

PROVINCIA DE BUENOS AIRES

PODER EJECUTIVO

La Plata, 10 de abril de 2002.

VISTO la Ley 11820, los Decretos del Poder Ejecutivo Provincial N° 508/02, N° 517/02, la resolución de este Organismo Regulador N° 85/00, y,

CONSIDERANDO:

Que el Organismo Regulador tiene a su cargo la protección de los intereses de la comunidad, el control y verificación del cumplimiento de las normas aplicables, velando por la protección de los derechos de los usuarios;

Que conforme lo previsto en el artículo 13-II inc. b) de la Ley 11.820 el Organismo Regulador debe aprobar un Reglamento del Usuario que contenga las normas regulatorias de los trámites y reclamaciones de los usuarios de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos y los lineamientos previstos en el pliego de licitación;

Que el Anexo H del Contrato de Concesión prevé los lineamientos generales que debe contener el Reglamento del Usuario;

Que este Organismo Regulador por Resolución N° 85/02 aprobó el Reglamento del Usuario, conforme las propuestas presentadas, habiendo exigido las modificaciones o adecuaciones necesarias, en función de lo establecido en el Marco Regulatorio, el Pliego y el Contrato;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que atento a que el decreto 517/02 establece que AGUAS BONAERENSES S.A, asumirá la prestación del servicio que estaba a cargo de AZURIX S.A. en iguales términos y condiciones que los previstos en el contrato de concesión celebrado con esa Sociedad, con excepción del régimen de inversiones y de expansión del servicio, corresponde indicar a dicha sociedad que debe aplicar el reglamento del usuario vigente;

Que asimismo el artículo 11º del decreto 517/02 ordena a este Organismo Regulador la realización del control sobre la prestación del servicio en los términos del Marco regulatorio Ley 11.820 y el contrato de concesión;

Que en este sentido y en resguardo de los derechos de los usuarios del servicio público sanitario, corresponde indicar a Aguas Bonaerenses S.A., el reglamento del usuario aplicable a la prestación a su cargo y sin perjuicio de otras de normas legales y contractuales;

Por ello, y en virtud de las facultades conferidas por la Ley 11.820, los decretos N° 613/99 y N° 743/99 modificado por el Decreto N° 2307/99,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO REGULADOR DE AGUAS BONAERENSE  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

PODER EJECUTIVO

RESUELVE:



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ARTICULO 1º: Indicar a Aguas Bonaerenses S.A. que en la relación con los usuarios del servicio público sanitario será de aplicación el Reglamento del Usuario, que como Anexo I forma parte de la presente.

ARTICULO 2º: Regístrese, notifíquese a AGUAS BONAERENSES S.A publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires y archívese.

RESOLUCION N° 29/2002.

PROVINCIA DE BUENOS AIRES

PODER EJECUTIVO

ANEXO I

REGLAMENTO DEL USUARIO

Sección I

Generalidades

1. Objeto y servicios comprendidos.

El presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas AGUAS BONAERENSES S.A, en la prestación del servicio público de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES y los USUARIOS de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el ORGANISMO REGULADOR DE AGUAS BONAERENSE, como



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

autoridad de aplicación que tiene a su cargo las actividades de control y regulación de los servicios.

Los servicios comprendidos bajo este reglamento son:

- a) La captación, potabilización, transporte, distribución y comercialización del AGUA POTABLE.
- b) La colección, transporte, tratamiento, disposición de EFLUENTES CLOACALES y sólidos resultantes, incluyéndose aquellos EFLUENTES industriales que el régimen vigente permite que se viertan al sistema cloacal, su eventual reutilización y/o comercialización de DESAGÜES CLOACALES.
- c) El mantenimiento y la rehabilitación de las obras necesarias para la prestación de los SERVICIOS señalados precedentemente.

La prestación del servicio de desagües pluviales no se encuentra comprendido en la prestación del SERVICIO.

