
Capítulo Decimotercero. RESTRICCIÓN Y CORTE DEL SERVICIO 65
ARTÍCULO 64. PROCEDENCIA 65
ARTÍCULO 65. ETAPA DE RESTRICCIÓN TEMPORAL PREVIA AL CORTE PARA USUARIOS RESIDENCIALES. 66
ARTÍCULO 66. ALCANCE Y CAUDAL DE LA RESTRICCIÓN DEL SERVICIO. 66
ARTÍCULO 67. CIRCUNSTANCIAS EN QUE NO SE APLICA EL CORTE O RESTRICCIÓN DEL SERVICIO 66
ARTÍCULO 68. AVISO DE CORTE O RESTRICCIÓN DE SERVICIO 68
ARTÍCULO 69. PAGO PREVIO A LA REALIZACIÓN DEL CORTE O RESTRICCIÓN. AVISO DE CORTE 68
ARTÍCULO 70. MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DEL CORTE O RESTRICCIÓN 69
ARTÍCULO 71. FACTURACIÓN DURANTE EL PERÍODO DE CORTE O RESTRICCIÓN 69
ARTÍCULO 72. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO. RECONEXIÓN POR PAGO 69
SECCIÓN III. FUGAS DE AGUA Y FALLAS DEL MEDIDOR 70
Capítulo Decimocuarto. FUGAS DE AGUA. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO 70
ARTÍCULO 73. FUGAS DE AGUA EN LAS INSTALACIONES INTERNAS 70
ARTÍCULO 74. INSPECCIÓN. IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES. 70
Capítulo Decimoquinto. CAMBIO O FALLAS DEL MEDIDOR. PROCEDIMIENTO 70
ARTÍCULO 75. NOTIFICACIÓN AL USUARIO 70
ARTÍCULO 76. LECTURA DE MEDIDORES 71
ARTÍCULO 77. CONSUMO INUSUALMENTE ALTO. PRESUNCIÓN DE FUGAS 71
ARTÍCULO 78. VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR 71
ARTÍCULO 79. REFACTURACIÓN DEL SERVICIO 72
ARTÍCULO 80. MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR 73

REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCIÓN I. GENERAL

Capítulo 1. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

El presente Reglamento del Usuario, en adelante "Reglamento", tiene como objeto establecer las pautas a las que deben ajustar sus respectivas conductas tanto la Concesionaria en la prestación de los servicios públicos de agua potable y cloacas, como los Usuarios de dichos servicios en su uso, y de ambos en sus relaciones mutuas.

Además de las disposiciones contenidas en el presente, el Reglamento del Usuario se complementará con todas aquellas normas mencionadas en el artículo 2 del presente emitidas por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), la Agencia de Planificación (APLA) u otra autoridad Regulatoria de la Concesión en función de sus respectivas competencias y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a la Concesionaria y/o a los Usuarios, o que interpreten o reglamenten cualquier disposición con relación al servicio público objeto de este Reglamento y que tengan por destinataria a la relación entre la Concesionaria y los Usuarios.

ARTÍCULO 2. NORMAS RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las normas aplicables a la prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales, en particular respecto de calidad, continuidad y emergencia del servicio, se enumeran a continuación:

1. La Ley Nº 26.221 y el Marco Regulatorio y sus modificatorias, que será considerado a todos los efectos legislación específica que, entre otros aspectos, contiene:

    i. Normas mínimas para la calidad de agua producida y distribuida (ANEXO A).

ii. Normas para desagües cloacales (ANEXO B).

iii. Sistema y frecuencia de extracción de muestras (ANEXO C).

2. El Contrato de Concesión, aprobado como Anexo I de la Resolución N° 543/2026, del Ministerio de Economía de la Nación (B.O. 28/04/2026) y suscripto por CONVE-2026-46051085-APN-DGGDTYAI#MEC.

3. La Ley Orgánica de OSN N° 13.577 (B.O. 02/11/1949) y sus modificatorias en lo pertinente.

4. El Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias (RANT), aprobado por el Directorio del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) en la reunión de Directorio N° 8/26, del 18 de noviembre de 2026 (ACFCD-2026-8-E-ERAS-SEJ#ERAS).

5. Las reglamentaciones y regulaciones dictadas por el Ministerio de Economía, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y/u otra autoridad Regulatoria de la Concesión, en función de sus respectivas competencias.

6. Los planes de acción aprobados y sus modificatorias.

ARTÍCULO 3. DEFINICIONES

A los efectos de este Reglamento, las definiciones son las establecidas en el artículo 5° del Marco Regulatorio, la cláusula 1.1 del Contrato de Concesión y las detalladas a continuación:

a) Inmueble Residencial: se considerará inmueble residencial aquel inmueble en el que existan viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar. Se considerarán también inmuebles residenciales las unidades funcionales que tengan por destino la guarda de vehículos (automóviles, motos, etc.) cuyo propietario sea una persona humana, salvo que se destinen a una

explotación comercial o destinos accesorios a una actividad comercial. Para asignar la categoría residencial a UNA (1) unidad funcional con destino cochera de un inmueble no residencial, el Usuario interesado deberá acreditar su titularidad con la documentación correspondiente.

b) Inmueble No Residencial: se considerará inmueble no residencial aquel en el que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza, cuyo destino o uso no esté contemplado en la categoría residencial. Se considerarán también incluidos en la categoría no residencial los inmuebles destinados al desarrollo de actividades culturales y sociales sin fines de lucro y de bien público.
c) Baldío: todo inmueble no comprendido en las categorías residencial o no residencial, que no posee superficie edificada.
d) Días: Salvo disposición expresa en contrario los plazos expresados en días en el presente Reglamento se computarán en días hábiles administrativos.
e) Inmueble deshabitado: todo inmueble que, independientemente de su categoría (Residencial, No Residencial o Baldío), se encuentra desocupado y sin uso.
f) Puntos de atención presencial: lugares fijos o móviles destinados a la atención presencial de los Usuarios.
g) Conexión domiciliaria de agua: cañería de derivación comprendida entre la distribuidora externa y el respectivo punto de enlace domiciliario. Se trata de una instalación pública cuya ejecución está a cargo de la Concesionaria.
h) Conexión domiciliaria de cloaca: cañería de derivación comprendida entre la colectora externa y el respectivo punto de enlace domiciliario. Se trata de una instalación pública cuya ejecución está a cargo de la

Concesionaria.

i) Disponibilidad del servicio: existencia de red frentista y su respectiva conexión domiciliaria, conforme a las adecuadas condiciones de funcionamiento establecidas en el Marco Regulatorio y demás normas aplicables, habilitadas para su uso y puestas en conocimiento del Usuario.

j) Enlace de agua: se refiere a la prolongación de las instalaciones internas correspondiente al tramo de cañería emplazado en la vía pública, entre el medidor de agua y/o de la llave de paso de la caja de conexión domiciliaria y la línea de edificación municipal. Está destinada a vincular una instalación domiciliaria con la red pública de distribución y su ejecución corresponde al Usuario.

k) Enlace de cloaca: se refiere a la prolongación de las instalaciones internas correspondiente al tramo de cañería destinada a vincular una instalación domiciliaria con el sistema público de cañerías colectoras. Su ejecución corresponde al Usuario.

Capítulo 2. LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 4. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN Y ÁMBITO TERRITORIAL

El Alcance de la Prestación y el Ámbito Territorial de Aplicación son los establecidos en los artículos 2° y 3° del Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 5. DELIMITACIÓN DE LAS ÁREAS SERVIDAS

El Área Servida es el territorio dentro del Área Regulada en el que se encuentra disponible efectivamente el Servicio Público a cargo de la Concesionaria, según lo previsto en el artículo 1° del Marco Regulatorio. A medida que el Servicio Público se expande, el Área de Expansión pasa a ser Área Servida.

Se distingue el Área Servida de Agua Potable, que es el territorio dentro del cual se encuentra disponible efectivamente el Servicio Público de provisión de Agua Potable mediante red de distribución domiciliaria o de canillas públicas a cargo de la Concesionaria; del Área Servida de Desagües Cloacales, definido como el

territorio dentro del cual se presta efectivamente el Servicio Público de Desagües Cloacales, pluviocloacales e industriales, a cargo de la Concesionaria, ambos según lo previsto en el artículo 1° del Marco Regulatorio.

El Área Regulada, por su parte, es el área de aplicación del Marco Regulatorio, definida como el territorio continental integrado por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los siguientes partidos de la Provincia de Buenos Aires: Almirante Brown, Avellaneda, Esteban Echeverría, Ezeiza, Escobar, Florencio Varela, General San Martín, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Merlo, Moreno, Morón, Pilar, Presidente Perón, Quilmes, San Fernando, San Isidro, San Miguel, Tigre, Tres de Febrero y Vicente López, respecto de los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales. Para los servicios de recepción de efluentes cloacales en bloque, se incluye también dentro del ámbito de aplicación al partido de Berazategui.

Se especifica que dicho ámbito de aplicación del Marco Regulatorio podrá ampliarse a nuevos territorios, mediante la instrumentación de los convenios pertinentes entre la Concesionaria y cualquier otro municipio que adhiera al Marco Regulatorio, requiriéndose la aprobación previa del Ministerio de Economía de la Nación, como representante del Concedente, a los efectos de que ese territorio sea efectivamente incorporado a la prestación del Servicio Público, conforme lo previsto en el artículo 3° de dicho Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN

El servicio público de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales debe ser prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios y la protección del medio ambiente, en los términos previstos en el artículo 7 del Marco Regulatorio y en las demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

ARTÍCULO 7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La prestación o puesta a disposición del servicio se realizará a todo inmueble comprendido dentro del Área Servida, de conformidad con lo previsto en el Marco Regulatorio, en el presente y en las demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

La prestación será en forma gratuita para el servicio público contra incendio, incluyendo el que se presta a las Entidades del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios de la República Argentina N° 27.629.

La provisión de agua potable y el uso de desagües cloacales involucrados en la elaboración y/o producción de bienes procederá cuando resulte técnicamente viable, sin afectar negativamente el suministro a otros Usuarios, salvaguardando la prioridad del servicio a los Usuarios residenciales.

ARTÍCULO 8. COBERTURA DE LOS SERVICIOS

Se entenderá por disponibilidad de los servicios a la existencia de cañería distribuidora o colectora frentista y/o lindantes habilitadas, con su respectiva conexión domiciliaria.

a) Obligatoriedad de Prestación del Servicio: La Concesionaria debe extender, mantener y renovar las redes externas en la vía pública, conectarlas, y prestar los servicios de agua potable y desagües cloacales para uso común en las condiciones establecidas en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente a todo inmueble, sea residencial o no, comprendido dentro del área servida.

b) Obligatoriedad de la Conexión: Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles que se encuentren en las condiciones establecidas en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente estarán obligados a conectarse al Servicio Público y a

instalar a su cargo los servicios e instalaciones domiciliarias internas de agua y/o desagües cloacales de acuerdo a la “Guía de Ejecución de Instalaciones Sanitarias Domiciliarias y Asimilables a Domiciliarias” aprobada por Resolución SOP 641/23 y/o las normas técnicas de la Ley N° 13.577 (Orgánica de OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN) y sus modificatorias o las que se dictaren en el futuro, a conservarlas en buen estado de mantenimiento y funcionamiento, y pagar las tarifas correspondientes que resulten de la conexión.

A los efectos de tornar exigible la obligatoriedad de la conexión, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) estará facultado para dictar las disposiciones pertinentes y las jurisdicciones deberán establecer mecanismos que permitan asegurar la conexión al Servicio Público.

Cuando el inmueble se encuentre deshabitado, su titular podrá solicitar la no conexión o la desconexión del servicio, con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario y siempre que sea técnicamente posible. Alternativamente, la desconexión o no conexión también podrá ser ejercida por la Concesionaria.

En el caso de inmuebles ubicados en el Área Servida que no se encuentren conectados a la red pública y habiendo la Concesionaria informado al Usuario de forma demostrable la puesta a disposición del servicio, ésta lo comunicará al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) a efectos que registre la condición y actúe en los términos establecidos en el inciso b) del artículo 10 del Marco Regulatorio.

c) Conexión al Servicio Público de Agua Potable y Fuentes Alternativas de Agua Potable: Una vez que el Servicio Público de agua potable esté disponible en las condiciones establecidas en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente y ello haya sido puesto en conocimiento a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán conectarse al servicio. Únicamente en caso de que el

Servicio Público no pueda satisfacer la totalidad de la demanda, la Concesionaria podrá permitir, con arreglo a las normas vigentes, la utilización de fuentes alternativas, quedando bajo exclusiva responsabilidad del Usuario la obtención de los permisos correspondientes y el cumplimiento de la normativa vigente. Las autorizaciones que se confieran a este efecto serán registradas por la Concesionaria y comunicadas al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS). Tanto la instalación y/o la conservación de la fuente alternativa como su aislamiento estarán a cargo del Usuario y bajo su exclusiva responsabilidad, debiendo mantener indemne a la Concesionaria ante incumplimientos frente a cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionarse.

