Resolución 46/2026

ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO

Boletín Oficial de Nación

Fecha de publicación: 20/11/2026

Ciudad de Buenos Aires, 18/11/2026

VISTO lo actuado en el expediente Nº EX-2025-00029362- -ERAS-SEJ#ERAS del registro del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS); el Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 de la Ley N° 26.221, texto ordenado por Decreto N° 805 del 12 de noviembre de 2025; la Resolución del Ministerio de Economía N° 543 del 27 de abril de 2026, el Contrato de Concesión perfeccionado mediante CONVE-2026-46051085-APN DGGDTYAI#MEC; y

CONSIDERANDO:

Que mediante el artículo 1° de la Ley N° 26.221 de fecha 13 de febrero de 2007 (B.O. 2/3/07), se aprobó, como Anexo 1, el Convenio Tripartito suscripto con fecha 12 de octubre de 2006 entre el entonces MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, la PROVINCIA DE BUENOS AIRES y el GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, a través del cual se dispuso la creación del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) para el ejercicio de funciones de control y regulación de la prestación del servicio, de los aspectos económicos de la concesión y de la atención de los reclamos de los usuarios.

Que el artículo 6º de la citada ley aprobó, como Anexo 2, el Marco Regulatorio para la prestación del servicio público de agua potable y desagües cloacales, cuyo texto fuera ordenado a través del Decreto N° 805/25 del 12 de noviembre de 2025 (B.O. 13/11/25).

Que a través del Decreto N° 805/25, se aprobó el texto ordenado del Marco Regulatorio, Anexo 2 de la mencionada Ley N° 26.221, estableciendo, en su artículo 38°, que: “El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) tiene como finalidad ejercer el poder de policía, de regulación y control en materia de prestación del Servicio Público a cargo de la Concesionaria en el Área Regulada y en el Área No Regulada donde existan instalaciones operadas por la Concesionaria para la prestación del Servicio Público, de conformidad con lo establecido en este Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión.”

Que el artículo 1° de la Resolución N° 543 del 27 de abril de 2026 del MINISTERIO DE ECONOMÍA (RESOL-2026 543-APN-MEC - B.O. 28/04/2026), aprobó el modelo de “Contrato de Concesión entre el Estado Nacional y la Empresa Agua y Saneamientos Argentinos Sociedad Anónima (AySA) ” para la provisión del servicio público de agua potable y recolección de desagües cloacales, el cual fue perfeccionado con fecha 7 de mayo de 2026 (cf. CONVE-2026-46051085-APN-DGGDTYAI#MEC).

Que el artículo 42°, inciso f), del Marco Regulatorio atribuye al ERAS la facultad de aprobar, a propuesta de la concesionaria, un Reglamento de Usuarios que contenga las normas regulatorias de los trámites y reclamaciones de los usuarios, de conformidad con las previsiones del Anexo D y los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos, y de verificar su cumplimiento.

Que el artículo 86° del Marco Regulatorio dispone que la Concesionaria propondrá al ERAS un proyecto de Reglamento del Usuario, que deberá contener los procedimientos para que los Usuarios puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones en relación con el Servicio Público que presta, sobre la base de los lineamientos básicos contenidos en el Anexo D del Marco Regulatorio, y que dicho proyecto será considerado y, en su caso, aprobado por el ERAS, previa intervención de la SINDICATURA DE USUARIOS.

Que el referido Anexo D del Marco Regulatorio aprobado por la Ley Nº 26.221 establece los “Lineamientos Básicos para el Reglamento del Usuario”, los cuales deben ser receptados e integrados formalmente en un cuerpo normativo actualizado.

Que con fecha 20 de enero de 2026, la concesionaria presentó formalmente el Proyecto de Reglamento del Usuario adjunto a su Nota NO-2026-00000056-AYSA-DG#AYSA, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 86° del Marco Regulatorio aprobado por la Ley N° 26.221 (t.o. Dto. N° 805/25).

Que, en la misma fecha, se remitió el mencionado proyecto a la SINDICATURA DE USUARIOS y a la COMISIÓN ASESORA para su conocimiento e intervención mediante las Notas NO-2026-00001440-ERAS-GG#ERAS y NO 2026-00001438-ERAS-GG#ERAS, respectivamente, y a las gerencias del Organismo y a la DEFENSORA DEL USUARIO a través del memorándum ME-2026-00001442-ERAS-GG#ERAS.