Este Reglamento ha sido inspirado en las pautas establecidas en el Anexo H "Lineamientos Básicos para el Reglamento del USUARIO", declarándose que estos últimos tienen preeminencia sobre el presente Reglamento para cualquier tipo de interpretación de las normas que rigen las relaciones del AGUAS BONAERENSES S.A con los USUARIOS

## 2. Normativa aplicable a los servicios.

La prestación de los servicios de provisión de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES se rige por las siguientes NORMAS APLICABLES:



**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

a) La ley Provincial 11.820 (Ley MARCO REGULATORIO), publicada en Boletín Oficial de 11 de septiembre de 1996

b) El Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nacional e Internacional del Servicio Público de Provisión de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES en la Provincia de Buenos Aires (“en adelante, El Pliego de Bases y Condiciones”).

c) El contrato de concesión, celebrado entre AZURIX BUENOS AIRES S.A. y el Poder Ejecutivo Provincial, de fecha 30 de junio de 1999 respectivamente, y sus anexos (en adelante “el contrato de concesión”).

d) El presente Reglamento.

e) Todas aquellas resoluciones que dicte el ORGANISMO REGULADOR, en ejercicio de su poder reglamentario.

f) Toda otra norma legal, contractual o reglamentaria que sea aplicable a la prestación del

SERVICIO.

### 3. Definiciones.

A los efectos de este Reglamento se entiende por:

a) AGUA POTABLE: El Agua adecuada a los parámetros de calidad previstos en el Anexo C del contrato de concesión y especificados en el Anexo II de la resolución N° 28/02 y los que puedan establecerse en el futuro.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- b) AGUAS BONAERENSES S.A: La sociedad que asume la prestación del servicio público sanitario conforme el decreto N° 517/02, en virtud de la rescisión del contrato de concesión celebrado con AZURIX BUENOS AIRES S.A.( Decreto 508/02)
- c) AREA DE PRESTACION: El conjunto de partidos y localidades indicados en el Anexo I del Decreto 517/02 y en el artículo 4° del presente Reglamento.
- d) AREA SERVIDA: El territorio dentro del cual se presta efectivamente el SERVICIO, determinado en el Anexo I del Decreto 517/02.
- e) AREA SERVIDA DE AGUA POTABLE: El área dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de AGUA POTABLE.
- f) AREA SERVIDA DE DESAGÜES CLOACALES: El área dentro del cual se presta efectivamente el servicio de DESAGÜES CLOACALES, que las normas vigentes autorizan a verter al sistema cloacal.
- g) CONEXION DOMICILIARIA: La constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas desde el medidor de agua y/o válvula de cierre y, en su defecto a considerar a partir de treinta centímetros para el servicio de agua y noventa centímetros para el servicio de cloaca antes de la LÍNEA MUNICIPAL DE EDIFICACION hasta la cañería distribuidora de Agua o colectora cloacal respectivamente. Incluye el medidor y la llave maestra.
- h) DESAGÜE CLOACAL: Toda descarga predominantemente líquida proveniente de INMUEBLES en los que se utilice Agua con fines de bebida, aseo, limpieza y, en general, para otros usos domésticos o comerciales asimilables a estos, adecuada a



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



los parámetros del Anexo D del contrato de concesión, y especificados en el Anexo III de la resolución N° 28/02.

i) **DESAGÜE INDUSTRIAL:** Toda descarga predominantemente líquida generada por los procesos industriales, así como la proveniente de las actividades comerciales que utilicen Agua con fines distintos a los domésticos cuyas características de vertido cumplan con la Ley 5965 y sus decretos reglamentarios.

j) **DÍAS:** Cuando en el Reglamento se hace referencia a días, se entiende por ello días hábiles, salvo que expresamente se indique lo contrario.

k) **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** La fecha a partir de la cual se efectiviza el SERVICIO, a cargo de AGUAS BONAERENSES S.A, al USUARIO por contar el inmueble con una cañería frentista habilitada, mediante notificación.

l) **EFLUENTES:** El DESAGÜE CLOACAL y el DESAGÜE INDUSTRIAL, en forma conjunta o indistinta.