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que la Concesionaria haya autorizado la utilización de una fuente alternativa de agua potable, deberá adoptar las medidas técnicas necesarias para asegurar el adecuado aislamiento de la red pública de distribución, a fin de evitar el eventual retorno de aguas potencialmente contaminadas, cuando se verifique la inexistencia o insuficiencia de los dispositivos de aislamiento requeridos en las instalaciones del Usuario.

d) Conexión al servicio de desagües cloacales y desagües cloacales alternativos: Desde el momento en que el servicio de desagüe cloacal esté disponible en las condiciones previstas en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente y tenga suficiente capacidad para transportar y, de corresponder, tratar los efluentes, los desagües cloacales deberán conectarse y todo desagüe cloacal alternativo deberá ser cegado por el Usuario de acuerdo con las normas técnicas aplicables. Únicamente en caso de que el Servicio Público no pueda satisfacer la totalidad de la demanda, la Concesionaria podrá permitir el mantenimiento de desagües alternativos, quedando bajo exclusiva responsabilidad del Usuario la obtención de los permisos correspondientes y el cumplimiento de la normativa vigente. Las autorizaciones que se confieran a este efecto serán registradas por la Concesionaria y comunicadas al Ente

Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS). Tanto el mantenimiento de la instalación alternativa como su cegado estarán a cargo del Usuario bajo su exclusiva responsabilidad, debiendo mantener indemne a la Concesionaria ante incumplimientos frente a cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionarse.

e) Situaciones producidas con los servicios alternativos: Cualquier disfunción de los servicios alternativos o afectación del servicio público o la existencia de riesgos eventuales al medio ambiente o a la salud podrán motivar la intervención de la Concesionaria o del ERAS, en cuyo caso, previa notificación al Usuario, si el mismo no remediare la situación en el plazo fijado al efecto, cualquiera de ellos podrá adoptar las medidas necesarias para suprimir o corregir la situación, comunicando a las autoridades competentes a fin de que adopten las medidas correspondientes.

f) La Concesionaria deberá notificar fehacientemente con una antelación mínima de SESENTA (60) días la puesta a disponibilidad del servicio para su conexión previo al inicio de la facturación del servicio.

ARTÍCULO 9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

La Concesionaria deberá prestar el servicio de provisión de agua potable respetando las siguientes condiciones:

a) Calidad de agua potable: La Concesionaria deberá proveer agua que cumpla con los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo A del Marco Regulatorio, contemplando las recomendaciones y guías de la Organización Mundial de la Salud, consideradas como referencia técnica complementaria y el Contrato de Concesión. Deberá además establecer, mantener, operar y registrar un sistema de muestreo regular, según el Anexo C del Marco Regulatorio, para agua cruda, agua en tratamiento, agua potabilizada y para los puntos de la red de distribución.

b) Presión de Agua: La Concesionaria deberá ajustar su actuar con respecto

a la "Presión de Agua" a lo establecido en el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y el presente Reglamento.

La presión del Agua Potable se medirá antes de la llave de paso previo al ingreso a los domicilios de los Usuarios. La Concesionaria deberá proveer una presión que permita asegurar la continuidad del servicio en las condiciones establecidas en los artículos 13 y 15 del Marco Regulatorio, en las reglamentaciones técnicas de la ex Obras Sanitarias de la Nación, en el Plan de Acción de la Concesionaria y en el Contrato de Concesión.

El objetivo general de la Concesionaria es otorgar una presión de agua tal que permita brindar un servicio satisfactorio y continuo, asegurando la cobertura de la demanda de acuerdo con la normativa vigente en materia de instalaciones internas, de conformidad con los valores establecidos en el Contrato de Concesión.

La Concesionaria propenderá a incrementar progresivamente el porcentaje de mallas que alcancen un Nivel de Presión Satisfactoria, entendido como una Presión Promedio $\geq$ 10 mca, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y los planes de acción aprobados. En los aspectos vinculados a la presión, al igual que en los demás parámetros de calidad del servicio, los avances logrados y los escalones intermedios alcanzados en el marco de los planes de mejora definidos no admitirán retrocesos, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas, y acordes a la normativa vigente.

La Concesionaria debe también controlar y restringir las presiones máximas en el sistema de manera de evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua. La responsabilidad de la Concesionaria en cuanto a daños o roturas por alta presión podrá limitarse por la necesidad de mantener en operación sistemas antiguos, donde la reducción de presión pueda resultar técnicamente impracticable.

Cualquier controversia sobre el alcance de esta meta o su ejecución será resuelta por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

c) Caudal de Agua: La Concesionaria debe respetar los criterios establecidos en la “Guía de Ejecución de Instalaciones Sanitarias Domiciliarias y Asimilables a Domiciliarias” aprobada por Resolución SOP 641/23 y las disposiciones de la reglamentación de la ex OSN o las que las sustituyan respecto del cálculo del diámetro requerido para las conexiones domiciliarias a los efectos de asegurar un caudal mínimo de abastecimiento de agua potable a los Usuarios.

d) Continuidad del abastecimiento: La Concesionaria deberá ajustar su actuar respecto a la continuidad del servicio de abastecimiento de agua potable a lo establecido en el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión.

El servicio de provisión de Agua Potable debe ser continuo, es decir durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad del recurso.

e) Interrupciones del abastecimiento: La Concesionaria deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable debidos a causas distintas a las previstas en el inciso anterior, restituyendo la prestación ante interrupciones en el menor tiempo posible.

La Concesionaria deberá informar a los Usuarios afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación conforme la normativa aplicable. En caso que una interrupción en el servicio de provisión de Agua Potable se extendiera por más de DIECIOCHO (18) horas continuas desde que la Concesionaria tiene conocimiento del hecho o desde la denuncia del Usuario, la Concesionaria tomará los recaudos necesarios a fin de asegurar prioritariamente el abastecimiento de emergencia a los Usuarios sensibles, tales como centros de atención sanitaria, hospitalaria y de carácter asistencial, centros educativos, comedores infantiles y/o comunitarios y centros penitenciarios, que se

encuentren registrados y comprendidos dentro del área afectada. Así también, la Concesionaria coordinará con las autoridades locales la implementación del abastecimiento de emergencia en aquellas áreas servidas que se encuentren afectadas por la interrupción del servicio, siempre en función de la real capacidad operativa y manteniendo informado al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

Cuando circunstancias de fuerza mayor o accidentes graves en las instalaciones de captación, almacenamiento, potabilización o distribución de agua exijan establecer restricciones en el suministro de agua potable a los Usuarios, la Concesionaria estará obligada a informarles de las medidas que se aplicarán, así como la fecha de su inicio, lo más claramente posible, por medios de comunicación masiva, de acuerdo a lo previsto en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 10. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DESAGÜES CLOACALES

La Concesionaria deberá prestar el servicio de provisión de desagües cloacales respetando las siguientes condiciones:

a) Calidad de efluentes cloacales: La Concesionaria debe verter a los cuerpos receptores los efluentes cloacales con una calidad conforme a los parámetros establecidos en el Marco Regulatorio (Anexo B) y el Contrato de Concesión, e incorporar en el Plan de Acción de la Concesionaria las medidas que permitan ejecutar las acciones y obras que contemplen su tratamiento.

Toda nueva instalación independiente de la red troncal existente deberá contemplar el tratamiento secundario, así como también la gestión de los subproductos, tales como los barros cloacales, y los residuos.

b) Recepción de efluentes cloacales e industriales: La Concesionaria deberá recibir las descargas de líquidos cloacales e industriales de camiones atmosféricos en las instalaciones autorizadas y habilitadas por la Autoridad Ambiental. La recepción de estos líquidos o residuos industriales estará limitada

por la semejanza a la composición con líquidos cloacales; y para ello la Concesionaria podrá realizar los análisis que crea convenientes para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

Los efluentes industriales serán obligatoriamente vertidos a la red cloacal operada por la Concesionaria cuando exista capacidad hidráulica en la red y los mismos cumplan con los parámetros de calidad, demás normas previstas en el Marco Regulatorio, en la normativa nacional aplicable y el Contrato de Concesión. Deberán ajustarse a las normas aplicables relativas a la calidad, concentración de sustancias y volumen, de acuerdo con lo indicado en el Anexo B del Marco Regulatorio, debiendo volcarse a la red únicamente a través de una Cámara de Toma de Muestras y Medición de Caudales (CTMyMC), la cual deberá cumplir con los requisitos de la Resolución N° 302/23 del ex MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE y su modificatoria. La Concesionaria podrá denegar la conexión de desagües industriales a la red cloacal cuando no exista capacidad hidráulica de transporte y de evacuación de las instalaciones existentes o capacidad de depuración.

c) Prohibición de la recepción en el sistema de desagües cloacales de residuos peligrosos, especiales y/o patogénicos, ni barros ni otros residuos contaminantes: Está prohibido arrojar o verter en el sistema de desagües cloacales operados por la Concesionaria residuos peligrosos, especiales y/o patogénicos, así como también barros u otros residuos contaminantes, como método de disposición.

Cuando se detecten vertidos fuera de norma, la Concesionaria procederá a intimar al responsable para que adecúe la calidad de los mismos en el plazo perentorio que le fije al efecto, y podrá facturar a los Usuarios el diferencial de tratamiento que requieran los efluentes cuya calidad exceda el límite del vuelco cuando se trate de parámetros fuera de norma que no revistan el carácter de prioritarios o ecotóxicos. La tarifa a aplicar la aprobará el Ente Regulador de

Agua y Saneamiento (ERAS).

Para el caso de vertidos fuera de norma originados en algún/os de los parámetros definidos como prioritarios o ecotóxicos según lo establecido en los Anexos B y C del Marco Regulatorio, cuya recepción implique un potencial riesgo para la salud pública, para los Usuarios conectados a la red cloacal y/o para el personal de mantenimiento en ocasión de sus tareas, o que atente potencialmente contra la preservación de la infraestructura, la Concesionaria podrá realizar directamente el corte del servicio de desagüe industrial, debiendo informar inmediatamente a las autoridades correspondientes las actuaciones realizadas y los antecedentes que justifiquen la medida adoptada.

En el caso particular de los parámetros cianuros totales y cianuros destructibles por cloración, la Concesionaria efectuará directamente el corte de servicio del desagüe industrial cuando el efluente no cumpla con el valor estipulado en el Anexo B del Marco Regulatorio y procederá a efectuar las pertinentes denuncias ante las autoridades correspondientes.

En caso de reincidencia en el vuelco de vertido fuera de norma, la Concesionaria podrá realizar el corte de la conexión cloacal, para lo cual deberá dar aviso a las autoridades correspondientes.

d) Inundaciones por desagües cloacales: La Concesionaria deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema.

e) Desbordes de conductos cloacales: Los desbordes de conductos cloacales se deben eliminar gradualmente, en función de lo establecido en el Plan de Acción de la Concesionaria. La Concesionaria deberá ajustar su actuar a las condiciones establecidas en el Marco Regulatorio y en las demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente Reglamento.

Cuando por alguna razón la Concesionaria deba realizar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesarias para la correcta prestación del servicio cloacal, que impliquen la salida del servicio de cualquier elemento del mismo, deberá disponer de los medios necesarios para asegurar la continuidad del Servicio Público a todos los Usuarios y evitar la acumulación y el escurrimiento de los líquidos cloacales fuera de las cañerías, siempre que ello fuera técnicamente posible.

La Concesionaria deberá realizar las comunicaciones pertinentes a los Usuarios involucrados y a las autoridades competentes.

ARTÍCULO 11. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ASENTAMIENTOS INFORMALES

La prestación de los servicios en asentamientos habitacionales informales y barrios incorporados al Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP), o aquellos que el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) califique como tales, se regirá por las condiciones que prevé el Contrato de Concesión, considerando los alcances y modalidades de prestación que el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) apruebe para cada caso.

Capítulo 3. USUARIOS. DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 12. USUARIO. DERECHO GENÉRICO.

Todas las personas humanas o jurídicas que habiten o estén radicadas en el ámbito descripto en el Área Regulada tienen derecho a la provisión de agua potable y desagües cloacales de acuerdo con lo establecido en el Marco Regulatorio y en las demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

ARTÍCULO 13. CONDICIONES PARA SER USUARIO

Serán considerados Usuarios Reales de los servicios de agua potable y desagües cloacales, los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles edificados o no, que linden con calles o plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable y/o desagües cloacales

habilitados para su uso, de acuerdo con lo normado en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente. Asimismo, son Usuarios Reales quienes se encuentran comprendidos dentro del Área Servida, con cañería en el frente de su inmueble o a través de servidumbres constituidas sobre dichos inmuebles en los términos del artículo 6° del Marco Regulatorio, de conformidad con lo previsto en los artículos 3°, inciso i) y 8 de este Reglamento.

Serán considerados Usuarios Potenciales los propietarios, consorcios de propietarios, tenedores y poseedores de inmuebles construidos o no, dentro del área regulada, que estando en condiciones de recibir los servicios públicos prestados por la Concesionaria no los posean, o no posean alguno de ellos. Tendrán derecho a recibir información sobre el estado de los planes de expansión correspondientes a la zona en donde habitan sin perjuicio del derecho al acceso a la información.

