

Sunchales, 18 de noviembre de 2002.-

El Concejo Municipal de la ciudad de Sunchales, sanciona la siguiente

**ORDENANZA N° 1443/2002**

**VISTO:**

El “Reglamento del Usuario” de la Cooperativa de Provisión de agua Potable y Otros Servicios Públicos de Sunchales Ltda., y;

**CONSIDERANDO:**

Que el mismo fue modificado mediante Ordenanza N° 1414/02;

Que se proponen nuevos cambios, en este caso al ítem 51;

Que es necesario unificar el Reglamento en un solo texto ordenado;

Por todo lo expuesto, el Concejo Municipal de la ciudad de Sunchales, dicta la siguiente:

**ORDENANZA N° 1443/2002**

**Art. 1º)**Apruébese el “Reglamento del Usuario”, Texto Unificado, que como Anexo I se adjunta a la presente.-

**Art. 2º)**Deróguese el “Reglamento del Usuario” que como Anexa I integra la Ordenanza N° 1394/01, de igual forma que las modificaciones que se le introdujeron por Ordenanza N° 1414/02.-

**Art. 3º)**Elévese al D.E.M. para su promulgación, comuníquese, publíquese, archívese y dése al R. de R. D. y O.-

Dada en la Sala de Sesiones del Concejo Municipal de la ciudad de Sunchales, a los dieciocho días del mes de noviembre del años dos mil dos.-

**OLGA I. GHIANO**  
**SECRETARIA**

**CONCEJO MUNICIPAL**

**IDELBERTO N. ASTESANA**  
**PRESIDENTE**

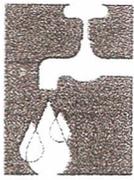
**Art. 4º** Cúmplase, comuníquese, publíquese, archívese y dése al R. de R. D. y O.-

Sunchales, 20 de noviembre de 2002.-

**Ing. Civil CARLOS WALKER  
SEC. DE OBRAS Y SERV. PCOS.**

**MUNICIPALIDAD DE SUNCHALES**

**DR. OSCAR A. TRINCHIERI  
INTENDENTE MUNICIPAL**



## **REGLAMENTO DEL USUARIO**

### **Sección I**

#### **Del Reglamento del Usuario**

1. **Objeto.** El presente “Reglamento del Usuario” establece los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los “Usuarios”, la “Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de Sunchales Limitada” y el “ENRESS” (Ente Regulador de Servicios Sanitarios), respectivamente.
2. **Definiciones específicas** A los efectos del Reglamento se considerarán **Prestadores**: a las entidades responsables de brindar el Servicio, cualquiera sea su naturaleza, y **Usuario**: a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el Servicio. Se considerará inmueble a todo terreno con o sin construcciones situado en áreas urbanizadas. **Normas Aplicables**: es el conjunto de Normas que regulan la prestación del Servicio de Provisión de Agua Potable (leyes, ordenanzas, reglamentos).
3. **Interpretación** En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas del reglamento, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las Normas Aplicables.
4. **Publicidad** El reglamento deberá estar disponible para ser consultado en las oficinas del Prestador y delegaciones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Los prestadores entregarán o enviarán una copia gratuita a los Usuarios que así lo soliciten.
5. **Modificaciones** A propuesta de los Usuarios, de los Prestadores o por propia iniciativa, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá disponer modificaciones a los reglamentos dictados por los prestadores, las cuales deberán ser publicadas con una antelación razonable a su entrada en vigencia.



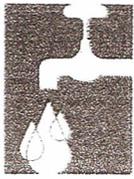
## **Sección II**

### **De los Derechos y Obligaciones de los Usuarios**

1. Se establecen los siguientes derechos y obligaciones de los **Usuarios** con relación a la prestación del servicio, correlativo a las obligaciones y derechos del **Prestador**, sin perjuicio de lo establecido en las Normas Aplicables.

#### **II.1. Derechos y Obligaciones de los usuarios con relación a la prestación de Servicio en General**

2. Recibir a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivar de sus acciones.
3. Exigir la prestación del servicio conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las Normas Aplicables.
4. Recibir Agua Potable con una presión mínima de suministro de 10 m y de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por las Normas Aplicables, en cantidad suficiente y de manera regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.
5. No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización de la Cooperativa de Provisión de Agua Potable y Otros Servicios Públicos de Sunchales Limitada.
6. Instalar a su cargo y bajo la supervisión de la Cooperativa, los servicios domiciliarios internos de agua y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las Normas Aplicables. En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los usuarios que lo hubiesen originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las Normas de Aplicación.
7. Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros.
8. Evitar el vertido de efluentes no autorizados por las Normas Aplicables. En caso de incumplimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las Normas de Aplicación.