Que, asimismo, por Nota ERAS N° NO-2026-00001731-ERAS-ERAS, también se remitió el citado proyecto a la AGENCIA DE PLANIFICACIÓN (APLA) para su conocimiento y análisis.

Que la AGENCIA DE PLANIFICACIÓN, a través de su Nota APLA N° NO-2026-00000608-APLA-GG#APLA, acompañó los informes elaborados por la GERENCIA DE PLANIFICACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA (cfr. informe IF-2026-00000549-APLA-GPTYE#APLA), la GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES (cfr. Memorando ME-2026 00000523-APLA-GAL#APLA) y la GERENCIA DE COORDINACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES (cfr. informe IF-2026-00000556-APLA-GCYRI#APLA), sin formular objeciones.

Que la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS de este Ente Regulador, mediante su dictamen IF-2026-00001881 ERAS-GAJ#ERAS, sugirió la intervención de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA (UAI), conforme a lo previsto por el artículo 101° del Decreto N° 1344/07, reglamentario de la Ley N° 24.156.

Que la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA emitió el informe IF-2026-00003187-ERAS-UAI#ERAS, concluyendo que el proyecto de Reglamento del Usuario resultaba, en términos generales, compatible con el marco regulatorio vigente y con los principios de control interno, formulando una única recomendación referida al entonces artículo 70°, actualmente artículo 78° -verificación del medidor-, por su eventual superposición con el Reglamento Metrológico y Técnico de Agua Potable Fría, aprobado por la entonces SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR mediante Resolución N° 402 de fecha 24 de septiembre de 2020 (RESOL-2020-402-APN-SCI#MDP - B.O. 25/9/20).

Que dicha recomendación fue remitida a la GERENCIA TÉCNICA para evaluar su viabilidad, la cual, mediante su informe IF-2026-00003838-ERAS-GT#ERAS, compartió la recomendación de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA relativa a evitar la incorporación de una tolerancia fija de medición, para determinar el correcto funcionamiento de los medidores, por tratarse de una materia regulada por la normativa metrológica aplicable; observación que fue receptada en el proyecto de Reglamento del Usuario de marras, mediante la eliminación de dicho porcentaje y la remisión a las tolerancias correspondientes a medidores en servicio conforme a la normativa vigente.

Que, por otra parte, la SINDICATURA DE USUARIOS presentó ante el ERAS su dictamen con relación al proyecto de reglamento presentado por la concesionaria mediante informe IF-2026-00004768-ERAS-SEJ#ERAS, formulando observaciones.

Que dicho dictamen fue remitido en copia a la DEFENSORA DEL USUARIO mediante informe IF-2026-00004814 ERAS-SEJ#ERAS y, a través de la Nota ERAS N° NO-2026-00005558-ERAS-ERAS, también se comunicaron a AySA S.A. las observaciones formuladas por la SINDICATURA DE USUARIOS.

Que la ASOCIACIÓN DE ABOGADAS Y ABOGADOS DE BUENOS AIRES (AABA) realizó una presentación que consta agregada en los actuados del visto mediante informe IF-2026-00008164-ERAS-SEJ#ERAS, en la cual manifestó su rechazo a las modificaciones introducidas al Marco Regulatorio por el Decreto N° 493/25 y formuló objeciones al proyecto de Reglamento del Usuario en términos análogos a los planteados por la SINDICATURA DE USUARIOS.

Que, a su vez, la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES realizó una presentación, por la que notificó la Resolución N° 2/26, mediante la cual recomienda a la empresa AySA S.A. reformular el Proyecto de Reglamento del Usuario, adecuándolo a los principios que rigen en materia de defensa de los derechos de los usuarios del servicio que presta (cfr. informe IF-2026-00008569-ERAS-SEJ#ERAS).

Que la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN efectuó una presentación por Nota NO-2026-00045578 DPN-SECGRAL#DPN atinente a la actuación N° 3733/26, caratulada: “Sindicatura de Usuarios del ERAS sobre Reglamento del Usuario - AySA” conforme al ME-2026-00008149-ERAS-SEJ#ERAS.