m) **EFLUENTES INDUSTRIALES:** Todo residuo gaseoso, líquido y sólido o mezcla de ellos, que fluye a un cuerpo receptor a través de la red de AGUAS BONAERENSES S.A descargado por cualquier establecimiento industrial, comercial, agrícola ganadero, de servicios, de extracción, elaboración o depósito de cualquier producto.

n) **INMUEBLE:** Todo terreno con o sin construcciones situado en áreas urbanizadas, de conformidad con el artículo 6 de la ley 8912.

o) **LÍNEA MUNICIPAL DE EDIFICACION:** La establecida por la Municipalidad a la que pertenezca el inmueble.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

p) NIVEL DE SERVICIO: Los parámetros de calidad del Servicio, según lo establecido en el capítulo 3 del contrato de concesión, especificados en el Anexo I de la Resolución N° 28/02

q) NORMAS APLICABLES: Las NORMAS APLICABLES a los servicios comprendidos en este Reglamento y que se mencionan en el artículo 2 del presente.

r) ORGANISMO REGULADOR: Es el ORGANISMO REGULADOR creado por la Ley 11.820, Decreto 743/99 y modificado mediante Decreto 2307/99 y los que se dicten en el futuro.

s) PRESTADOR: AGUAS BONAERENSES S.A.

t) REGIMEN TARIFARIO: El cuerpo de normas que regulan los precios y valores tarifarios que deben pagar los USUARIOS por los servicios de provisión de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios o servicios especiales, que consta como Anexo Ñ del contrato de concesión y las que surjan como posteriores modificaciones.

u) REGIMEN TARIFARIO DEL SISTEMA MEDIDO: El REGIMEN TARIFARIO mediante el cual se calcula la facturación de acuerdo a lo previsto por el Anexo Ñ Título 2 punto 4 inciso a-2., del servicio medido y no medido

v) REGIMEN TARIFARIO DEL SISTEMA NO MEDIDO: El REGIMEN TARIFARIO mediante el cual se calcula la facturación de acuerdo a lo previsto por el Anexo Ñ Título 2 punto 4 inciso a-1., del servicio no medido hasta la implementación del REGIMEN TARIFARIO DEL SISTEMA MEDIDO.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



w) SERVICIO: La provisión de AGUA POTABLE y/o de DESAGÜES CLOACALES, en los términos establecidos en el artículo 1° del presente.

x) SERVICIO MEDIDO: El servicio mediante el cual, a través de la instalación de aparatos de micromedición, se miden los metros cúbicos de agua consumidos por un inmueble.

y) SERVICIO NO MEDIDO. El servicio en el cual no se efectúa la real medición al consumo.

z) USUARIO/S: La persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de los inmuebles que reciban o estén en condiciones de recibir de AGUAS BONAERENSES S.A los Servicios de Provisión de AGUA POTABLE y/o DESAGÜES CLOACALES.

aa) 1. USUARIO/S Reales: Aquellos que tienen DISPONIBLE el SERVICIO en el INMUEBLE, en los términos del presente Reglamento, que se encuentran dentro de las AREAS SERVIDAS, cuyos derechos y obligaciones se establecen en los artículos 43, 44, 45 y 46.

2. USUARIO/S Potenciales: Aquellos que no cuentan con DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO en los INMUEBLES en AREA SERVIDA. Los USUARIOS potenciales que gozan de los derechos consignados en el artículo 10 último párrafo y en los artículos 46.1., 46.2., 46.4., 49, 50, 52, 53, del presente reglamento.