9. Queda prohibido abrir o cerrar la llave que la Cooperativa tiene instalada en los medidores; caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las Normas Aplicables.

## **II.2. Derechos y Obligaciones de los Usuarios en relación con la Cooperativa**

10. Recibir información general, veraz y suficiente sobre el Servicio para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las Normas Aplicables.
11. Recibir la comunicación de cortes del servicio o disminución temporarias en la presión y o caudal de suministro con anticipación mínima de cuarenta y ocho horas.
12. Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por el Prestador, así como las características generales de los Planes de Mejoras y Desarrollo, el régimen tarifario y el Servicio en general.
13. Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal del Prestador, así como respuesta adecuada a sus consultas o reclamos.
14. Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio. El Prestador deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.
15. Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del servicio. A tal fin deberán existir canales de comunicación permanentes habilitados por el Prestador, que deberán ser de fácil acceso para los Usuarios.
16. Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente al Prestador como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes del presente reglamento.
17. Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante el Prestador, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los Usuarios recibirán verbalmente dicha información. La Cooperativa deberá archivar en forma cronológica los comprobantes.
- El plazo máximo para la atención de los reclamos por pérdidas de agua en cajas de conexiones domiciliarias, veredas, calles, espacios verdes, y cámaras para alojamiento de accesorios de red es de 48 hs., mientras que para reparación de veredas por roturas por averías de cañerías es de 5 días hábiles de realizado el reclamo.
18. Recibir la Inspección gratuita de las conexiones por parte del Prestador, en los casos de baja presión, insuficiente caudal de agua o altos consumos dentro de las 24 horas de realizado el reclamo.



En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a la Cooperativa.

19. Solicitar y obtener la verificación gratuita en un plazo no mayor a 5 días hábiles de realizado el reclamo del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación, que serán determinadas en las Normas Aplicables.
20. Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales del Prestador, abonando las costas correspondientes. El Prestador deberá realizar la conexión dentro de los 5 días hábiles siguientes.
21. Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión.
22. Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro cuando resultare necesario para los Usuarios la obtención de un mayor volumen de agua en relación a procesos industriales o comerciales, conforme a Normas Aplicables.
23. Permitir el acceso a personal de la Cooperativa para la realización de inspecciones, por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

### **II.3. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación al Ente Regulador de Servicios Sanitarios.**

24. Exigir el estricto cumplimiento de las Normas Aplicables.
25. Interponer un recurso directo frente al silencio del Prestador ante un requerimiento o reclamo determinado. En particular, se considerará que hay silencio de la Cooperativa:
  - a) Luego de diez días corridos, para las consultas por reclamos presentados anteriormente por escrito.
  - b) Cuando los Usuarios requieran en forma justificada una visita a su domicilio, luego de transcurridos cinco días corridos de realizado el requerimiento sin que ésta se hubiese producido.
  - c) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un grupo de Usuarios, luego de transcurridos dos días corridos de efectuada la solicitud, sin que los trabajos correspondientes se hubieran iniciado.



26. Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de la Cooperativa, cuando el reclamo no hubiese sido atendido por estos en forma oportuna o satisfactoria.
27. Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la Cooperativa o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudique el servicio.
28. Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

#### **II.4. Derechos y obligaciones de los Usuarios en situaciones de emergencia**

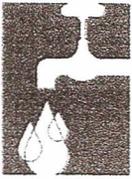
29. Recibir información de la Cooperativa en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que afecten la presión y o caudal de suministro.
30. Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del Servicio, que será operado por personal idóneo y competente a cargo de la Cooperativa.
31. Solicitar y obtener de la Cooperativa la investigación dentro de las 12 hs. de efectuado el reclamo, de aquellas situaciones consideradas por los Usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las Normas Aplicables.
32. Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte de la Cooperativa, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente la Cooperativa deberá efectuar los análisis que correspondieren en forma gratuita.
33. Recibir, a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que la Cooperativa detectase algún problema respecto a la calidad de agua que pudiese afectar la salud de la población.
34. Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que los prestadores deban interrumpir el Servicio por un plazo mayor a dieciocho horas consecutivas. En el caso de Usuarios industriales dicho plazo podrá ser acotado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio de dichos Usuarios, y de acuerdo con las Normas Aplicables.