Que la SINDICATURA DE USUARIOS formuló observaciones al proyecto presentado por la Concesionaria por entender que diversas cláusulas resultarían regresivas respecto de los derechos reconocidos por la Ley N° 24.240 y de los principios de progresividad y no regresión, y en su reunión ordinaria del 3 de marzo de 2026 desestimó la redacción de VEINTITRÉS (23) artículos del proyecto y solicitó que se suspendiera la aprobación del Reglamento hasta tanto se conociera el Contrato de Concesión y se convocara a Audiencia Pública; la ASOCIACIÓN DE ABOGADAS Y ABOGADOS DE BUENOS AIRES formuló objeciones en términos análogos; la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES recomendó a la Concesionaria reformular el proyecto adecuándolo a los principios que rigen en materia de defensa de los derechos de los usuarios; y la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN efectuó una presentación vinculada con dichos planteos.

Que la DEFENSORA DEL USUARIO se expidió mediante informe IF-2026-00008724-ERAS-DU#ERAS, señalando que "…encontrándose el proyecto sujeto a posibles modificaciones y pendiente la aprobación del Contrato de Concesión, resultaba prematuro emitir en esa instancia un pronunciamiento definitivo sobre el Reglamento, y manifestó su acompañamiento a toda instancia participativa —cualquiera sea su denominación— que promueva el debate y análisis de las cuestiones relativas a la aplicación de la normativa correspondiente".

Que el Contrato de Concesión fue aprobado como Anexo I de la Resolución N° 543/26 del MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA NACIÓN (B.O. 28/04/2026) y perfeccionado mediante el Convenio CONVE-2026-46051085 APN-DGGDTYAI#MEC, es decir, con posterioridad al dictamen de la SINDICATURA DE USUARIOS y a las presentaciones de las diferentes Defensorías y Asociaciones. Que la objeción de carácter procedimental relativa a la ausencia del Contrato de Concesión ha quedado superada, en tanto el Contrato de Concesión fue aprobado y perfeccionado con posterioridad al dictamen de la SINDICATURA y el Reglamento lo incorpora como fuente normativa a lo largo de su articulado.

Que, a partir del proyecto de la Concesionaria y de las observaciones recibidas, este Ente Regulador mantuvo reuniones con la SINDICATURA DE USUARIOS a fin de que las áreas técnicas de este Organismo analicen la propuesta de la Concesionaria.

Que, a tal fin, se realizó una reunión entre la SINDICATURA DE USUARIOS, la DEFENSORA DEL USUARIO y la Concesionaria, con la participación de este Ente Regulador, a fin de que se presenten las observaciones planteadas.

Que, posteriormente, se celebró una reunión con la participación de la SINDICATURA DE USUARIOS, la DEFENSORA DEL USUARIO y este Ente Regulador, a fin de exponer, entre otros temas, los avances en el análisis de la propuesta presentada por la Concesionaria y la recepción de los planteos efectuados tanto por la citada Sindicatura como por la Defensora.

Que, luego, en virtud del perfeccionamiento del Contrato de Concesión, de las observaciones formuladas y a fin de ajustar su estructura a los Lineamientos Básicos del Anexo D, las áreas técnicas de este Organismo reformularon la propuesta presentada por la Concesionaria, conforme surge del informe IF-2026-00025266 ERAS-GG#ERAS.

Que el Reglamento recepta, en lo sustancial, los principales planteos de la SINDICATURA DE USUARIOS y de las demás presentaciones: elimina la referencia a la aplicación meramente supletoria de la Ley N° 24.240; incorpora la restricción del servicio como etapa previa al corte para los Usuarios Residenciales y sujeta el corte del servicio de desagües cloacales a dichos Usuarios a la intervención previa de este Ente Regulador, lo que constituye un avance respecto del proyecto originalmente presentado por la Concesionaria, que —en consonancia con el artículo 81° del Marco Regulatorio y la cláusula 8.9 del Contrato de Concesión— preveía el corte directo del servicio una vez superados los plazos de mora.

Que, asimismo, frente a la observación de que el proyecto no preveía consecuencias para la Concesionaria ante sus incumplimientos y limitaba la intervención de este Ente Regulador, el Reglamento exige respuestas fundadas que informen al Usuario su derecho a recurrir ante el ERAS; excluye la aplicación de recargos e intereses por el período en que la Concesionaria exceda el plazo de respuesta a un reclamo por facturación y amplía las vías de acceso del Usuario a este Ente Regulador.

Que, además, dicho instrumento reconoce la facultad de disponer refacturaciones, devoluciones o compensaciones conforme a la normativa vigente; todo ello sin perjuicio del Reglamento de Sanciones previsto en el Anexo II del Contrato de Concesión.