#### 4. Ámbito de Aplicación.

El ámbito de aplicación territorial del presente Reglamento es el comprendido por las localidades que a continuación se indican:



Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

defendiendo consumidores y trabajadores

AREA DE PRESTACION: integrada por los siguientes partidos y localidades:

- 1) ADOLFO GONZALES CHAVES: Gonzáles Chaves
- 2) BAHIA BLANCA: Bahía Blanca, Cabildo, Gral. Cerri, Ing. White.
- 3) CNEL. MARINA L. ROSALES: Punta Alta, Va. Gral. Arias.
- 4) GENERAL LA MADRID: Gral. La Madrid, La Colina.
- 5) GUAMINI: Guamini.
- 6) PATAGONES: C. de Patagones, J. A. Pradere, Stroeder, Villalonga.
- 7) SALLIQUELO: Salliquelo.
- 8) SAN CAYETANO: San Cayetano.
- 9) TORNQUIST: Tornquist.
- 10) TRES ARROYOS: Copetonas.
- 11) VILLARINO: Pedro Luro, Mayor Buratovich, Médanos, Hilario Ascasubi
- 12) BERISSO: Berisso.
- 13) ENSENADA: Ensenada.
- 14) LA PLATA: La Plata, City Bell, Gonnet, Villa Elisa.
- 15) MAGDALENA: Magdalena
- 16) PUNTA INDIO: Verónica, Pipinas.
- 17) FLORENCIO VARELA: Florencio Varela



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- 18) PRESIDENTE PERON: Guernica, América Unida.
- 19) SAN VICENTE: San Vicente, A Korn, Domselaar
- 20) BRAGADO: Bragado.
- 21) CARLOS CASARES: Carlos Casares, Bellocq, Cadret, Hortensia, Moctezuma, Smith
- 22) CARLOS TEJEDOR: Carlos Tejedor, Timote, Cnia. Seré, Curarú.
- 23) CHIVILCOY: Chivilcoy.
- 24) GENERAL ARENALES: Gral. Arenales.
- 25) GENERAL VIAMONTE: Gral. Viamonte.
- 26) GENERAL VILLEGAS: Gral. Villegas, Sta. Regina, Va. Sauze.
- 27) LEANDRO N ALEM: Vedia
- 28) LINCOLN: Lincoln, Pasteur, C.M.de Hoz, Bayauca, C.Salas.
- 29) NAVARRO: Navarro, Las Marianas, J.J.Almeyra.
- 30) NUEVE DE JULIO: Nueve de Julio, French - M.B. Gonnet.
- 31) PEHUAJO: Pehuajó, Salazar.
- 32) RAMALLO: Ramallo, Va. Ramallo, Va. Gral. Savio, El Paraíso.
- 33) SUIPACHA: Suipacha.
- 34) AYACUCHO: Ayacucho.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- 35) DOLORES: Dolores, Sevigne.
- 36) GENERAL PAZ: Ranchos.
- 37) GRAL. ALVEAR: Gral. Alvear.
- 38) GRAL. BELGRANO: Gral. Belgrano.
- 39) GRAL. GUIDO: Gral. Guido, Labarden.
- 40) GRAL. JUAN MADARIAGA: Gral. Madariaga
- 41) GRAL. LAVALLE: Gral. Lavalle.
- 42) LAS FLORES: Las Flores.
- 43) MAIPU: Maipú
- 44) MAR CHIQUITA: Coronel Vidal, Coronel Pirán, Vivoratá, S.C. del Mar.
- 45) MONTE: San Miguel del Monte.
- 46) PILA: Pila
- 47) ROQUE PEREZ: Roque Pérez, C.Beguerie.
- 48) TAPALQUE: Tapalque
- 49) VILLA GESELL: Villa Gesell.

## 5. Modificación del Reglamento.

A propuesta de los USUARIOS, de AGUAS BONAERENSES S.A. o por su propia iniciativa, el ORGANISMO REGULADOR podrá disponer modificaciones y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

ampliaciones al Reglamento, las cuales deberán ser publicadas con una antelación de sesenta (60) días a su entrada en vigencia.

#### 6. Régimen de Control e Interpretación.

El ORGANISMO REGULADOR es la única autoridad encargada de realizar el control permanente del SERVICIO a cargo de AGUAS BONAERENSES S.A. y del presente Reglamento.

Las Resoluciones del ORGANISMO REGULADOR, tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de duda o discrepancias en la interpretación de alguna de las cláusulas de este Reglamento prevalecerán las disposiciones del Marco Regulatorio (Ley 11.820) el Pliego de bases y condiciones, el contrato de concesión, las resoluciones que dicte el ORGANISMO REGULADOR, en ese orden.