ARTÍCULO 14. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los Usuarios gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración deba considerarse limitativa respecto a otros que pudieran surgir del Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente:

a) Recibir de la Concesionaria, en las condiciones que establezca el Marco Regulatorio, el presente Reglamento, el Contrato de Concesión y el Plan de Acción de la Concesionaria los servicios de agua potable y desagües cloacales en el momento en que los mismos estén disponibles para su uso.

b) Exigir a la Concesionaria la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad que establece el Marco Regulatorio, el presente Reglamento, el Contrato de Concesión y en los planes aprobados, y reclamar ante la misma si así no sucediera.

c) Recurrir ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), cuando el nivel del Servicio Público sea inferior a lo que establece el Marco Regulatorio y/o

el Contrato de Concesión, y la Concesionaria no hubiera atendido en tiempo y forma el reclamo a que se refiere el inciso anterior; o cuando, habiendo presentado cualquier otro reclamo ante la Concesionaria, ésta no hubiera respondido en el plazo previsto en el artículo 49 o la respuesta no le satisficiere; o cuando la Concesionaria se negare a recibir su presentación o el trato dispensado no fuera adecuado, conforme lo previsto en el artículo 19 del presente.

d) Recibir información general en forma suficientemente detallada sobre los servicios que la Concesionaria presta, para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.

e) Ser informados con antelación suficiente conforme la normativa aplicable de los cortes de servicios programados por razones operativas.

f) Reclamar ante la Concesionaria por deficiencias en la prestación del Servicio Público.

g) Disponer de la información relativa al régimen y valores tarifarios y sus sucesivas modificaciones con suficiente antelación conforme la normativa aplicable a su entrada en vigencia.

h) Disponer de la información relativa a la tarifa social y los requisitos para su asignación.

i) Recibir las facturas (Liquidación de Servicio Público) en el domicilio postal o correo electrónico declarado, con la debida antelación a su vencimiento y sin costo adicional. A tal efecto la Concesionaria deberá remitirlas con antelación suficiente y por medio idóneo. En caso de no ser recibidas las facturas, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. A tal efecto, toda factura indicará claramente la fecha del vencimiento subsiguiente. La Concesionaria podrá remitir la factura en formato digital, al correo electrónico debidamente declarado a esos efectos, excepto que el Usuario requiera expresamente su

envío en soporte físico. El Usuario podrá verificar por los medios electrónicos habilitados a tal efecto los datos de la facturación (sitio WEB de la Concesionaria), explicitados en la factura. La Concesionaria conservará a disposición de los Usuarios en su oficina virtual copias digitales de las facturas emitidas, durante por lo menos los últimos doce (12) meses.

j) Reclamar ante la Concesionaria cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias aprobado y publicado por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

k) Denunciar ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) cualquier conducta irregular u omisión de la Concesionaria o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar el Servicio Público o el medio ambiente.

l) Asociarse para la defensa de sus derechos, de acuerdo con la Constitución Nacional y la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus modificatorias.

m) Optar por requerir el sistema de medición de consumos para la facturación del servicio, conforme las condiciones de la normativa vigente.

ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los Usuarios tienen las siguientes obligaciones, sin que esta enumeración deba considerarse limitativa respecto a otras que pudieran surgir del Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

a) Usar cuidadosa y razonablemente el agua recibida, evitando el consumo excesivo y las pérdidas en instalaciones y artefactos internos. Usar de acuerdo con su fin, la instalación de desagües cloacales, evitando toda acción que atente contra su normal funcionamiento.

b) Ejecutar y/o acondicionar las instalaciones internas respetando las normas técnicas vigentes en la materia para su diseño y ejecución y haciendo

uso de los materiales adecuados, recomendados y/o aprobados para ellas.

c) Mantener las instalaciones internas en buen estado de conservación y limpieza a fin de evitar pérdidas, contaminación y retorno a la red de distribución de posibles aguas contaminadas.

d) Informar a la Concesionaria sobre cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento de caudales o cambios en el tipo de uso del agua, gestionando la correspondiente solicitud de factibilidad técnica de agua y cloaca en los términos establecidos en el artículo 16 del presente.

e) No ceder agua a terceros, bajo ningún concepto, en forma gratuita o remunerada, ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsable de todo uso indebido que se produzca en su suministro, por sí o por cualquier otra persona que de ellos dependa, salvo las prolongaciones internas debidamente autorizadas.

f) Mantener intactos los precintos que garanticen la no manipulación del medidor y condiciones idóneas para la toma de su lectura, denunciando a la Concesionaria cualquier acción o intervención que realicen sobre los medidores terceras personas ajenas a la Empresa.

g) Poner en conocimiento de la Concesionaria cualquier avería o perturbación producida o que a su juicio se pudiera producir en la red o instalaciones del Servicio Público.

h) Abonar los cargos que se le formulen por las prestaciones o los servicios complementarios que reciba, con arreglo a los precios o tarifas aprobados.

i) Informar y mantener actualizada la titularidad del servicio, los datos de contacto y el correo electrónico a los fines de recibir la facturación y comunicaciones relacionadas con el servicio.

j) Mantener el funcionamiento independiente de las instalaciones internas

cloacales respecto de las pluviales, excepto aquellas ubicadas en el Radio Antiguo de la Ciudad de Buenos Aires, debiendo realizar las modificaciones que fueran necesarias para cumplir con tal condición.

k) Conectar el inmueble a la red domiciliaria cuando el Servicio Público esté disponible a través de la correspondiente conexión domiciliaria.

l) No manipular las instalaciones de la Concesionaria, tales como válvulas, redes externas, cajas de medidores, medidores, etcétera.

m) No volcar a la red de desagües cloacales, efluentes cloacales, industriales y/o especiales o de cualquier otro origen no domiciliario que contengan sustancias tóxicas o peligrosas, o que no cumplan con los requisitos establecidos en el Marco Regulatorio y en las demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, quedando asimismo prohibido arrojar o verter al sistema de desagües cloacales residuos peligrosos, especiales y/o patogénicos, así como barros u otros residuos contaminantes, como método de disposición.

n) Contar con una cámara para la toma de muestras y medición de caudales en funcionamiento si se tratare de un establecimiento industrial y/o especial, cuyos efluentes líquidos residuales generados descarguen a la red cloacal, conforme lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, y permitir a la Concesionaria el acceso a la misma para su inspección y/o extracción de muestras y/o medición correspondiente.

o) Permitir el acceso de inspectores de la Concesionaria a su propiedad en los casos previstos en las normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

p) Cumplir con la normativa vigente en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y/o cloaca en área servida sin el conocimiento y la debida autorización de la Concesionaria.

q) Los propietarios de inmuebles y/o consorcios de propietarios, según corresponda, tendrán la obligación de comunicarle por escrito a la Concesionaria, dentro del término de TREINTA (30) días corridos, toda transformación, modificación o cambio en el inmueble -ya sea cambio de categoría, modificación en los metros cuadrados construidos del inmueble o en la superficie del terreno, destino, entre otros ejemplos-, que implique una alteración de los cargos por servicio fijados de conformidad con lo previsto en los artículos 14, 15 y 16 del Régimen Tarifario de la Concesión, Anexo E del Marco Regulatorio. El incumplimiento a lo aquí previsto se regirá por lo dispuesto en el artículo 45 del presente Reglamento. Por otro lado, será obligación del Usuario No Residencial, informar y mantener actualizada su situación impositiva frente al servicio.

ARTÍCULO 16. SOLICITUD DE FACTIBILIDAD TÉCNICA

Ante cambios edilicios, nuevas construcciones que requieran del incremento de caudal en la provisión de agua potable y/o de desagües cloacales o reubicación del conexionado, el Usuario está obligado a presentar la correspondiente solicitud de factibilidad técnica de agua y/o desagües cloacales para el inmueble en cuestión.

La Concesionaria deberá responder la correspondiente solicitud en un plazo máximo de SESENTA (60) días, determinando la ejecución de las conexiones y/u obras necesarias.

Cuando la solicitud de factibilidad del/de los servicio/s sólo requiera de la ejecución o reubicación del conexionado, la Concesionaria indicará en la respuesta la cantidad y diámetro de las conexiones de agua y cloaca que sea necesario ejecutar. El Usuario deberá gestionar la solicitud de dichas conexiones abonando los cargos correspondientes que determine el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias (RANT).

En el caso en que la factibilidad se encuentre condicionada a la realización de obras, el Usuario podrá optar entre esperar su ejecución de acuerdo con lo previsto en los planes de acción, en caso de que estas estuviesen contempladas, o bien construir a su cargo las obras necesarias, bajo proyecto y supervisión de la Concesionaria, debiendo cederlas gratuita, lisa y llanamente, para el servicio a cargo de la Concesionaria una vez finalizadas y aprobadas.

En caso de detectarse anomalías en las redes frentistas generadas por inmuebles que efectuaron un cambio edilicio sin contar con la factibilidad técnica emitida por la Concesionaria y/o de comprobarse una manipulación de las redes que afecte al normal suministro del Servicio Público, la Concesionaria definirá su intervención y quedará facultada para emitir los cargos necesarios para regularizar dichas situaciones, estando facultada a proceder al corte de los servicios en los términos establecidos en el artículo 18, inciso i) del presente.

La Concesionaria no será responsable por eventuales deficiencias en el abastecimiento interno de agua o en el desagüe de líquidos cloacales derivadas del incumplimiento de la obligación de presentar la solicitud de factibilidad técnica prevista en el presente artículo o por anomalías en las redes frentistas generadas por inmuebles que efectuaron un cambio edilicio sin contar con la factibilidad técnica emitida.

En ocasión de la solicitud de la factibilidad, la Concesionaria notificará a los solicitantes acerca de los requisitos para la medición individual de las unidades de acuerdo con lo establecido en la “Guía de Ejecución de Instalaciones Sanitarias Domiciliarias y Asimilables a Domiciliarias” aprobada por Resolución SOP 641/23, informando a los interesados que en caso de no cumplir con tales requisitos no será factible la facturación individual con medición individual de consumos.

Capítulo 4. CONCESIONARIA. DEBERES Y ATRIBUCIONES

ARTÍCULO 17. DEBERES DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria tiene los siguientes deberes, sin que esta enumeración sea limitativa respecto a otros que pudieran surgir del Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente:

a) Prestar el servicio en las condiciones y de conformidad con las disposiciones que se establecen en el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión, los términos del presente Reglamento y el Plan de Acción de la Concesionaria.

b) Elaborar el Plan de Acción de la Concesionaria en los términos que prevé el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión, de acuerdo con los procedimientos previstos para tal fin.

c) Remitir la factura correspondiente a los Usuarios con antelación suficiente y por medios idóneos.

d) Construir, operar y/o mantener instalaciones, incluso en el Área No Regulada, para la provisión del Servicio Público según lo que establecen el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y el Plan de Acción de la Concesionaria.

e) Instalar canillas públicas en las zonas en donde no fuere factible técnicamente establecer el servicio domiciliario dentro del Área Servida.

f) Administrar y mantener los bienes afectados al servicio, en las condiciones que establecen el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y el Plan de Acción de la Concesionaria.

g) Cumplir con los requisitos y objetivos de eficiencia en los gastos operativos y de gestión.

h) Presentar anualmente ante el ERAS, de acuerdo con lo que prevé el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión, un informe detallado de las actividades realizadas y de las planificadas para el año siguiente, así como el grado de

cumplimiento del Plan de Acción de la Concesionaria.

i) Publicar información de manera tal que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre el Plan de Acción de la Concesionaria, de la red operada y del Servicio Público, la gestión de la Concesionaria y el Régimen Tarifario aplicable.

j) Cuando Usuarios o terceros ocasionen la contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales o perjudiquen el Servicio Público y/o sus instalaciones, deberá intimar el cese de la infracción fijando el plazo al efecto, circunstancia que transmitirá formalmente. De no cesar la infracción detectada, deberá actuar según lo establecido en el Marco Regulatorio y en las demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, formulando las denuncias que correspondan ante la Autoridad Ambiental, el ERAS y/o la Unidad Fiscal para la Investigación de Delitos contra el Medio Ambiente (UFIMA), según el caso.

k) Informar a los Usuarios sobre los niveles de calidad del Servicio Público existente, de conformidad con lo que prevé el Contrato de Concesión. Esta información será publicada en material de libre distribución y en la página web de la Concesionaria y será comunicada al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y a la Sindicatura de Usuarios del Ente Regulador.

l) Establecer un servicio permanente de canales y medios de atención a través de los cuales se permita a cualquier Usuario comunicar averías o deficiencias en el suministro de agua potable o evacuación de aguas residuales y recibir información sobre el estado de las redes u obras de reparación.

m) Mantener en funcionamiento la Sede Central y, como mínimo, una sede de atención presencial fija y una unidad móvil diaria rotativa por cada región, en las condiciones y con el alcance previstos en el artículo 47 del presente, garantizando la atención al público en días y horarios que serán informados en la página web de la Concesionaria.

n) Crear y mantener permanentemente actualizado un catastro de redes y un catastro de Usuarios, debidamente correlacionado y, en lo posible, compatible con los sistemas de información territorial de cada jurisdicción, debiendo poner a disposición del ERAS y la APLA aquella información específica que en particular se requiera, con los alcances y límites establecidos en la Ley N° 25.326.

o) Dar respuesta oportuna y completa a los reclamos de los Usuarios e indemnizar los daños que causare a Usuarios o terceros resultantes de incumplimientos en la prestación del Servicio Público debidamente comprobados.

p) Garantizar a los Usuarios, mediante la instalación de los instrumentos adecuados, la medición y control de su consumo, conforme las previsiones establecidas en el Plan de Acción de la Concesionaria y los cargos que se establezcan al respecto. En especial deben adoptarse todas las medidas que sean pertinentes para evitar el derroche de Agua Potable.

p) Elaborar un Plan de Prevención y Emergencias del Servicio de acuerdo a lo previsto en el Contrato de Concesión y exhibirlo cuando le sea requerido por Autoridad Competente.

q) Contestar en tiempo y forma los requerimientos de información que le realicen el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y/o la Agencia de Planificación (APLA).

r) Habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los Usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, correo, canales digitales o medios electrónicos, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos establecidos en el artículo 49 del presente Reglamento, garantizando la atención personalizada de los Usuarios.

s) Poner a disposición del Usuario el Reglamento de Aplicación de Normas

Tarifarias (RANT), el libro (registro) de reclamos del Ente Regulador, el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y el presente Reglamento del Usuario.