Que, respecto de la facturación del servicio durante interrupciones prolongadas, este Ente Regulador comparte el planteo de fondo de la SINDICATURA DE USUARIOS, el que será abordado en el reglamento aplicable a las interrupciones del servicio previsto en la cláusula 4.9 del Contrato de Concesión, que deberá contemplar el mecanismo de descuento en las facturas de los Usuarios afectados.

Que, en cambio, las observaciones referidas al régimen de mora y su carácter excluyente, la fuerza ejecutiva de las facturas, el plazo de prescripción, el procedimiento de ejecución fiscal y la opción de la Concesionaria por el régimen medido se vinculan con disposiciones del Marco Regulatorio o del Contrato de Concesión, cuya modificación excede el objeto del Reglamento del Usuario y la competencia de este Ente Regulador, en virtud del principio de legalidad que rige su actuación.

Que, en cuanto al costo del agua provista a través de canillas públicas, su tratamiento excede el objeto del Reglamento del Usuario y requiere gestiones con otros actores institucionales.

Que las consideraciones relativas a la validez del Decreto N° 493/25 no corresponden ser planteadas ante este Ente Regulador, por no ser el organismo competente para expedirse al respecto.

Que lo expuesto da respuesta, en lo pertinente, a las presentaciones de la ASOCIACIÓN DE ABOGADAS Y ABOGADOS DE BUENOS AIRES, de la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES y de la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, en cuanto coinciden con los planteos formulados por la SINDICATURA DE USUARIOS.

Que, desde el punto de vista técnico, el Reglamento del Usuario contempla las condiciones de disponibilidad, cobertura, continuidad, regularidad y calidad de la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales, incluyendo lo relativo a presión, caudal, calidad del agua distribuida, funcionamiento de los sistemas cloacales y tratamiento de efluentes, de conformidad con sus artículos 5° a 11° y con remisión al Marco Regulatorio, al Contrato de Concesión y a los instrumentos de planificación aprobados.

Que el Reglamento se complementa con las metas de calidad de servicio establecidas en el Anexo I del Contrato de Concesión, que fijan plazos máximos promedio de intervención para los reclamos derivados de tareas habituales de mantenimiento correctivo, entre ellos: VEINTICUATRO (24) horas para los desbordes cloacales en vía pública en tiempo seco y los taponamientos cloacales y la resolución de las interrupciones no programadas del servicio de agua potable en un plazo no mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas en el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de los casos; y que, cuando la solución exceda dichas tareas y deba constituir una acción programada, la Concesionaria deberá comunicar oportunamente a los Usuarios y a este Ente Regulador la información relativa a las acciones previstas; metas cuyo cumplimiento será controlado por este Ente Regulador en los términos previstos en el Contrato de Concesión.

Que, en materia de presión, la cláusula 4.8 y el Anexo I del Contrato de Concesión establecen metas de mejora progresiva y sin retrocesos del porcentaje de mallas con Nivel de Presión Satisfactorio, cuyo cumplimiento será controlado por este Ente Regulador, considerando asimismo la información que surja de los reclamos de los Usuarios.

Que, asimismo, la cláusula 4.9 del Contrato de Concesión dispone que, cuando una interrupción del servicio de agua potable se extienda por más de DIECIOCHO (18) horas continuas desde que la Concesionaria tuvo conocimiento del hecho o desde la denuncia de un Usuario, ésta deberá asegurar el abastecimiento de emergencia a los Usuarios afectados, dando prioridad a los Usuarios sensibles; previsión que complementa lo dispuesto en el artículo 9°, inciso e), del Reglamento, que prevé el abastecimiento de emergencia prioritario a los Usuarios sensibles y su coordinación con las autoridades locales en las áreas servidas afectadas.

Que las observaciones formuladas respecto de disposiciones del Marco Regulatorio vigente exceden las competencias de este Organismo, en tanto este Ente Regulador debe ejercer las competencias que le atribuyen la Ley N° 26.221, el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión, respetando el principio de legalidad.

Que el 26 de octubre de 2026 se celebró la Audiencia Pública convocada por la Resolución ERAS N° 41 de fecha 30 de septiembre de 2026 (RESFC-2026-41-E-ERAS-SEJ#ERAS - B.O. 1/10/26), para considerar la propuesta de AySA de actualización de los coeficientes zonales y de adecuación del precio del metro cúbico del servicio de desagües cloacales en el Radio Antiguo, que tramita por el expediente EX-2026-00021852- -ERAS-SEJ#ERAS.