#### 7. Procedimientos internos del PRESTADOR.

AGUAS BONAERENSES S.A. podrá dictar sus propias normas de procedimientos internos para la mejor prestación del servicio, las cuales, además de ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los USUARIOS, no podrán desnaturalizar sus obligaciones, limitar su responsabilidad por daños, importar renuncia o restricción de los derechos de los USUARIOS o contener cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio de los USUARIOS.

#### 8. Publicidad



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

El Reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales de AGUAS BONAERENSES S.A. y en las oficinas y delegaciones del ORGANISMO REGULADOR.

## Sección II

### De los Servicios

#### Título I: Disposiciones Generales.

##### 9. Carácter del Servicio.

El servicio público de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES, será prestado en condiciones que garanticen 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 establecidos por el MARCO REGULATORIO y el contrato de concesión y la resolución N° 28/02.

##### 10. Obligatoriedad del Servicio.

Los USUARIOS cuyos INMUEBLES se hallen en el AREA SERVIDA, estarán obligados a conectarse a la red, pagando, a AGUAS BONAERENSES S.A. la CONEXIÓN DOMICILIARIA correspondiente. Asimismo estarán obligados a conectar y a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagües cloacales y a mantener en buen estado dichas instalaciones, conforme lo dispuesto en los artículos 18 y 19 del presente Reglamento.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



Desde ese momento, no está permitido el aprovisionamiento de agua a través de fuentes alternativas que no sean prestadas por AGUAS BONAERENSES S.A. salvo que solicitaran autorización al ORGANISMO REGULADOR, quien previa notificación a AGUAS BONAERENSES S.A. podrá permitirlo siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio público.

Asimismo, desde el momento en que se encuentre disponible el servicio de DESAGÜES CLOACALES con suficiente capacidad para transportar y tratar los EFLUENTES hasta el lugar de su vertimiento, los DESAGÜES CLOACALES deberán ser conectados al mismo, de conformidad con el CONTRATO DE CONCESION por el prestador, y debiendo el USUARIO cegar los tanques sépticos y todo otro DESAGÜE CLOACAL alternativo con cargo al USUARIO.

Quedan exceptuados los inmuebles deshabitados cuando se hubiere solicitado la no conexión o la desconexión del servicio, en cuyo caso deberán abonarse los cargos previstos en el REGIMEN TARIFARIO.

Los USUARIOS potenciales podrán construir, con previa autorización del prestador sistemas de captación y distribución de AGUA POTABLE y de colección y tratamiento de DESAGÜES CLOACALES, y aprobadas por el ORGANISMO REGULADOR con fecha cierta de ejecución anterior para el suministro del Servicio. Los USUARIOS potenciales deberán formular la respectiva solicitud al PRESTADOR quien deberá resolver la autorización o denegarla en un plazo máximo de noventa (90) días corridos desde su presentación, aplicándose en lo pertinente, lo previsto en el artículo 3-II del MARCO REGULATORIO y el artículo 5.6 del contrato de concesión, en materia de factibilidades.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## 11. Responsabilidades del PRESTADOR y del USUARIO

AGUAS BONAERENSES S.A. es responsable, de mantener y renovar las instalaciones civiles y electromecánicas y reacondicionar las redes externas de distribución de AGUA POTABLE Y DE DESAGÜES CLOACALES, hasta la CONEXION DOMICILIARIA inclusive, a los inmuebles comprendidos en el AREA SERVIDA.

El USUARIO es responsable a partir del límite de LA CONEXION DOMICILIARIA hacia el interior del inmueble, de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones sanitarias.

También está a cargo del USUARIO el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, ni presenten riesgo de contaminación, ni produzcan daños a terceros o fugas de aguas servidas o pérdidas innecesarias de agua.

En caso de que una contaminación tuviere ese origen el USUARIO será responsable de sus consecuencias.