ARTÍCULO 18. ATRIBUCIONES Y DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria tiene los siguientes derechos, sin que esta enumeración sea limitativa respecto a otros que pudieran surgir del Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente:

a) Podrá captar aguas superficiales de ríos y cursos de agua nacionales o provinciales y aguas subterráneas, para la prestación de los servicios concesionados, sin otra limitación que su uso racional y sin cargo alguno con conocimiento de la Subsecretaría de Recursos Hídricos, dependiente de la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Economía.

b) Tendrá derecho al vertido de los efluentes cloacales a los cursos de agua sin cargo alguno y de acuerdo a las normas de calidad indicadas en el Marco Regulatorio y las establecidas por la Subsecretaría de Recursos Hídricos, dependiente de la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Economía.

c) Cobrar las tarifas por el Servicio Público y las Actividades Complementarias Reguladas prestados bajo las modalidades que establecen el Marco Regulatorio, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y el Contrato de Concesión.

d) Podrá celebrar convenios con personas y entidades internacionales, nacionales, provinciales o municipales, públicas o privadas para el cumplimiento de sus fines.

e) Actuará como sujeto expropiante en los términos del artículo 2° de la Ley N° 21.499 y sus modificatorias y del artículo 58° de la Ley N° 13.577 Orgánica de OSN, para lo cual deberá requerir aprobación al Concedente.

f) Podrá solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbres en los términos de lo previsto en los artículos 1970, siguientes y concordantes y en el Título XI, todos del Libro Cuarto del Código Civil y Comercial de la Nación y

de la Ley Orgánica de OSN, las cuales deberán ser aprobadas por el Concedente.

g) Podrá acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas en el Plan de Acción de la Concesionaria. En caso de que fuera necesario remover o adecuar instalaciones existentes y no lograre acuerdo para ello, requerirá la intervención de las autoridades competentes en los términos del artículo 25 de la Ley N° 13.577 (Orgánica de OSN), a efectos de resolver el conflicto planteado. Los costos que estos trabajos demanden serán abonados por la Concesionaria, salvo expreso pacto en contrario. La remoción o adecuación de las instalaciones operadas por la Concesionaria será a costa de quien la solicite o cause.

h) Podrá proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o de desagües cloacales respectivamente en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en el Marco Regulatorio y el presente Reglamento. En caso de oposición, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública en los términos del artículo 28 de la Ley N° 13.577 (Orgánica de OSN) pudiendo en su caso considerar la intervención de la autoridad competente en la materia. Estos hechos serán comunicados inmediatamente al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

i) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros, la Concesionaria podrá, previa intimación, disponer el corte del Servicio Público. Estos hechos serán comunicados inmediatamente a las autoridades locales y al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

j) Con autorización previa del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), podrá comercializar los excesos de producción de Agua Potable o capacidad cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o Agua Cruda,

siempre que ello no ocasione un perjuicio a los Usuarios.

k) Podrá optar por la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los Usuarios conforme las normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

l) Podrá establecer limitaciones, imponer condiciones e incluso denegar autorizaciones para el vertido de aguas residuales cuando las mismas, por su composición, pudieran causar perjuicios a otros Usuarios, a instalaciones explotadas por la Concesionaria, a la salud pública o al medio ambiente.

m) Contará con amplias facultades para revisar y auditar, desde el punto de vista técnico, todas las obras que se ejecuten dentro del Área Regulada, debiendo aprobar la factibilidad técnica relativa a cada una de ellas, a los efectos de garantizar que las obras construidas puedan luego ser operadas por la Concesionaria.

n) Podrá efectuar el corte de servicio en caso de mora, conforme los términos y condiciones establecidos en el artículo 81 del Marco Regulatorio y lo previsto en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 19. TRATO AL USUARIO

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

La Concesionaria deberá establecer un soporte administrativo integral que permita la centralización de la información de manera que el Usuario pueda ingresar su reclamo y/u obtener respuestas en cualquiera de los canales y puntos de Atención al Usuario habilitados por la Concesionaria.

En el caso de atención presencial, deberá ser recibido por personal provisto del equipo suficiente para acceder en forma directa a la base de datos de la

Concesionaria, dando respuesta a las solicitudes en todos los puntos de atención, ya sean fijos o móviles.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por vía telefónica, postal, digital, electrónica u otra que resulte acorde, conforme a los plazos establecidos en el artículo 49 del presente Reglamento.

El personal que atienda al Usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido, pudiendo derivar su resolución a otra dependencia de la Concesionaria cuando su complejidad lo requiera.

Si el Usuario no lograre que su presentación sea recibida o no quedare conforme con el trato y/o la respuesta dispensada, podrá reclamar por dicha circunstancia ante el ERAS, a través de cualquiera de los canales habilitados por éste o asentando su queja en el Libro de Reclamos ERAS, auditado y/o controlado por el Ente Regulador. Una vez registrado el reclamo ante la Concesionaria, el Usuario podrá recurrir ante el ERAS cuando hubiera vencido el plazo establecido en el artículo 49 sin obtener respuesta, o cuando la respuesta obtenida no le satisficiere.

ARTÍCULO 20. INFORMACIÓN AL USUARIO

La Concesionaria tendrá a disposición del Usuario información acerca de los temas de su interés en todos los puntos y canales de atención al Usuario, los que serán de distribución gratuita.

El material para distribuir o publicar podrá contemplar entre otros:

- Marco Regulatorio
- Contrato de Concesión
- Reglamento del Usuario
- Información sobre el proceso de Revisión Quinquenal del Plan de Acción

de la Concesionaria y cita de los links del sitio web de AySA en los que pueda accederse al Plan Director de Mejora Estratégica de la Revisión Quinquenal vigente.

- Plan de Micromedición
- Plan de Acción
- Informe Anual y de Niveles de Servicio
- Uso Racional del Agua
- Régimen Tarifario
- Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias
- Programa de Tarifa Social
- Informe al Usuario

La Concesionaria garantizará mecanismos de recepción y registro de quejas, reclamos, inquietudes y sugerencias de mejora en todos sus puntos de atención (presenciales y virtuales), manteniendo un relevamiento actualizado de la información recibida.

Toda la información señalada deberá también ser publicada en la página web de la Concesionaria.

ARTÍCULO 21. INFORMACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DE MEJORA ESTRATÉGICA

La Agencia de Planificación (APLA) dará publicidad general e instrumentará formas eficaces de comunicación con suficiente antelación de los lineamientos y estrategias técnicas para el desarrollo de las obras básicas de infraestructura que posibiliten la ampliación y extensión de los servicios.

Capítulo 5. PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

ARTÍCULO 22. INSTALACIONES EXTERNAS DE AGUA

Las instalaciones sanitarias de agua potable y desagües cloacales se dividen en

externas e internas.

La Concesionaria opera exclusivamente instalaciones externas y públicas que reúnen de manera concurrente y simultánea tal carácter, consideradas desde el punto de vista de su titularidad, su utilidad general, su emplazamiento en la vía pública y su afectación jurídica a la prestación del servicio concesionado.

Se encuentran comprendidas dentro de este concepto todas aquellas instalaciones que la Concesionaria recibió al momento de la toma de posesión, que adquiera, construya o le sean transferidas con el objeto de cumplir las obligaciones que surjan del Contrato de Concesión y del Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 23. INSTALACIONES INTERNAS DE AGUA

Los inmuebles con el servicio de agua potable disponible en los términos y alcance definidos en el artículo 8 del presente, estarán obligados a conectarse al servicio y a instalar a su cargo las instalaciones domiciliarias internas, incluyendo su respectivo enlace con la conexión de agua. Asimismo, estarán obligados al pago del servicio se encuentren o no conectados.

La instalación interna contendrá la Llave de Paso correspondiente a la conexión de agua y debe quedar bajo el dominio de todas las unidades locativas surtidas por la misma; se tolera la llave de paso retirada 1,00 m. como máximo de línea de edificación; en casos especiales, se tolerará la llave de paso alejada 2,50 m. como máximo de la línea de edificación.

ARTÍCULO 24. ENLACE CON LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE AGUA

El enlace con la conexión domiciliaria de provisión de agua estará a cargo del Usuario.

La Concesionaria procederá a instalar la conexión externa a la cual deberá vincularse el Usuario, a una distancia no mayor a CINCUENTA (50) centímetros antes de la línea municipal en los casos en que esto fuera técnicamente posible.

ARTÍCULO 25. INSTALACIÓN INTERNA DE CLOACA

Los inmuebles con el servicio de desagües cloacales disponible en los términos y alcance definidos en el artículo 8 del presente, estarán obligados a instalar a su cargo los servicios e instalaciones domiciliarias internas, incluyendo su respectivo enlace con la conexión de cloaca. Asimismo, estarán obligados al pago del servicio se encuentren o no conectados.

ARTÍCULO 26. ENLACE CON LA CONEXIÓN DOMICILIARIA DE DESAGÜES CLOACALES

El enlace con la conexión domiciliaria de desagües cloacales estará a cargo del Usuario.

La Concesionaria procederá a dejar la conexión externa a la cual deberá vincularse el Usuario, a una distancia no mayor a CINCUENTA (50) centímetros antes de la línea municipal, en los casos, en que esto fuera técnicamente posible. La instalación interna contendrá, a no más de DIEZ (10) metros de la línea municipal, una cámara de inspección de libre acceso y fácil apertura.

ARTÍCULO 27. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES

La Concesionaria responderá por la operación, administración y el adecuado mantenimiento de las instalaciones externas. El Usuario será responsable exclusivo por sus instalaciones internas y su enlace al servicio público.

Respecto del enlace ejecutado por el Usuario y perteneciente al inmueble, la Concesionaria podrá intervenir sobre este tramo, en virtud de su emplazamiento en la vía pública, cuando se presuma alguna anomalía y siempre que sea técnicamente factible. Dicha intervención no implicará transferencia dominial ni asunción de responsabilidad por parte de la Concesionaria sobre el mismo.

Es responsabilidad del Usuario garantizar que sus instalaciones conectadas al servicio no perturben el funcionamiento de la red pública, ni presenten riesgos de contaminación, ni produzcan daños a terceros, fugas de aguas residuales o

pérdidas de agua.

Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema, o usos inapropiados del servicio que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros, la Concesionaria podrá, previa intimación, disponer el corte de servicio procediendo en su caso y conforme a lo establecido en el artículo 38 del presente Reglamento, a facturar y cobrar los trabajos imputables al incumplimiento incurrido. Estos hechos serán comunicados inmediatamente a las autoridades locales y al Ente Regulador.

ARTÍCULO 28. CEGAMIENTO DE FUENTES ALTERNATIVAS

Una vez habilitada la conexión para el servicio de provisión de agua potable y/o de desagües cloacales, el Usuario, previa notificación de la Concesionaria y salvo autorización concedida por ésta para su mantenimiento, debe proceder a su cuenta y cargo a cegar toda fuente alternativa de provisión de agua y/o a cegar los desagües cloacales alternativos. Todos los inmuebles que viertan aguas servidas a conductos pluviales, o viceversa, deben cesar en esa situación, con excepción del vertido de aguas pluviales a conductos cloacales en aquellos localizados dentro del Radio Antiguo.

En los casos de incumplimiento de las normas en la materia, y sin perjuicio de la exclusiva responsabilidad del Usuario por dicho incumplimiento, la Concesionaria podrá proceder de oficio a la anulación de las fuentes alternativas de provisión de agua y/o de descarga de desagües cloacales. En caso de oposición podrá requerir el auxilio de la fuerza pública en los términos del artículo 28° de la Ley N° 13.577 (Orgánica de OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN), pudiendo en su caso considerar la intervención de la autoridad competente en la materia, dando intervención al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

ARTÍCULO 29. INDEPENDIZACIÓN DE LA CONEXIÓN

Para los inmuebles subdivididos en Propiedad Horizontal o en forma análoga,

que soliciten una o más conexiones independientes, la Concesionaria deberá, una vez determinada su factibilidad, verificar que las instalaciones internas aseguren el suministro directo desde la red externa de la Concesionaria e independiente de la que abastece al edificio o conjunto inmobiliario, según se trate. El Usuario deberá manifestar en carácter de Declaración Jurada el mantenimiento de esta condición.

ARTÍCULO 30. OBLIGATORIEDAD DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA

Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles que se encuentren en las condiciones establecidas en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, están obligados a conectarse al Servicio Público y a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagües cloacales de acuerdo a la "Guía de Ejecución de Instalaciones Sanitarias Domiciliarias y Asimilables a Domiciliarias" aprobada por Resolución SOP 641/23 y/o las normas técnicas de la Ley N° 13.577 (Orgánica de OBRAS SANITARIAS DE LA NACIÓN), y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, mantener en buen estado dichas instalaciones, y pagar las tarifas correspondientes que resulten de la conexión. A los efectos de tornar exigible la obligatoriedad de la conexión dispuesta en este artículo, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) estará facultado para dictar las disposiciones pertinentes y las jurisdicciones deberán establecer mecanismos que permitan asegurar la conexión al Servicio Público.

La Concesionaria estará obligada a ejecutar la conexión domiciliaria en los plazos establecidos en el presente, previo otorgamiento de la factibilidad técnica correspondiente y su pago. El pedido de conexión deberá realizarse a través de los canales de atención habilitados por la Concesionaria.

La instalación de conexiones suplementarias estará sujeta a lo establecido en las normas del artículo 2 del presente, una vez determinada la factibilidad técnica por la Concesionaria.

Capítulo 6. PROCEDIMIENTO PARA LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

ARTÍCULO 31. DERECHO DE DESCONEXIÓN DEL USUARIO

Cuando el inmueble se encuentre deshabitado, su titular podrá solicitar la no conexión o la desconexión del servicio, con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario. Asimismo, dicha desconexión o la no conexión podrá ser decidida por la Concesionaria.

En el caso de inmuebles en Propiedad Horizontal, la Desconexión procederá únicamente para aquellas Unidades que tuviesen conexión directa a la red externa e independiente a la que abastece al resto del edificio o conjunto inmobiliario.

ARTÍCULO 32. PROCEDIMIENTO Y EFECTOS

Cuando el Usuario hubiere solicitado y le hubiese sido otorgada la Desconexión o la No Conexión del servicio, deberá pagar el cargo de Desconexión o de No Conexión conforme lo indicado en el artículo 34 del Reglamento. Dicho pago deberá efectuarse con anterioridad al momento de su efectiva Desconexión o No Conexión, debiéndose, además, saldar todo monto impago por cualquier concepto existente a dicho momento.

A los fines de la Desconexión la Concesionaria dispondrá de DIEZ (10) días para efectivizarla, contados a partir de que el Usuario abone la solicitud y cancele todo otro monto impago por cualquier concepto existente en dicho momento.