Que, si bien el Reglamento del Usuario no formó parte del objeto específico de la referida Audiencia, diversos expositores formularon observaciones vinculadas a dicha materia. En particular, destacaron la necesidad de su pronta aprobación a fin de establecer los derechos y obligaciones de todas las partes; cuestionaron el cierre de las oficinas de atención de la Concesionaria y la posibilidad de suspensión del servicio por falta de pago; propiciaron la incorporación de mecanismos de compensación frente a incumplimientos en los estándares de calidad y continuidad del servicio.

Que, en tal sentido, la DEFENSORA DEL USUARIO de este Ente Regulador señaló la necesidad de contar con dicho instrumento; el Intendente del MUNICIPIO DE ESTEBAN ECHEVERRÍA solicitó su urgente dictado, a fin de que se establezcan los derechos y obligaciones de todas las partes; la ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ARGENTINA (ADECUA) manifestó que no existe un Reglamento del Usuario al menos desde el año 2008; y, en sentido concordante, otros expositores plantearon inquietudes vinculadas con la ausencia de Reglamento del Usuario.

Que en el Reglamento se prevén aspectos que coadyuvarán a la vinculación de los Usuarios con la Concesionaria y las autoridades de la Concesión, en tanto reúne en un único cuerpo normativo los derechos y obligaciones de las partes, los canales para efectuar trámites y reclamos, los plazos de respuesta y las instancias de intervención de este Ente Regulador.

Que, en materia de incumplimiento en los pagos, el Reglamento incorpora la restricción del servicio como instancia previa y menos gravosa que el corte. En efecto, sus artículos 65° y 66° establecen que, previo a la efectivización del corte por falta de pago, la Concesionaria aplicará, a los Usuarios Residenciales, una restricción temporal del suministro de agua potable —entendida como la entrega de un caudal limitado por unidad funcional— por un plazo mínimo de SESENTA (60) días corridos, con la finalidad expresa de otorgar un plazo razonable para que los hogares 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. Que dicha previsión procura preservar un suministro mínimo de agua potable para el consumo de los hogares durante la etapa de restricción, evitando que la mora derive de manera inmediata en la privación total del servicio.

Que, asimismo, el artículo 64° dispone que la Concesionaria no podrá efectuar el corte del servicio de desagües cloacales a un Usuario Residencial sin dar intervención a este Ente Regulador —con carácter previo a toda acción tendiente a ello— y sin que este se haya expedido.

Que el artículo 67° establece que la Concesionaria no podrá efectuar la restricción ni el corte del servicio cuando exista un acuerdo de pago vigente o una orden expresa de este Ente Regulador, y que no ejercerá directamente dicha facultad respecto de los Usuarios sensibles —tales como hospitales, sanatorios y cárceles—, de los Usuarios incluidos en el Programa de Tarifa Social con beneficio vigente, y de aquellos cuya suspensión transitoria hubiera sido solicitada por el ERAS, cuando el Usuario manifieste no encontrarse en condiciones de afrontar el pago y corresponder su evaluación en los términos de dicho Programa. Prevé además que, comprobada la improcedencia de una restricción o corte, la Concesionaria deberá restablecer el servicio dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas y resarcir al Usuario con una suma equivalente al TRES POR CIENTO (3%) del monto de la última factura emitida por cada día de atraso, computado desde la improcedencia de la medida.

Que, conforme a los artículos 64° y 68°, toda restricción o corte deberá ser precedida de una intimación fehaciente, documentada y auditable, que podrá cursarse por medios electrónicos, en la que la Concesionaria deberá informar al Usuario la vigencia de la Tarifa Social; y que, conforme al artículo 69°, no corresponderá aplicar el Cargo de Aviso de Corte o Restricción cuando la notificación se efectúe por medios electrónicos.