## 12. Sujetos obligados al pago:

Son sujetos obligados al pago del SERVICIO, con arreglo al REGIMEN TARIFARIO:

12.1. El propietario o consorcio de propietarios según Ley 13.512, de INMUEBLES ubicados frente a cañerías distribuidoras de AGUA POTABLE o colectoras cloacales, aún cuando el inmueble no tenga conexiones a las redes externas del SERVICIO;



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

12.2. El poseedor, tenedor o usufructuario, durante el período de la posesión o tenencia y limitado únicamente a los servicios de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES recibidos.

## Título II. Provisión de Agua

El servicio de AGUA POTABLE deberá suministrarse de acuerdo a la presión y los parámetros de calidad establecidos por las NORMAS APLICABLES, en la cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o a la capacidad inadecuada de los mismos, según lo establecido en las NORMAS APLICABLES.

### 13. Calidad de Agua.

El AGUA POTABLE que el PRESTADOR provea deberá cumplir con los requisitos de calidad que establece el Anexo C del contrato de concesión y el Anexo II de la resolución N° 28/02.

### 14. Cantidad de Agua

El PRESTADOR deberá proveer al USUARIO la cantidad de agua necesaria para la satisfacción de sus necesidades.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Cuando el USUARIO necesite mayor volumen de agua, podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del PRESTADOR, abonando, en su caso, los cargos correspondientes.

AGUAS BONAERENSES S.A. podrá denegar tales peticiones, sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

### 15. Presión.

El suministro de AGUA POTABLE deberá realizarse manteniendo una presión disponible mínima de diez (10) metros de columna de agua (m.c.a.) medida en la conexión de los inmuebles servidos, sin ser éste un valor absoluto. El PRESTADOR deberá alcanzar dicho valor dentro de los primeros cinco años de la CONCESION.

Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema, sino que podría ser establecido por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta por el ORGANISMO REGULADOR y verificados por mediciones de campo. La base de calculo, la cantidad de mediciones y los modelos matemáticos, deberán ser aprobados por el ORGANISMO REGULADOR.

Se exceptuará al PRESTADOR de este requisito, en la medida que demuestre que la baja presión

a) Se mantiene por menos de una hora continuada debido a demandas picos locales excepcionales, con un límite de dos (2) veces cada veinticuatro horas.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) Puede ser asociada a una fuga identificada en la red distribuidora o un corte energético no atribuible al PRESTADOR, sin perjuicio de la obligación de arbitrar los medios para su restablecimiento en veinticuatro horas. Si la reparación excediera el lapso, AGUAS BONAERENSES S.A. deberá justificarlo ante el ORGANISMO REGULADOR.

c) Ocurre debido a obras de reparación, mantenimiento o construcciones nuevas siempre que el PRESTADOR hubiera dado preaviso de veinticuatro horas a los USUARIOS afectados.

d) Hubiera sido ocasionada por hechos relacionados con terceros no vinculados al PRESTADOR o a su esfera de responsabilidad. AGUAS BONAERENSES S.A. podrá solicitar y el ORGANISMO REGULADOR aprobar valores menores de presión disponible en zonas definidas si por razones técnicas o por características particulares de dichas zonas el servicio pudiera ser provisto satisfactoriamente con una presión de agua inferior. Se entenderá por satisfactoria la disponibilidad de agua potable desde el tanque elevado de reserva de la instalación domiciliar de cada uno de los inmuebles servidos.

### Título III: Desagües Cloacales.

#### 16. Desagües Cloacales.

El PRESTADOR deberá mantener, renovar y/o reacondicionar cuando fuere necesario las redes externas, incluidas las conexiones domiciliarias de DESAGÜES CLOACALES y prestar el servicio con continuidad, generalidad y regularidad,



**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

procurando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los EFLUENTES que se viertan a la red conforme a lo establecido en el contrato de concesión y las NORMAS APLICABLES.