A partir de la Desconexión o de la No Conexión, se facturará en base al valor correspondiente a la Factura Mínima Diaria para cada categoría de Usuario y servicio prestado indicado en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

Capítulo 7. CARGOS Y TARIFAS

ARTÍCULO 33. CARGOS DE CONEXIÓN

Cuando el Usuario solicitare una conexión domiciliaria adicional, o un cambio de

la ya existente por motivos ajenos al servicio, deberá abonar el cargo destinado a cubrir los costos de dicha conexión. El importe de dicho cargo será establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTÍCULO 34. CARGOS DE DESCONEXIÓN Y NO CONEXIÓN DE SERVICIOS

Cuando el Usuario hubiere solicitado y le hubiese sido otorgada la Desconexión o la No Conexión del servicio, deberá pagar el cargo de Desconexión o de No Conexión establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTÍCULO 35. CARGO DE RECONEXIÓN

Cuando el Usuario solicitase la reconexión de un inmueble deberá abonar el cargo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias. Si la Concesionaria detectase el cese de la condición de deshabitado o de baldío del inmueble, procederá a la reconexión del servicio, previa notificación al Usuario, quién deberá abonar los cargos establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles situados en el área servida y que se encuentren desconectados, están obligados a comunicar el cambio de la condición de deshabitado bajo apercibimiento de lo previsto en los artículos 10°, 11° y 12° del Régimen Tarifario de la Concesión, Anexo E del Marco Regulatorio.

Los importes que correspondiera facturar en concepto de reconexión del servicio de agua potable y/o desagües cloacales serán los establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTÍCULO 36. RÉGIMEN TARIFARIO. FORMA DE CÁLCULO DE LAS TARIFAS

El Régimen Tarifario de la Concesión es el contenido en el Capítulo IX, Régimen Económico y Tarifario, del Marco Regulatorio y en el Anexo E, Régimen Tarifario de la Concesión, del Marco Regulatorio, que se complementa con las disposiciones previstas en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, en el Contrato de Concesión y en las demás normas mencionadas en el artículo 2

del presente.

Los valores tarifarios vigentes en cada momento de la Concesión son los establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, el cual se mantendrá actualizado de acuerdo con lo prescripto en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

ARTÍCULO 37. TARIFA SOCIAL

El Programa de Tarifa Social, aprobado por Resolución ERAS N° 61/2017 y sus modificatorias (B.O. 28/07/2017), tiene por objetivo otorgar, para los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales, un sistema de beneficios destinados a los hogares y a las organizaciones de la sociedad civil con dificultades económicas.

El Programa se implementa bajo tres modalidades. La primera de ellas, denominada Tarifa Social (Usuarios residenciales) tiene como población meta a aquellos hogares que, a causa de problemas económicos permanentes o transitorios, no se encuentran en condiciones de afrontar en su totalidad el pago de las facturas de los servicios de agua y cloacas, sus deudas o los cargos de conexión a dichos servicios.

La modalidad Caso Social, por su parte, tiene por objetivo brindar ayuda económica a los hogares en situación social crítica, por lo cual no cuentan con ninguna capacidad de pago de los servicios. En dicha modalidad, previo informe de un trabajador o trabajadora social, los beneficios aplicados incluyen la exención de pago de las facturas por el lapso de un año.

La tercera modalidad es la Tarifa Comunitaria. En este caso las organizaciones sin fines de lucro, con fuerte inserción comunitaria, también pueden obtener beneficios económicos aplicados al pago de los servicios de agua y cloacas en todos los inmuebles donde se desarrollen actividades abiertas y gratuitas.

El Programa cuenta con tres tipos de beneficios, aplicables en cada una de sus

modalidades:

- Para el pago de facturas, con descuentos sobre los montos mensuales a pagar.
- Para la regularización de deudas, mediante planes de pago sin intereses ni recargos.
- Para el acceso al servicio, con descuentos sobre los cargos por conexión y su pago en cuotas

La solicitud de acceso al Programa de Tarifa Social puede realizarse a través de los procedimientos establecidos por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), los que incluyen tanto canales de atención presencial como medios de gestión remota.

La duración del beneficio es de DOCE (12) meses continuos, con posibilidades de ser renovado. Por tratarse de un subsidio a demanda, se aplica a solicitud del Usuario, quien debe formular su trámite de acuerdo a los procedimientos vigentes, cumpliendo con la presentación de los requisitos necesarios exigibles para cada modalidad.

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) fija los criterios de inclusión y asignación de los beneficios del Programa de Tarifa Social, aprobando o rechazando las solicitudes formuladas de acuerdo con dicha normativa.

Capítulo 8. FACTURACIÓN Y PAGO

ARTÍCULO 38. FACTURACIÓN Y COBRO

La Concesionaria tiene el derecho y el deber de facturar y cobrar todos los servicios que preste, conforme los valores tarifados y los precios vigentes en cada momento.

La Concesionaria tendrá derecho y el deber a cobrar todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con los servicios prestados, al cobro de los cargos establecidos y al cobro por la provisión de agua potable y servicios de

desagüe cloacal en bloque.

La Concesionaria será la encargada 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 en los términos del artículo 78° del Marco Regulatorio, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal previsto en los artículos 604, 605 y concordantes del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Concesionaria facturará y tendrá el derecho y el deber a cobrar los trabajos vinculados al servicio que surjan de incumplimientos de los Usuarios a las normas vigentes y que signifiquen un incremento en el costo de explotación del servicio, de acuerdo con lo establecido en las normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

Dicho monto deberá tener en cuenta los costos incurridos por la Concesionaria y afectará a los Usuarios a los que corresponda imputar los incumplimientos que se deben detallar en la liquidación que se realice. El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) podrá solicitar información para controlar la correcta determinación de los costos mencionados por parte de la Concesionaria.

La Concesionaria podrá proponer al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) planes de facturación por períodos distintos a los establecidos siempre y cuando los montos que se facturen no alteren la proporción entre cada nuevo período. La Concesionaria deberá informar a todo Usuario cuyo período resulte alterado con una anticipación de un período anterior.

En los casos de inmuebles subdivididos en propiedad horizontal; conjuntos inmobiliarios, o análogos, abastecidos mediante una o más conexiones de forma indivisa, la Concesionaria podrá facturar al consorcio de propietarios al que se declara responsable del pago de los servicios sanitarios. En tal caso la afectación del inmueble al pago prevista en el artículo 65 del Marco Regulatorio cesará

para el cobro de los servicios sanitarios y sus recargos a partir de la fecha en que el inmueble se incorpore a dicha modalidad de facturación, salvo que, a esa fecha y por tal prestación, exista deuda, en cuyo caso la afectación al pago y el privilegio subsistirán hasta la extinción de la misma en cabeza del deudor directo de los mismos, no siendo posible traspasar la deuda al consorcio de propietarios. Igualmente subsistirá lo dispuesto en los artículos 41 y 42 de la Ley N° 13.577 aún después de la incorporación del inmueble al régimen previsto en el artículo 72 de la misma Ley, en tanto exista deuda. En los casos en que un edificio subdividido en propiedad horizontal posea unidades con conexiones propias e instalaciones internas independientes, la Concesionaria deberá proceder a la facturación independiente de tales unidades, pudiendo realizar la facturación al consorcio para el resto de las unidades que posean abastecimiento indiviso mediante una o más conexiones de agua según corresponda, y de acuerdo con las situaciones que originen el suministro de agua potable. Los Usuarios podrán readecuar, de ser técnicamente factible, sus instalaciones internas de forma independiente a fin de ser abastecidos con conexión propia debiendo sufragar la totalidad de los gastos que dicha modificación demande.

I) Las unidades funcionales y complementarias integrantes de inmuebles subdivididos en propiedad horizontal; conjuntos inmobiliarios, o análogos, abastecidas mediante una o más conexiones de manera global indivisa y bajo régimen medido con medición global de consumos, podrán optar por la modalidad de facturación unificada o individual.

   a) Características:

      1. Ante el cambio de régimen de no medido a medido la modalidad de facturación del inmueble por defecto será unificada de acuerdo con las facultades del artículo 6° del Anexo E -Régimen Tarifario de la Concesión- del Marco Regulatorio.

2. Todas las unidades funcionales que cumplan con los criterios del artículo 7° Anexo E -Régimen Tarifario de la Concesión- del Marco Regulatorio quedan excluidas del alcance del presente artículo.

3. La modalidad de facturación será optativa para el conjunto total de unidades funcionales y complementarias incluidas en la medición global de consumos, pudiendo ejercer la opción por la facturación unificada o individual hasta dos veces en el período de 365 días.

4. La opción por una modalidad de facturación será ejercida por los copropietarios de manera grupal a través de su voluntad legítimamente expresada de acuerdo al mecanismo ordinario de toma de decisiones del consorcio. Al momento de la solicitud el consorcio no deberá registrar deuda por los servicios prestados.

5. En caso de optarse por la modalidad de facturación individual, quedará sin efecto el cese previsto en el párrafo 7° de este artículo, desde el momento en que se ejerza la opción.

6. Las deudas que se generen bajo la modalidad de facturación individual subsistirán hasta la extinción de la misma en cabeza del deudor directo de las mismas, sin perjuicio de que posteriormente se opte por la modalidad de facturación unificada.

b) Modalidad de facturación unificada. La factura a emitir de manera unificada al inmueble se calculará según los criterios y parámetros del Régimen Tarifario correspondientes al Régimen Medido.

c) Modalidad de facturación individual. Las facturas a emitir de manera individual a cada unidad funcional y complementaria se calcularán según su categoría y los criterios y parámetros de los artículos 14°, 15° y 16° del Régimen Tarifario de la Concesión, Anexo E del Marco Regulatorio, correspondientes al Régimen No Medido.

Asimismo, el cargo variable complementario será emitido de manera global al consorcio de propietarios conforme el cálculo y criterio establecidos en Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

II) Las unidades integrantes de inmuebles subdivididos en propiedad horizontal, conjuntos inmobiliarios, o análogos, abastecidas mediante una o más conexiones de manera global indivisa y bajo régimen medido con medición individual de consumos para cada unidad funcional acorde con lo dispuesto en la "Guía de Ejecución de Instalaciones Sanitarias Domiciliarias y Asimilables a Domiciliarias", serán facturadas de manera individual según los criterios y parámetros del Régimen Tarifario correspondientes al Régimen Medido. Asimismo, corresponderá la emisión del cargo variable complementario de manera global al consorcio de propietarios conforme el cálculo y criterio establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

III) Las unidades integrantes de inmuebles subdivididos en propiedad horizontal; conjuntos inmobiliarios, o análogos, abastecidas mediante una o más conexiones de manera global indivisa y bajo régimen no medido podrán ser facturados bajo la modalidad de facturación unificada o individual. La modalidad de facturación será determinada por la Concesionaria y será de carácter obligatorio para los Usuarios seleccionados, debiendo la misma dar aviso a los Usuarios alcanzados con al menos un bimestre de antelación.

ARTÍCULO 39. CONTENIDO DE LAS FACTURAS

Las tarifas por suministro de agua potable y desagües cloacales expondrán el cargo fijo, el cargo variable y la factura mínima, indicando la categoría del Usuario y régimen (medido o no medido), y se detallarán los parámetros tarifarios para su cálculo.

Cuando se facture bajo régimen medido, se indicará el consumo en metros

cúbicos (m^3) de cada medidor, indicándose si se trata de una cantidad medida o estimada, la fecha de control de medición y el histograma de consumo de los últimos 5 períodos anteriores y el asociado al mismo período del año anterior.

En caso de que una factura incluya cargos de prestación por servicio y cargos por servicios especiales, los mismos se exhibirán de forma separada.

En todos los casos se discriminarán los rubros impositivos y los aportes que se hacen para el funcionamiento de la Agencia de Planificación (APLA) y del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

La Concesionaria deberá comunicar a los Usuarios, en los plazos y formas que las normas mencionadas en el artículo 2 del presente establezcan, todos los elementos que les permitan calcular los valores tarifarios y precios que les sean facturados, la categoría a la que pertenecieren y el cobro al que estuvieren sometidos.

En las correspondientes facturas deberán indicarse también, como mínimo, los siguientes datos: fecha de emisión; fecha de vencimiento; fecha de próximo vencimiento; lugar y forma de pago; fecha de control de medición si correspondiere; intereses por mora y montos resultantes; importe de descuentos realizados y causa; importes para el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y la Agencia de Planificación (APLA); impuestos y tasas, si correspondiere; deuda al momento de la emisión de la factura; número de teléfono gratuito del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS); cualquier otro dato de interés para conocimiento o información del Usuario que pudieran determinar las normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

Se deberá tender a que el formato y el diseño de las facturas sean simples y con homogeneidad en sus conceptos de manera que contengan los principales parámetros tarifarios y la información necesaria para permitir su fácil comprensión por parte del Usuario.

ARTÍCULO 40. USUARIOS OBLIGADOS AL PAGO

Estarán obligados al pago de las facturas que envíe la Concesionaria:

a) El propietario y/o consorcio de propietarios, según corresponda, de los inmuebles con los servicios disponibles en los términos y alcance definidos en el artículo 8 del presente, se encuentren o no conectados, y de acuerdo con lo establecido en las normas del artículo 2 del presente.
b) El poseedor y/o tenedor de los inmuebles con los servicios disponibles en los términos y alcance definidos en el artículo 8 del presente, se encuentren o no conectados, y durante el período de la posesión y/o tenencia.

Frente a la Concesionaria, el propietario del inmueble, el consorcio de propietarios, el poseedor o tenedor, serán solidariamente responsables de todas las obligaciones establecidas a cargo de cualquiera de ellos en el presente Marco Regulatorio o en la normativa que resulte aplicable, particularmente por el pago de los servicios que se registrasen -medidos o no-, recargos e intereses.