Que el Reglamento incorpora expresamente el Programa de Tarifa Social aprobado por Resolución ERAS N° 61/17 (B.O. 28/7/17) y sus modificatorias (artículo 37°), describiendo sus tres modalidades —Tarifa Social, Caso Social y Tarifa Comunitaria—, los beneficios que comprende —descuentos sobre los montos a pagar, planes de regularización de deudas sin intereses ni recargos y descuentos y pago en cuotas de los cargos de conexión—, la duración del beneficio de DOCE (12) meses con posibilidad de renovación y los canales presenciales y digitales para solicitarlo, correspondiendo a este Ente Regulador fijar los criterios de inclusión y asignación y aprobar o rechazar las solicitudes. Asimismo, reconoce el derecho del Usuario a disponer de información sobre la Tarifa Social y los requisitos para su asignación (artículo 14°, inciso h), e incluye el Programa entre los contenidos de la información que la Concesionaria pone a disposición de los Usuarios en sus puntos y canales de atención (artículo 20°).

Que, de este modo, la Tarifa Social se integra al régimen de incumplimiento en los pagos como herramienta de protección de los hogares con dificultades económicas: su comunicación es obligatoria al cursar la intimación previa; su gestión constituye la finalidad de la etapa de restricción; la evaluación de la situación del Usuario en los términos del Programa habilita al ERAS a solicitar la suspensión transitoria de la medida; y su beneficio vigente impide que la Concesionaria ejerza directamente la restricción o el corte del servicio.

Que el Reglamento establece como deber de la Concesionaria (artículos 17°, inciso m), y 47°) mantener en funcionamiento la Sede Central y, como mínimo, por cada región y subdivisión operativa de la Concesión (Norte, Oeste, Sudeste, Sudoeste y CABA), una sede de atención presencial fija y una unidad móvil de rotación diaria, garantizando la atención al público en días y horarios informados en su página web; debiendo las unidades móviles operar conforme a un cronograma publicado con un mes de anticipación y encontrarse habilitadas para recibir, gestionar y tramitar la totalidad de las solicitudes, consultas y reclamos, en las mismas condiciones y con idéntico alcance que en las oficinas de atención presencial; previsión que recepta las observaciones formuladas por la SINDICATURA DE USUARIOS, la DEFENSORA DEL USUARIO y otros actores, respecto de la reducción de la atención presencial de la Concesionaria, y asegura la cercanía territorial de la atención, especialmente para los Usuarios con dificultades para acceder a los canales digitales.

Que, junto con la atención presencial, el Reglamento prevé la atención telefónica, por correo electrónico y/o medios digitales, a través de la Oficina Virtual y mediante simple nota (artículo 47°), y reconoce el derecho del Usuario a ser tratado con cortesía, corrección y diligencia, exigiendo a la Concesionaria un soporte administrativo integral que centralice la información, de modo que el Usuario pueda ingresar su reclamo y obtener respuesta en cualquiera de los canales y puntos de atención, y que en la atención presencial sea recibido por personal capacitado para agotar el trámite y con acceso directo a la base de datos de la Concesionaria (artículo 19°).

Que, en materia de tratamiento de reclamos, el Reglamento dispone que todo pedido, presentación o reclamo origina un trámite numerado, cuyo número se informa al Usuario como constancia de su registro; que toda respuesta de la Concesionaria debe ser fundada, comunicarse por un medio que deje constancia e informar al Usuario su derecho a recurrir ante el ERAS y los canales disponibles para ello; y que el registro de reclamos se encuentra a disposición permanente de este Ente Regulador (artículos 17°, inciso r), y 48°).

Asimismo, los reclamos por deficiencias del servicio no requieren documentación ni requisito anexo alguno (artículo 51°).

Que el artículo 49° fija plazos máximos de respuesta para cada tipo de trámite y reclamo —entre ellos, VEINTICUATRO (24) horas ante la generación de riesgos inminentes para las personas y CUARENTA Y OCHO (48) horas para el restablecimiento del servicio desde la acreditación del pago— y establece que la falta de respuesta en término, o una respuesta que no satisfaga al Usuario, lo habilita a recurrir ante el ERAS; en tanto el artículo 52° obliga a la Concesionaria a realizar la inspección correspondiente dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibido un reclamo por calidad del agua.

Que el artículo 53° garantiza al Usuario que reclama por facturación incorrecta el mantenimiento del servicio hasta la resolución del reclamo; la inexigibilidad de la factura reclamada en tanto haya abonado la última factura consentida; el ajuste de la factura o la compensación, con sus intereses, de los importes abonados en exceso o, excepcionalmente y a pedido del Usuario, su devolución cuando la compensación se extendiera a más de SEIS (6) períodos de facturación; y la no aplicación de recargos ni intereses por el período en que la Concesionaria hubiera excedido el plazo de respuesta.