El agua de lluvia deberá ser totalmente evacuada a la calzada mediante cañerías completamente independientes de las de DESAGÜE CLOACAL. El USUARIO es responsable de todo desagüe pluvial no autorizado que exista en su inmueble, pudiendo EL PRESTADOR en tales casos intimar a los USUARIOS para que eliminen las conexiones de desagües pluviales a conducciones Cloacales. Asimismo, el PRESTADOR podrá eliminar las conexiones cloacales domiciliarias a conducciones pluviales, con cargo al USUARIO.

Si una conducción pluvial, se encuentra descargando a una instalación cloacal del PRESTADOR, el titular de dicha conducción será responsable de los daños y perjuicios que se produzcan con motivo de dicha conexión y de su remoción.

## 17. Efluentes

El PRESTADOR podrá recibir el vuelco de EFLUENTES fuera de normas, cuando sus instalaciones de tratamiento permitan adecuarlos a las normas establecidas para la disposición final de los líquidos a los cuerpos receptores. En tales casos el PRESTADOR podrá aplicar al costo del servicio de DESAGÜES CLOACALES un cargo que permita compensar los costos derivados del tratamiento y conducción de tales EFLUENTES, conforme lo establece el REGIMEN TARIFARIO. En estas circunstancias



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



el PRESTADOR formalizará un convenio con el USUARIO, especificando el caudal y la calidad química, física y biológica de los EFLUENTES a recibir, así como los cargos aplicables por este servicio, el cual deberá ser aprobado por el ORGANISMO

REGULADOR.

#### Titulo IV: Instalación y Conexiones Domiciliarias

##### 18. Instalaciones internas de provisión de Agua.

El USUARIO es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de AGUA POTABLE, que incluye las instalaciones y tramos de cañerías desde la LINEA MUNICIPAL DE EDIFICACION hasta la CONEXIÓN DOMICILIARIA.

##### 19. Instalaciones internas de Desagües Cloacales.

El USUARIO es responsable de:

19.1. La correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de DESAGÜES CLOACALES, que incluye las instalaciones y tramos de cañerías desde la LINEA MUNICIPAL DE EDIFICACION hasta la CONEXIÓN DOMICILIARIA.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

19.2. De la instalación de una cámara de inspección de libre acceso para las nuevas conexiones en la instalación interna de DESAGÜE CLOACAL, a una distancia no superior a los diez (10) metros de la LINEA MUNICIPAL DE EDIFICACION.

19.3. Garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, ni presenten riesgo de contaminación, ni produzcan daños a inmuebles de terceros o fugas o pérdidas innecesarias de DESAGÜES CLOACALES y/o escape de gases.

## 20. Reparaciones.

En caso de detectarse fugas o pérdidas de AGUA POTABLE o DESAGÜES CLOACALES sobre un tramo de cañería bajo responsabilidad del USUARIO, el mismo será notificado fehacientemente para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los 10 (diez) días hábiles de la notificación, el PRESTADOR estará facultado para proceder, cuando fuere operativamente necesario al corte del servicio a fin de realizar los trabajos de reparación, los cuales serán efectuados con cargo al USUARIO, previa aprobación por el ORGANISMO REGULADOR de los costos medios a aplicar (punto 30 del REGIMEN TARIFARIO).

## 21. Inspecciones.

El PRESTADOR podrá inspeccionar las instalaciones bajo responsabilidad del USUARIO por razones de servicio. Salvo casos de emergencias, las visitas se



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

realizarán de lunes a viernes de 8 a 20 horas, previa concertación con el USUARIO, siempre que fuere posible.

El personal del PRESTADOR deberá llevar uniforme de la empresa y credencial con fotografía que lo identifique. En caso de peligro o emergencia en el inmueble o inmueble lindero y/o a las personas, el PRESTADOR podrá ingresar sólo con orden judicial y en presencia de agentes de policía y/o el ORGANISMO REGULADOR, si el USUARIO se hallare ausente del domicilio o se negare a permitir el ingreso.