Los inmuebles que adeuden servicios quedarán afectados al pago de la deuda hasta su cancelación.

Antes de escriturar una transferencia de dominio o la incorporación de un inmueble al régimen de propiedad horizontal o previo a la constitución de derechos reales o de ordenarse la inscripción de una sentencia o auto judicial que declare o reconozca una transmisión de derechos sobre inmuebles, se requerirá de la Concesionaria un certificado en el que conste la deuda que por cualquier concepto reconozca el inmueble de que se trate. Dicho certificado tendrá una validez de QUINCE (15) días contados desde la fecha de su expedición. Los escribanos públicos deberán incorporar dicho certificado al protocolo en caso de escrituración, así como la posterior constancia de pago, si éste resultare obligatorio, no siéndole aplicable ni oponible a la Concesionaria

las disposiciones del artículo 5° de la Ley N° 22.427.

Dentro de los DIEZ (10) días subsiguientes al otorgamiento de las escrituras, deberá cancelarse totalmente el pago de los servicios pendientes, y de cualquier otra suma por conceptos provenientes del Marco Regulatorio. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente hará solidariamente responsables a las partes intervinientes y, en caso de mediar escritura pública, también al escribano autorizante, por las sumas adeudadas a la Concesionaria.

Complementariamente será de aplicación lo establecido en las normas del artículo 2 del presente, especialmente lo normado por el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias sobre el particular.

ARTÍCULO 41. SUBSIDIOS, REBAJAS Y EXENCIONES

La estructura y el sistema tarifario podrán contemplar subsidios y exenciones, según lo establecido en el Marco Regulatorio.

La Concesionaria debe respetar y asumir a su cargo las rebajas de las tarifas que sean consecuencia de lo dispuesto en los incisos a) y b) del artículo 71 de la Ley Orgánica de OSN, así como el servicio a los cuarteles de bomberos en los términos previstos por la Ley N° 27.629.

Tales rebajas corresponden a:

a) Las curias eclesiásticas, los templos, las casas parroquiales, los conventos, seminarios y otros edificios exclusivamente religiosos, así como las escuelas, hospitales y hogares o asilos totalmente gratuitos pertenecientes a instituciones religiosas.

b) Los inmuebles de propiedad de Estados extranjeros destinados a sus embajadas o consulados, a condición de que exista reciprocidad específicamente referida a los servicios sanitarios.

c) Las asociaciones y federaciones de bomberos voluntarios, al Consejo de Federaciones de Bomberos Voluntarios de la República Argentina y a la Fundación Bomberos de Argentina, como entidades conformantes del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios establecido por Ley N° 25.054 y sus modificatorias, y a los inmuebles que funcionen de forma permanente como oficinas administrativas, cuarteles y/o destacamentos operativos.

Fuera de estas excepciones ninguna otra exención será aplicada, salvo que sea expresamente prevista y con su respectivo financiamiento a cargo del Estado Nacional o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o de la Provincia de Buenos Aires o de los Municipios o a través de subsidios, en las formas y con el alcance que el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) determine.

En ningún caso las exenciones o subsidios que se establezcan serán en menoscabo del equilibrio económico financiero previsto en el artículo 70 del Marco Regulatorio.

Para acceder a las exenciones y rebajas dispuestas en los incisos a) y b) del artículo 71 de la Ley Orgánica de OSN con excepción de la exención prevista en el inciso d) del Decreto-Ley Nº 20.324/73 modificado por la Ley Nº 20.686, el solicitante deberá presentar la documentación que se le requiera a los efectos de acreditar los requisitos exigidos en la normativa vigente. La Concesionaria tendrá un plazo de SESENTA (60) días corridos para resolver respecto del pedido efectuado. El beneficio comenzará a regir desde el período de facturación inmediatamente posterior a la fecha de la resolución favorable de la solicitud.

A los fines del otorgamiento de las exenciones y rebajas mencionadas, la Concesionaria deberá tener en cuenta las definiciones establecidas en la normativa vigente, respecto de los inmuebles que pueden ser objeto de las mismas.

A los mismos efectos, la Concesionaria deberá considerar como escuelas con

derecho a las rebajas de la tarifa que sean consecuencia de lo dispuesto en el inciso a) del artículo 71 de la Ley Orgánica de OSN Nº 13.577, a los establecimientos educativos pertenecientes a instituciones religiosas que hayan sido reconocidos como gratuitos a los fines del otorgamiento del CIEN POR CIENTO (100%) de aporte estatal, de acuerdo con el Decreto Nº 2.542/91.

La Concesionaria deberá solicitar en el plazo de DOS (2) años a todos aquellos Usuarios que a la fecha de Entrada en Vigencia se encuentren alcanzados por alguna exención, rebaja o subsidio que presenten la documentación que acredite que cumplen con los requisitos para su otorgamiento. Los Usuarios tendrán un plazo de SESENTA (60) días desde la recepción del pedido para cumplir con el requerimiento.

Posteriormente la Concesionaria estará obligada a verificar cada CINCO (5) años, como máximo, si se mantienen las condiciones por las cuales se otorgó el beneficio.

En caso de que la Concesionaria lo solicite, el beneficiario deberá presentar, en un plazo no mayor de SESENTA (60) días corridos, contados desde la solicitud, la documentación que le sea requerida a los efectos de continuar gozando del beneficio correspondiente. Ante la falta de respuesta satisfactoria por parte del Usuario o frente al incumplimiento de los requisitos establecidos, se dará de baja el beneficio otorgado, informando tal situación al Usuario y al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y procediendo a la facturación sin el beneficio a partir del primer período de facturación posterior a los TREINTA (30) días corridos de dicha notificación.

ARTÍCULO 42. REMISIÓN Y PAGO DE LAS FACTURAS

La Concesionaria podrá remitir la factura en formato digital, al correo electrónico debidamente declarado a esos efectos, excepto que el Usuario requiera expresamente su envío en soporte físico.

La Concesionaria podrá remitir la facturación a cualquier punto del país, sin cargo alguno para el Usuario y sin que ello implique modificación alguna a los procedimientos establecidos para el ejercicio de los derechos y/o el cumplimiento de las obligaciones establecidos en las normas del artículo 2 del presente.

Las facturas del servicio (Liquidación de Servicio Público) deberán remitirse con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el Usuario obligado al pago, con no menos de DIEZ (10) días de anticipación a la fecha de vencimiento.

Si una factura no llegara en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, subsiste la obligación de pago a la fecha de su vencimiento.

ARTÍCULO 43. LUGARES Y MEDIOS DE PAGO

Las facturas se podrán abonar en los lugares autorizados a tal efecto.

La forma de pago podrá ser en efectivo, tarjeta de crédito y débito, por débito directo en cuenta bancaria o débito automático mediante tarjeta de crédito, pudiendo la Concesionaria modificar o suspender algunas de estas formas por razones fundadas, situación que deberá ser informada a los Usuarios con la debida anticipación.

Las entidades habilitadas para el cobro y los medios de pagos se deberán indicar expresamente en la factura.

ARTÍCULO 44. CAMBIOS EDILICIOS

El Usuario tiene la obligación de informar a la Concesionaria los cambios edilicios realizados en su propiedad, dentro de los TREINTA (30) días corridos contados a partir de su habilitación, proporcionando los siguientes elementos:

a) Por remodelación o ampliación de un inmueble: el plano general de la obra actualizado.

b) Por construcción de un inmueble: plano de obra y diagrama de

instalaciones sanitarias internas actualizados.

c) Por demolición o supresión de superficie cubierta: detalle o plano correspondiente actualizado.

En cualquiera de los puntos mencionados con anterioridad, si el cambio edilicio requiere del incremento de caudal en la provisión de agua potable y/o de desagües cloacales o modificación del conexionado, el Usuario está obligado a presentar la correspondiente solicitud de factibilidad técnica de los servicios en los términos establecidos en el artículo 16 del presente.

Sin perjuicio de la información que aporte el Usuario y su verificación, la Concesionaria podrá realizar inspecciones en los inmuebles a los efectos de corroborar sus características edilicias. En caso de comprobarse ampliaciones, nuevas construcciones o remodelaciones no informadas en la forma descripta corresponderá la refacturación de las prestaciones. Dicha refacturación se realizará a los valores vigentes al momento de la comprobación con más el DIEZ POR CIENTO (10%) aplicable a toda situación de incumplimiento o clandestinidad y abarcará el período transcurrido entre el momento presunto de la modificación y la refacturación, con un máximo de UN (1) 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.

ARTÍCULO 45. INCUMPLIMIENTO DEL USUARIO CON INCIDENCIA EN LA FACTURACIÓN

Si se comprobare la transformación, modificación o cambio a que hace referencia el artículo 15, inciso q, del presente Reglamento, y el propietario o consorcio de propietarios, hubiesen incurrido en un incumplimiento de lo

dispuesto en el Marco Regulatorio y se hubieren emitido facturas por la prestación del Servicio Público por un importe menor al que le hubiere correspondido, se procederá a la reliquidación de los montos facturados a valores vigentes al momento de comprobarse la irregularidad, desde la fecha presunta de la transformación, modificación o cambio de que se trate. Ello siempre y cuando dicho lapso no sea superior a UN (1) año calendario, en cuyo caso se refacturará únicamente lo que corresponda a dicho período.

Análogas disposiciones se adoptarán para los Usuarios clandestinos que se detectaren, como así también respecto de la recuperación de consumos no registrados en régimen de facturación medida.

Toda situación de clandestinidad y/o incumplimiento de las obligaciones derivadas del Régimen Tarifario por parte de los Usuarios, determinarán la aplicación de un recargo del DIEZ POR CIENTO (10%) por sobre los valores que hubiera correspondido facturar si dicha obligación hubiese sido cumplida en tiempo y forma.

La situación de todo Usuario que cuente con conexión/es clandestina/s de agua y/o cloaca será determinada y regularizada por la Concesionaria, aplicándose en forma retroactiva en cada caso las normas de facturación dispuestas en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTÍCULO 46. FACILIDADES DE PAGO

La Concesionaria podrá disponer la condonación, quita, espera o facilidades de pago sobre la prestación del servicio público, siempre que juzgue que dichos medios constituyen la mejor forma de maximizar los niveles de eficiencia. La Concesionaria deberá respetar el mismo criterio en situaciones análogas, todo ello de acuerdo a las pautas a ser aprobadas por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

Capítulo 9. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 47. CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN

El Usuario podrá comunicarse o efectuar trámites y/o reclamos a la Concesionaria a través de los siguientes medios:

a) Puntos de atención presencial: Personalmente, por medio de apoderado y/o mandatario, o autorización expresa del Usuario con firma certificada por escribano, autoridad pública, entidad bancaria o bien a través de actuaciones firmadas por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo, con excepción de los reclamos por deficiencias del servicio, o calidad de agua.

Se prevé la existencia, como mínimo, además de la Sede Central, por cada región y subdivisión operativas de la Concesión (Norte, Oeste, Sudeste, Sudoeste y CABA): a) una sede presencial fija que deberán permanecer abiertas para la atención al público y b) una unidad móvil diaria rotativa, de acuerdo al cronograma de la Concesionaria que deberá ser publicado como mínimo con un mes de anticipación. Las unidades móviles deberán encontrarse habilitadas para recibir, gestionar y tramitar la totalidad de las solicitudes, consultas, reclamos y demás trámites vinculados con la prestación de los servicios públicos, en las mismas condiciones y con idéntico alcance que las oficinas de atención presencial, sin establecer restricciones ni exclusiones respecto de los trámites disponibles.

b) Por teléfono a las líneas habilitadas a tal fin, correo electrónico, o medios digitales habilitados, si la naturaleza del reclamo o petición lo permiten.

c) A través de la Oficina Virtual, mediante la cual, previa registración, se permitirá la recepción de todos los trámites y reclamos.

d) Por simple nota a la Concesionaria. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal, así como también por correo

electrónico y cualquier medio que se disponga. En todos los casos deberá consignarse la identificación del Usuario y los datos que permitan su ubicación o contacto.

En la factura se consignará el lugar donde efectuar presentaciones, los números de teléfonos habilitados y canales digitales, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren al domicilio de la Concesionaria.

ARTÍCULO 48. REGISTRO DE TRÁMITES. REQUISITOS

La Concesionaria recibirá, registrará, tramitará y contestará los reclamos que presenten los Usuarios de acuerdo con lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante la Concesionaria originará el inicio de un trámite debidamente numerado e informado al Usuario como constancia del registro del caso. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal, o por correo electrónico, será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número de teléfono respectivo.

En aquellas situaciones en las cuales por sus características (tipo de trámite o consulta) y, atendiendo razones de seguridad, la Concesionaria haya habilitado su recepción a través de correo electrónico, la Concesionaria adoptará la modalidad de registro y comunicación con el Usuario que permita el seguimiento efectivo del reclamo.

El Registro numérico, alfabético, cronológico y sistematizado de todos los reclamos que llevará a cabo la Concesionaria estará a disposición permanente del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), el que podrá acceder al mismo en todo momento.

Toda respuesta de la Concesionaria deberá ser fundada y comunicarse al

Usuario por un medio que deje constancia. Cualquiera sea la resolución del reclamo, el Usuario podrá recurrir la decisión ante el ERAS, en los términos del Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, debiendo la Concesionaria informarle en su respuesta tal derecho y los canales disponibles para ejercerlo.

La Concesionaria informará los requisitos que deben cumplimentarse para la realización de cada uno de los trámites. El Usuario podrá solicitar la información necesaria a través de los medios indicados en el artículo 47 del presente.