#### **II.5. Derechos y Obligaciones de los Usuarios relacionados al pago de Servicios Recibidos**

35. Abonar las facturas correspondientes en función del servicio recibido de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
36. Conocer el régimen tarifario y sus respectivas modificaciones.



37. Reclamar ante la Cooperativa cuando los importes facturados por estos no se correspondan con el régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los Usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo. Si la Cooperativa rechazara fundadamente el reclamo, los Usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan, de acuerdo a las Normas Aplicables.
- La posterior recurrencia al Ente Regulador de Servicios Sanitarios por parte de los Usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por la Cooperativa.
38. Recibir la factura en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación no menor de cinco días hábiles de la fecha de vencimiento. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago para lo cual cada factura llevará impresa la fecha del próximo vencimiento.
39. Conocer con una anticipación mínima de treinta días corridos cualquier alteración en los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Dichos períodos no podrán ser menores a 30 días corridos.
40. Conocer, a través de la respectiva factura, los lugares y formas de su cancelación, y toda otra información relacionada con la instrumentación de pago.
41. Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de la tarifa individual.
42. Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la Cooperativa, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de la deuda, la tasa de interés efectivo anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.
43. Abonar los cargos de conexión y reconexión al sistema, el cargo por corte del servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente y otros conceptos similares.
44. Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes. El monto a abonar será aquel que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere autorizado para cada obra en particular y que fuere informado a los Usuarios con no menos de sesenta días corridos de anticipación a la fecha de habilitación del servicio.
45. Abonar un cargo para compensar las obras básicas que demande la incorporación al Servicio de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentren fuera del ámbito de la concesión. El valor de dicho cargo será aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios sobre la base del costo



de la incorporación que no resulta recuperable durante la vigencia de la prestación del Servicio a través del régimen tarifario aplicable.

46. Recibir una propuesta de pago del cargo de conexión por parte del Prestador, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones de mercado.
47. Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el servicio recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del servicio recibido o a recibir, a su elección.
48. Informar al Prestador respecto de las modificaciones en su situación fiscal.
49. Negarse a abonar el consumo medido del Servicio cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los usuarios.

En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse considerando los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión, o de inmuebles de características similares, de acuerdo con las Normas Aplicables.

#### **II.6. Derechos y Obligaciones de los Usuarios en los casos que proceda el Corte del Servicio**

50. Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido en las normas Aplicables para el pago de una factura, emplazamiento por cinco días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte de servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por el Prestador otorgando un plazo mínimo de cinco días para su regularización y por lo menos en dos oportunidades, con un intervalo mínimo de dos semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, el Prestador podrá cortar el servicio suministrado a los usuarios Morosos.
51. Recibir el servicio restablecido una vez cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, (Arts. 10 y 11 del Régimen Tarifario ) dentro de las 48 horas de solucionada la situación de morosidad. En caso contrario los Usuarios tendrán derecho a recibir, por parte del Prestador, una compensación por cada día de atraso en el restablecimiento del servicio, equivalente al 10% del monto establecido para "Conexiones" (Art. 12 del "Régimen Tarifario")
52. No sufrir el corte del servicio cuando exista acuerdo con el Prestador, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de



Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

## **II.7. Derechos y Obligaciones de la Cooperativa**

La Cooperativa tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

53. Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del Servicio, de acuerdo con las Normas Aplicables.
54. Prestar el servicio en condiciones que aseguren su continuidad del abastecimiento, interrupciones del abastecimiento y eficiencia en la producción y distribución.
55. Prestar el servicio de abastecimiento de agua potable a toda persona que lo solicite dentro del área servida de la concesión y o de las ampliaciones que se efectúen en el futuro y que cumplan con los requisitos que determinen las Normas Aplicables.
56. Publicar la información necesaria a fin de que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el régimen tarifario y el servicio en general.
57. En caso que se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del servicio u ocasione perjuicios a terceros, la Cooperativa podrá, previa intimación disponer el corte de servicio.
58. En caso que se detecten infracciones cometidas por los usuarios que ocasionen contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el servicio, la cooperativa deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto y comunicar dicha circunstancia de inmediato al Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
59. Cobrar las tarifas por el servicio prestado.
60. Cortar el servicio por falta de pago de acuerdo con lo señalado en el artículo N°55.
61. Asegurar la provisión gratuita de agua en caso de incendios.
62. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento del Usuario y las demás Normas Aplicables.
63. Atender mediante personal competente todas las consultas o reclamos que efectúen los usuarios.