Que el Reglamento precisa las vías de acceso del Usuario a este Ente Regulador (artículos 14°, inciso c), y 19°): cuando el nivel del servicio sea inferior al establecido y su reclamo no hubiera sido atendido en tiempo y forma; cuando la Concesionaria no hubiera respondido en término cualquier otro reclamo o la respuesta no le satisficiere; y cuando la Concesionaria se negare a recibir su presentación o el trato dispensado no fuera adecuado, supuesto en el que podrá acudir al ERAS por cualquiera de sus canales o asentar su queja en el Libro de Reclamos ERAS.

Que, asimismo, el artículo 54° reconoce la competencia de este Ente Regulador para atender las consultas y resolver las controversias bajo los principios de economía, sencillez, celeridad y eficacia, emitir resolución fundada, ordenar la adecuación del nivel de servicio y disponer las refacturaciones, devoluciones o la aplicación de las compensaciones previstas en la normativa vigente que correspondan, y contempla la figura del DEFENSOR DEL USUARIO, cuya misión es representar los derechos de los Usuarios que pudieran estar afectados.

Que el Reglamento fortalece, además, el derecho a la información de los Usuarios: la Concesionaria deberá conservar en su Oficina Virtual copias digitales de las facturas emitidas durante, por lo menos, los últimos DOCE (12) meses (artículo 14°, inciso i); remitir las facturas con no menos de DIEZ (10) días de anticipación a su vencimiento (artículo 42°); consignar en ellas, entre otros datos, el número de teléfono gratuito de este Ente Regulador (artículo 39°); y notificar fehacientemente, con una antelación mínima de SESENTA (60) días, la puesta a disposición del servicio antes de iniciar su facturación (artículo 8°, inciso f).

Que, en materia de medición, el Reglamento prevé la notificación al Usuario de la renovación o el cambio del medidor, a cargo de la Concesionaria, salvo manipulación indebida (artículo 75°), la entrega de una constancia de la primera lectura dentro de los QUINCE (15) días de instalado o cambiado el medidor (artículo 76°), la verificación del medidor a pedido del Usuario conforme a la normativa metrológica vigente (artículo 78°), la refacturación de los consumos originados en fugas reparadas en término (artículos 73°, 77° y 79°) y la obligación de que las inspecciones se realicen, salvo emergencias, previa concertación de cita y por personal debidamente identificado (artículo 74°).

Que, en consecuencia, desde la órbita de competencias de este Ente Regulador, el Reglamento del Usuario constituye una herramienta que fortalece la protección de los Usuarios, clarifica los procedimientos para el ejercicio de sus derechos y facilita el control de este Ente Regulador sobre la calidad de la atención brindada por la Concesionaria.

Que, sin perjuicio de la aprobación del Reglamento del Usuario, y en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 42°, inciso f), del Marco Regulatorio, que atribuye a este Ente Regulador la verificación de su cumplimiento de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos, resulta conveniente precisar el alcance de algunas de sus disposiciones y establecer pautas para su aplicación, en resguardo de los derechos de los Usuarios.

Que la GERENCIA DE ECONOMÍA, la GERENCIA TÉCNICA, la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO, la DEFENSORA DEL USUARIO, la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA, la GERENCIA GENERAL y la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS han tomado la intervención de su competencia.

Que el Directorio del Organismo se encuentra facultado para emitir el presente acto, conforme a lo normado por los artículos 38°, 42° incisos f), ee), ff), 48° inciso l), y 86° del Marco Regulatorio aprobado como Anexo 2 de la Ley Nº 26.221 (t.o. Dto. N° 805/25).

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Apruébase el Reglamento del Usuario de los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, que como Anexo (IF-2026-00025808-ERAS-ERAS) forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- La presente medida entrará en vigencia a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 3°.- Comuníquese a la empresa AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A., a la SINDICATURA DE USUARIOS y a la COMISIÓN ASESORA del ERAS, a la AGENCIA DE PLANIFICACIÓN (APLA), a la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN (SIGEN) y a la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN (AGN); tomen conocimiento las GERENCIAS y UNIDADES del Organismo, la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA (UAI) y la DEFENSORA DEL USUARIO.

ARTÍCULO 4°.- Regístrese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL para su publicación y, cumplido, archívese.