ARTÍCULO 49. TIEMPOS DE RESPUESTAS

La Concesionaria deberá dar respuesta a los pedidos, las presentaciones o los reclamos de los Usuarios en los siguientes plazos, todos ellos contados en días hábiles administrativos a partir del día hábil siguiente de su recepción con los datos y/o requisitos necesarios para ello:

1. Reclamos en General: TREINTA (30) días.
2. Pedido de conexión a la red en el área servida: TREINTA (30) días.
3. Pedido de reconexión: DIEZ (10) días.
4. Pedido de formas especiales de pago: DIEZ (10) días.
5. Generación de riesgos inminentes para las personas: dentro de las VEINTICUATRO (24) horas.
6. Pedido de medidor: SESENTA (60) días.
7. Pedido de desconexión: TREINTA (30) días.
8. Solicitud de Factibilidad Técnica de los servicios: SESENTA (60) días.
9. Otros reclamos comerciales: TREINTA (30) días
10. Reclamos técnicos: DIEZ (10) días si para su respuesta no se requiriera la inspección de las instalaciones internas y VEINTE (20) días si para su respuesta

se requiriera la inspección de las instalaciones internas

11. Restablecimiento del servicio por pago de deuda: CUARENTA Y OCHO (48) horas desde la efectiva acreditación del pago.

Los plazos para responder a todo otro tipo de trámite, pedido, presentación o reclamo realizado por Usuarios sobre otra materia que las enumeradas en el presente reglamento serán determinados por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), luego del informe que al respecto realizará la Concesionaria.

Cuando la Concesionaria deba ejecutar tareas en la vía pública que requieran de otorgamiento de permisos de apertura de acuerdo con la normativa local, el cómputo de los plazos podrá suspenderse hasta tanto la autoridad competente de cada jurisdicción se haya expedido autorizando la intervención.

La falta de respuesta en los plazos indicados o una respuesta que no le satisficiera, dará derecho al Usuario a recurrir ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

ARTÍCULO 50. FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA EN MATERIA DE COMUNICACIÓN AL USUARIO

En todos los casos donde sea obligación de la Concesionaria comunicar al Usuario situaciones vinculadas a la prestación del servicio que requiera del mismo una respuesta, manifestación o actividad, podrá utilizar cualquier medio salvo cuando una disposición legal o reglamentaria establezca en forma expresa un régimen especial de notificación.

Se considerarán válidas y eficaces las notificaciones documentadas y auditables que se cursen al domicilio postal y/o al correo electrónico proporcionados por el Usuario y/o al domicilio de la prestación.

Los Usuarios serán responsables de informar y mantener actualizada la titularidad del servicio, los datos de contacto y el correo electrónico, a los fines

del presente.

ARTÍCULO 51. RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO

Los reclamos correspondientes a presuntas deficiencias en las prestaciones de servicios que afecten a los Usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar a la Concesionaria el domicilio, nombre/s y apellido del Usuario afectado, la irregularidad denunciada y, de ser posible, el número de cuenta de servicio.

Para su contestación, será facultad de la Concesionaria inspeccionar las instalaciones internas del respectivo inmueble en casos de baja presión o insuficiente caudal de Agua Potable, o cuando la Concesionaria lo considere necesario de acuerdo con las circunstancias del caso, debiendo el Usuario permitir el ingreso al mismo del personal de la Concesionaria debidamente identificado, conforme y bajo las condiciones previstas en el artículo 74 del presente.

Si la Concesionaria detectase deficiencias en las instalaciones sanitarias internas con motivo del reclamo, las comunicará al Usuario para que realice los trabajos correspondientes conforme a lo indicado en el artículo 61 del Marco Regulatorio y en el artículo 73 del presente.

ARTÍCULO 52. RECLAMOS POR CALIDAD DE AGUA

En el caso de reclamos del Usuario por deficiencias de calidad de agua, la Concesionaria deberá proceder a la respectiva inspección dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibida la denuncia, conforme lo previsto en el artículo 56 del presente.

Dichas acciones podrán comprender inspecciones, toma de muestras y demás medidas técnicas necesarias para la evaluación de la situación denunciada, sin perjuicio de los plazos requeridos para la obtención de resultados analíticos conforme a los métodos de ensayo vigentes.

ARTÍCULO 53. RECLAMOS POR FACTURACIÓN INCORRECTA

Presentado un reclamo por presunta facturación incorrecta, al Usuario se le mantendrá el servicio hasta su resolución y no se le podrá requerir el pago por la factura reclamada en tanto haya pagado la última factura consentida. En caso de que el Usuario se aviniese a pagar la factura reclamada, los montos abonados serán considerados como pago provisorio y a cuenta hasta tanto se resuelva su reclamo.

Si el reclamo del Usuario versare sobre una factura que no haya sido pagada y se comprobase un error total o parcial, la Concesionaria deberá ajustar la facturación emitida y fijar un nuevo plazo para su pago, no inferior a DIEZ (10) días corridos desde la resolución del reclamo. Si hubiese sido pagada, la Concesionaria deberá compensar el monto en la primera factura inmediata posterior y las subsiguientes con lo que se haya abonado en exceso por errores en la facturación, incluidos los intereses previstos, o, excepcionalmente y a pedido del Usuario, proceder a la devolución del importe abonado en exceso en caso que la compensación del mismo se extendiera a más de SEIS (6) períodos de facturación.

Si el reclamo por facturación no prosperase, se le fijará al Usuario un nuevo plazo para el pago de lo adeudado, dentro de los QUINCE (15) días de la notificación de la resolución definitiva, añadiendo el recargo por mora e intereses previstos, desde la fecha en que debió ser abonado su importe hasta la fecha del pago, siempre que la Concesionaria hubiera resuelto el reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 49 del presente. En caso contrario, no se aplicarán recargos ni intereses por el período que exceda dicho plazo.

ARTÍCULO 54. CONSULTAS, CONTROVERSIAS Y RECLAMOS ANTE EL ERAS

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) es competente para atender las consultas y resolver las controversias que se susciten entre Usuarios y/o entre Usuarios y la Concesionaria con motivo de la prestación de los servicios

objeto de la Ley N° 26.221 y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) deberá atender, bajo los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia, los reclamos de los Usuarios por deficiente prestación de los servicios o por cualquier otro problema derivado de la concesión, y emitir resolución fundada al respecto.

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) podrá ordenar a la Concesionaria, cuando se compruebe que el nivel de servicio sea inferior al establecido y ésta no hubiera atendido en tiempo y forma el reclamo presentado, la adecuación del nivel de servicio a lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, de acuerdo a lo previsto en la cláusula 4.9 del Contrato de Concesión e inciso c) del artículo 60 del Marco Regulatorio, y disponer, en su caso, las refacturaciones, devoluciones o la aplicación de las compensaciones previstas en la normativa vigente que correspondan.

El Ente Regulador cuenta con un Defensor del Usuario, cuya misión es representar institucionalmente los intereses de los Usuarios en las audiencias públicas si se convocaran, así como en cuestiones contenciosas o de procedimientos administrativos en las que el Ente Regulador sea parte y los derechos de los Usuarios pudieran estar afectados por la decisión.

Capítulo 10. PROCEDIMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIA

ARTÍCULO 55. SERVICIO PERMANENTE DE EMERGENCIA TÉCNICA

La Concesionaria está obligada a proporcionar a los Usuarios un servicio permanente de atención para emergencias técnicas que cuente con los medios de reparación de urgencia al servicio del Usuario las VEINTICUATRO (24) horas del día durante los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año. La Concesionaria dará adecuada difusión de las líneas telefónicas y otros medios

alternativos para que los Usuarios puedan acceder a este servicio.

ARTÍCULO 56. DENUNCIAS DE ANOMALÍAS EN LA CALIDAD DEL AGUA

El Usuario que detecte alguna anomalía en la calidad del agua u otra situación que pueda implicar verosímilmente la aparición de riesgo sanitario, puede denunciar el hecho a la Concesionaria, quien tendrá la obligación de realizar inspecciones en el punto de conexión formal dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibida la denuncia.

La Concesionaria pondrá en conocimiento del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) las denuncias que se formulen por aplicación de este artículo, así como las respuestas que proporcione a los denunciantes.

ARTÍCULO 57. PROCEDIMIENTO ANTE RIESGO SANITARIO.

En caso de determinarse el riesgo sanitario, la Concesionaria deberá proveer un servicio de abastecimiento de emergencia y adoptar las medidas necesarias para su mitigación.

Capítulo 11. DISPONIBILIDAD Y REGLAMENTACIÓN DEL SERVICIO MEDIDO

ARTÍCULO 58. MEDIDORES DE CONSUMO DOMICILIARIO

La Concesionaria deberá garantizar al Usuario, mediante la instalación de los instrumentos adecuados, la medición y control de su consumo, conforme las previsiones establecidas en el Marco Regulatorio, los planes aprobados y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

La Concesionaria aplicará el régimen medido a:

a. Usuarios no residenciales que puedan ser medidos;

b. Edificios de propiedad horizontal subdivididos;

c. Venta de agua en bloque;

d. A opción de la Concesionaria;

e. A los Usuarios que opten por ello;

Las opciones definidas en los Incisos d) y e) podrán ser ejercidas por única vez y en cualquier momento dentro del período de la Concesión. La medición en los Incisos a) y b) se ejercerá según lo determinado en los planes aprobados y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, por lo que hasta la efectiva medición se continuará facturando bajo el Régimen de Consumo No Medido.

La Concesionaria deberá incluirlo en dicho régimen de facturación dentro de un plazo máximo de SESENTA (60) días. Cuando la opción sea ejercida por la Concesionaria, ésta deberá notificar al Usuario a través de la factura o conjuntamente con ella sobre dicha circunstancia con SESENTA (60) días de anticipación al período en que realice la primera facturación bajo el Régimen de Consumo Medido.

ARTÍCULO 59. CAMBIO DE RÉGIMEN DE FACTURACIÓN A RÉGIMEN MEDIDO

En los casos de cambio de régimen de facturación de no medido a medido que presenten consumos inusualmente altos y/o variaciones de facturación significativas, la Concesionaria informará al Usuario tal circunstancia a fin de que el mismo proceda a revisar sus instalaciones internas a efectos de constatar la presencia de pérdidas y, de corresponder, proceder a su reparación a su costa. Si el Usuario realizara la reparación dentro de los plazos establecidos en el artículo 77 del presente, podrá solicitar la refacturación del volumen de agua consumido considerando el procedimiento establecido en el artículo 79 del presente.

ARTÍCULO 60. CARGO DE INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

Los cargos de instalación de Medidor son los establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, por cada medidor instalado y según el diámetro del mismo.

SECCIÓN II. INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS Y CORTE DEL SERVICIO

Capítulo 12. INCUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS

ARTÍCULO 61. MORA. RÉGIMEN DE RECARGOS E INTERESES

El régimen de recargos e intereses, establecido en el artículo 79 del Marco Regulatorio, es el siguiente:

a) Usuarios Residenciales y Baldíos: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la Tasa Activa Cartera General Diversas para la Tasa Efectiva Mensual a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes, calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Vencido este plazo, el primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago, un recargo punitorio del CINCO POR CIENTO (5%) sobre el monto original facturado, que se adicionará al recargo resarcitorio anterior.

b) Usuarios No Residenciales: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la Tasa Activa Cartera General Diversas para la Tasa Efectiva Mensual a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Adicionalmente, y transcurridos los primeros QUINCE (15) días del vencimiento y hasta el primer mes de mora, un recargo punitorio del CINCO POR CIENTO (5%) sobre el monto original facturado. Después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago este recargo se incrementará al DIEZ POR CIENTO (10%).

En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del DIEZ POR CIENTO (10%) calculado sobre el monto original más los recargos

punitorios y resarcitorios que correspondiera aplicar.

En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza judicial, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del QUINCE POR CIENTO (15%) calculado sobre el monto original más los recargos punitorios y resarcitorios que correspondiera aplicar, no acumulativo ni adicionable al recargo del párrafo anterior.

Ni la Concesionaria ni sus apoderados podrán exigir al Usuario en mora el pago de otros montos adicionales en concepto de honorarios o compensación de la tasa de justicia aplicada, los que se considerarán incluidos en los recargos aplicados.

El presente régimen de mora es normativa de aplicación específica, por lo que regirá en todos los casos en que los Usuarios incurran en mora en el pago de las obligaciones a su cargo.

La aplicación del régimen de mora previsto en el presente resulta excluyente de cualquier otra previsión legal al respecto que pudiera encontrarse contemplada en otras normas distintas del Marco Regulatorio y su respectivo régimen tarifario de la concesión.

ARTÍCULO 62. FACULTADES SOBRE LA DEUDA

La Concesionaria podrá disponer la condonación, quita, espera u otorgar planes de pago de la deuda que los Usuarios mantengan con ella, según lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente teniendo en consideración la aplicación general para situaciones análogas, tal como se prevé en el artículo 46 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 63. PRESCRIPCIÓN

Las acciones tendientes a obtener el cobro de deudas originadas por la prestación del Servicio Público a cargo de la Concesionaria prescriben a los CINCO (5) años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 80 bis del Marco

Regulatorio.

Capítulo 13. RESTRICCIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

ARTÍCULO 64. PROCEDENCIA

La Concesionaria está facultada, conforme las previsiones establecidas en el artículo 81 del Marco Regulatorio, para proceder a la restricción y al corte de los servicios por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses establecidos en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

La restricción o corte de los servicios procederá cuando la mora supere los SESENTA (60) días corridos para los Usuarios Residenciales y Baldíos y QUINCE (15) corridos días para los Usuarios No Residenciales, respectivamente, contados desde el segundo vencimiento de la factura pertinente.

Previamente al corte, la Concesionaria deberá cursar una intimación de pago y aviso de restricción y corte, que podrá ser electrónica, en los términos del artículo 68, como mínimo con SIETE (7) días hábiles de anticipación, salvo que medie mora en el pago frente a una intimación judicial o que se verifique incumplimiento de los compromisos de pago asumidos en el marco de un acuerdo entre el Usuario y la Concesionaria a raíz de una mora anterior.

En los casos en que la Concesionaria considere que procede el corte del servicio de desagüe cloacal a un Usuario Residencial, previo a toda acción tendiente en tal sentido, deberá dar intervención al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) sobre dicha medida. La Concesionaria no podrá efectuar el corte del servicio de desagües cloacales de un Usuario residencial sin que previamente se haya expedido el Ente Regulador.

ARTÍCULO 65. ETAPA DE RESTRICCIÓN TEMPORAL PREVIA AL CORTE PARA USUARIOS RESIDENCIALES.

Previo a la efectivización del corte del servicio por falta de pago conforme al artículo 81 del Marco Regulatorio, la Concesionaria aplicará una restricción temporal del suministro de agua potable exclusivamente a los Usuarios Residenciales. Esta etapa de restricción tendrá una duración mínima de SESENTA (60) días corridos. Su finalidad es otorgar un plazo razonable para que aquellos Usuarios que atraviesen dificultades económicas transitorias o permanentes gestionen su inclusión en el Programa de Tarifa Social o celebren un plan de pagos con la Concesionaria.

ARTÍCULO 66. ALCANCE Y CAUDAL DE LA RESTRICCIÓN DEL SERVICIO.

Se entiende por restricción del servicio la entrega de un caudal limitado de agua potable por unidad funcional, conforme la normativa vigente. La Concesionaria instrumentará el dispositivo tecnológico adecuado para tal fin. Vencido el plazo de SESENTA (60) días corridos de restricción sin que el Usuario hubiera regularizado su situación, adherido a la tarifa social o suscripto un plan de pagos, o bien se haya detectado la violación o manipulación de la restricción en el transcurso de dicho plazo, la Concesionaria podrá continuar con la restricción del servicio o proceder al corte de servicio debiendo informar al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) en los casos que corresponda de acuerdo a lo previsto en el Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 67. CIRCUNSTANCIAS EN QUE NO SE APLICA EL CORTE O RESTRICCIÓN DEL SERVICIO

La Concesionaria no podrá efectuar el corte o restricción del servicio cuando exista un acuerdo vigente con el Usuario sobre el pago del monto adeudado o una orden expresa del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), conforme al procedimiento aprobado por el mismo. En este último caso, el ERAS podrá

ordenar a la Concesionaria, en casos imprevistos, extraordinarios y mediante decisión fundada, que suspenda transitoriamente el corte o restricción.

Tampoco podrá efectuar el corte o la restricción del servicio cuando el Usuario hubiera comunicado a la Concesionaria su objeción a las razones de la medida, hasta tanto esta se expida fundadamente sobre ella.

En caso que la Concesionaria hubiere efectuado el corte o restricción de los servicios a un Usuario y se comprobara la improcedencia de la medida, deberá restablecer el servicio en un plazo máximo de CUARENTA Y OCHO (48) horas, debiendo resarcir al Usuario con una suma equivalente al TRES POR CIENTO (3%) del monto total de la última factura emitida, por cada día de atraso desde la improcedencia del Corte, sin perjuicio de las demás consecuencias que por tal motivo se establezcan en las normas reglamentarias que dicte el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

La Concesionaria no ejercerá directamente la facultad de Corte o restricción del Servicio respecto de hospitales, sanatorios, cárceles u otros Usuarios sensibles de acuerdo con lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, sean estos públicos o privados. En el caso que alguna de estas instituciones estuviere en mora y la Concesionaria hubiere agotado las instancias para recuperar el crédito, deberá comunicar dicha situación al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

La Concesionaria no ejercerá directamente la facultad de Corte o restricción del Servicio de mediar una solicitud de suspensión transitoria de dicha medida formulada por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), aplicable si el Usuario manifiesta no encontrarse en condiciones económicas de afrontar el pago de la tarifa y amerita su evaluación en los términos del Programa de Tarifa Social.

La Concesionaria no ejercerá directamente la facultad de Corte o restricción del

Servicio a todos aquellos Usuarios incluidos en el Programa de Tarifa Social con beneficio vigente.

ARTÍCULO 68. AVISO DE CORTE O RESTRICCIÓN DE SERVICIO

Previo al Corte o restricción del Servicio, la Concesionaria deberá realizar una intimación fehaciente documentada y auditable en los plazos definidos en el artículo 64. Tal intimación dará derecho al cobro del cargo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente como Aviso de Corte o Restricción del Servicio.

Al cursar la intimación previa al corte o restricción, la Concesionaria deberá informar la vigencia de la tarifa social a la que pueden acceder aquellos Usuarios que justifiquen no poder afrontar los importes tarifarios correspondientes al Servicio Público prestado, en los términos previstos por el régimen aplicable.

El Usuario se considerará notificado a partir de la recepción de la notificación fehaciente en el domicilio registrado ante la Concesionaria, o en su defecto, a partir del rechazo de la misma o del primer intento de entrega fallido por causas imputables al Usuario, según conste en el informe del prestador postal.

ARTÍCULO 69. PAGO PREVIO A LA REALIZACIÓN DEL CORTE O RESTRICCIÓN. AVISO DE CORTE

En caso de haberse dispuesto el corte o restricción de los servicios, pero no habiéndose concretado el mismo en razón de acciones de regularización de la deuda realizadas por el Usuario con posterioridad a tal disposición, éste deberá abonar el Cargo de Aviso de Corte o Aviso de Restricción establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

En caso de notificación electrónica, no corresponderá aplicar el Cargo de Aviso de Corte/Restricción.

ARTÍCULO 70. MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DEL CORTE O RESTRICCIÓN

La Concesionaria realizará el Corte o la restricción del Servicio considerando las características físicas de la conexión y la categoría de Usuario, pudiendo efectuar las acciones que considere más adecuadas para lograr su efectiva suspensión. Si el Usuario no regularizara la deuda y/o se verificara la violación del corte o restricción, la Concesionaria podrá efectuar sucesivamente otros cortes del Servicio, con derecho a facturar la totalidad de los mismos.

En todos los casos corresponderá cobrar, además de los Cargos de Corte o restricción, el Cargo de Aviso de Corte incluyendo los sucesivos cortes y restricciones efectuadas, y el cargo correspondiente por inspección periódica posterior al corte o restricción conforme a la frecuencia y valores establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias (RANT).

ARTÍCULO 71. FACTURACIÓN DURANTE EL PERÍODO DE CORTE O RESTRICCIÓN

En los inmuebles comprendidos en el Régimen de Cobro bajo el sistema No Medido a los cuales se les hubiese practicado el corte o restricción de los servicios, se les aplicará un descuento sobre el monto que correspondiese facturar equivalente al Cargo Variable (CV) establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente.

ARTÍCULO 72. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO. RECONEXIÓN POR PAGO

Dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de la efectiva acreditación del pago de los montos en mora, del Cargo de Aviso de Corte, del Cargo de Restricción de Servicio, del Cargo de Corte y del Cargo de Reconexión, la Concesionaria deberá restablecer el servicio.

SECCIÓN III. FUGAS DE AGUA Y FALLAS DEL MEDIDOR

Capítulo 14. FUGAS DE AGUA. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

ARTÍCULO 73. FUGAS DE AGUA EN LAS INSTALACIONES INTERNAS

En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañería bajo responsabilidad del Usuario, la Concesionaria le comunicará al Usuario para que proceda a su reparación en un plazo no mayor de TREINTA (30) días, prorrogable por un plazo equivalente, a solicitud del Usuario.

Si el Usuario realizara la reparación dentro de los plazos establecidos, podrá solicitar la refacturación del volumen de agua consumido, considerando el procedimiento establecido en el artículo 79 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 74. INSPECCIÓN. IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES.

Salvo casos de emergencias, las visitas se realizarán previa concertación de cita con el Usuario. Los empleados de la Concesionaria que realicen estas inspecciones deberán llevar uniforme de la Concesionaria y credencial que los identifique como tales, donde constará su nombre y fotografía. En ningún caso el Usuario deberá permitir la entrada a su domicilio de una persona que no esté correctamente identificada. El Usuario podrá verificar la identidad del empleado comunicándose telefónicamente con la Concesionaria, solicitando información de éste.

Capítulo 15. CAMBIO O FALLAS DEL MEDIDOR. PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 75. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

La Concesionaria deberá notificar al Usuario si decidiera la renovación o el cambio del medidor, quedando a cargo de la misma el costo de tal acción de acuerdo con lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el artículo 2 del presente, salvo que se verifique la manipulación indebida del medidor en los términos del artículo 80 del presente

Reglamento.

ARTÍCULO 76. LECTURA DE MEDIDORES

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

Posteriormente a la instalación o cambio de un medidor y dentro de un plazo no mayor a QUINCE (15) días, la Concesionaria procederá a efectuar una primera lectura del medidor en cuya instancia le dejará al Usuario una constancia indicando fecha y el consumo registrado desde su colocación.

ARTÍCULO 77. CONSUMO INUSUALMENTE ALTO. PRESUNCIÓN DE FUGAS

Si luego de instalado un medidor de agua una lectura posterior indicara un consumo inusualmente alto que pudiera ser atribuido a una fuga en las instalaciones internas, el Usuario deberá informar a la Concesionaria, la que le otorgará un plazo no mayor a TREINTA (30) días para su reparación, a partir de dicha notificación, el cual podrá ser prorrogado a solicitud del Usuario por el mismo lapso.

ARTÍCULO 78. VERIFICACIÓN DEL MEDIDOR

Si el Usuario estimare que su medidor, provisto y registrado por la Concesionaria, funciona incorrectamente, podrá realizar el reclamo ante esta, la que deberá proceder a la inspección y verificación del medidor, debiendo notificar al Usuario con la suficiente antelación el día y la hora en que efectuará la misma.

La verificación se efectuará en el lugar de instalación mediante procedimientos e instrumentos adecuados, considerándose correcto el funcionamiento del medidor cuando el resultado obtenido se encuentre dentro de las tolerancias aplicables al caudal registrado de la instalación, para medidores en servicio conforme a la normativa metrológica vigente. La realización de ensayos en laboratorio se efectuará únicamente cuando sea requerido por el Usuario, en

cuyo caso, de comprobarse el correcto funcionamiento del medidor, el costo del total del procedimiento estará a su exclusivo cargo.

Si se comprobase que el medidor no estuviese funcionando correctamente, la Concesionaria procederá a su reemplazo y ajustará el período facturado desde el momento del reclamo hasta su efectivo reemplazo. La refacturación se realizará en base al consumo del período inmediato anterior al recambio del medidor.

ARTÍCULO 79. REFACTURACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Usuario haya efectuado la reparación, deberá notificarlo a la concesionaria a los efectos de la aplicación del procedimiento del presente artículo respecto de los períodos facturados.

En estos casos se refacturará hasta un máximo de TRES (3) períodos de lectura (período inmediato anterior a la pérdida detectada, período en instancias de la pérdida detectada y período inmediato posterior a la pérdida detectada), siempre y cuando dicha fuga hubiese sido reparada dentro del plazo fijado originariamente.

Los períodos sujetos a refacturación se ajustarán considerando el consumo del período inmediato anterior a la reparación de la pérdida.

La Concesionaria no deberá corregir la factura cuando la pérdida fuera causada por la negligencia reiterada y comprobada del Usuario.

En aquellos casos en los cuales la Concesionaria no pudiera realizar la lectura del medidor, estimará el consumo considerando el consumo del período inmediato anterior, con un máximo de tres períodos al año, pudiendo extenderse en aquellos casos donde no fuese posible obtener la respectiva lectura.

En todos los casos, de no contarse con un historial de consumo, se facturará de acuerdo con el consumo diario medio que registre el inmueble en un período posterior y que no sea objeto de reclamo.

ARTÍCULO 80. MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR

Está prohibido al Usuario la manipulación del medidor y de su instalación.

En caso de detectarse irregularidades atribuibles al Usuario en el funcionamiento del medidor que impliquen una sub-registración de los consumos, la Concesionaria estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura correspondiente con cargo al Usuario, incluyendo todos los gastos emergentes (inspección, cambio de medidor, etc.), sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

La Concesionaria efectuará el cálculo del volumen de agua a facturar, establecerá su monto con más el DIEZ POR CIENTO (10%) correspondiente a la situación de clandestinidad y emitirá la factura de acuerdo con la tarifa vigente a ese momento, pudiendo calcular un lapso máximo retroactivo de UN (1) año.

A tal efecto, cuando la Concesionaria verifique la manipulación del medidor, deberá labrar un acta, la que será entregada al Usuario titular del servicio o la persona que habite en ese momento en el domicilio inspeccionado. En caso de no hallarse persona alguna en el domicilio, el acta se depositará en el buzón de recepción de la correspondencia perteneciente al domicilio. Verificada la anomalía, atribuida al Usuario, deberá emitir una factura complementaria en la que detalle el volumen de agua a recuperar, el período facturado, los gastos emergentes y toda otra información relativa al hecho. El lapso entre la verificación de la anomalía y la emisión de la Factura complementaria no podrá exceder los TREINTA (30) días.

Ente Regulador de Agua y Saneamiento
"2026 - AÑO DE LA GRANDEZA ARGENTINA"

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número: IF-2026-00025808-ERAS-ERAS

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Miércoles 18 de Noviembre de 2026

Referencia: EX-2025-00029362- -ERAS-SEJ#ERAS - Anexo - Reglamento del Usuario.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 74 pagina/s.

Digitally signed by GDE ERAS
DN: cn=GDE ERAS, c=AR, o=Ente Regulador de agua y Saneamiento ERAS, ou=Infraestructura de la comunicacion, serialNumber=CUIT 30710188013
Date: 2026.11.18 15:28:30 -03'00'

Walter Mendez
Presidente
Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Digitally signed by GDE ERAS
DN: cn=GDE ERAS, c=AR, o=Ente Regulador de agua y Saneamiento ERAS, ou=Infraestructura de la comunicacion, serialNumber=CUIT 30710188013
Date: 2026.11.18 15:28:31 -03'00'