## 22. Aislamiento y Cegamiento de fuentes y desagües alternativos.

El procedimiento para el aislamiento y cegamiento de fuentes y desagües alternativos, será el siguiente:

22.1. Dentro de los treinta (30) días de notificarse la DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, el USUARIO debe aislar a su costo toda fuente alternativa de provisión de agua con arreglo al MARCO REGULATORIO.

22.2. Dentro de los treinta (30) días de notificarse la DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO de DESAGÜES CLOACALES el USUARIO debe cegar los DESAGÜES CLOACALES alternativos, pudiendo el PRESTADOR en caso que no lo hiciera, facturar al USUARIO el costo de los trabajos respectivos, previa aprobación del presupuesto medio por parte del ORGANISMO REGULADOR (punto 30 del REGIMEN TARIFARIO).



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Titulo V: Medidores.

### 23. Incorporación, renovación y costos.

La incorporación al SERVICIO MEDIDO, es decir, la provisión e instalación del o de los medidores de caudales, se hará conforme a las pautas establecidas en este Título.

#### 23.1. Instalación de medidores.

23.1.1. La instalación de los medidores corresponderá al PRESTADOR en las áreas servidas. En éstos casos el usuario debe abonar el costo del artefacto de medición y de su instalación, según el precio aprobado por la resolución N° 49/01 de este Organismo Regulador.

23.2. Comunicación. Previo a la incorporación de un inmueble al SERVICIO MEDIDO es obligación del PRESTADOR comunicarle al USUARIO, con un mínimo de treinta (30) días corridos de anticipación la fecha en la que se instalará el medidor.

23.3. Cargo de mantenimiento. El PRESTADOR percibirá la tarifa fijada en el REGIMEN TARIFARIO como cargo por mantenimiento del medidor,

23.4. Medición en Consorcio de Propietarios: En el caso de SERVICIO MEDIDO de inmuebles constituidos bajo el régimen de propiedad horizontal, con tanque de agua en común, y en los que no pueda instalarse medidor individual, se dispondrá de un medidor general para registrar el consumo de todo el inmueble. En este solo caso y a pedido del consorcio de propietarios, podrá variar el sistema de cobro y aplicar un sistema de tarifa fija a cada una de las unidades funcionales de copropietarios conforme lo previsto en el punto 4 a-1) del REGIMEN TARIFARIO.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Sin perjuicio de lo indicado, el Consorcio de propietarios podrá solicitar a su cargo la micromedición de volúmenes a determinadas unidades funcionales, siempre y cuando ello sea técnicamente posible en función de las acciones de instalación y futura lectura.

#### 24. Lectura del Medidor.

El acceso al medidor estará limitado al personal del PRESTADOR, pero este último deberá permitir al USUARIO la correspondiente lectura, en ocasión de efectuarla o cuando el USUARIO lo solicite con causa justificada. El PRESTADOR procederá a la lectura de los medidores bimestralmente, salvo modificación aprobada por el ORGANISMO REGULADOR. De no poder efectuar la lectura por mal funcionamiento del medidor EL PRESTADOR podrá estimar el consumo, promediando los tres últimos períodos facturados correspondientes a la misma estacionalidad del consumo o de consumos de USUARIOS en similar situación, mientras el medidor funcionó correctamente. Estas estimaciones no podrán repetirse en más de tres (3) veces consecutivas durante un año, superadas las cuales sólo se podrá facturar el cargo por mantenimiento de medidor.

El inicio de la lectura de medidores nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación. En el caso que la fecha señalada no coincida con la del primer día de un período de facturación, al consumo medido, obtenido efectivamente por medición hasta la finalización del período, se le adicionará, por única vez y por el lapso no medido del período, la parte proporcional correspondiente al volumen asignado que corresponda al INMUEBLE bajo el SERVICIO NO MEDIDO.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En el caso que el PRESTADOR efectuara el reemplazo o la puesta en cero del medidor instalado, deberá comunicar tal hecho al USUARIO, en un plazo no menor a 48 horas.

#### 25. Funcionamiento correcto del medidor.

Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 5% del consumo real apreciado por medios técnicamente idóneos (ejemplo, medidor patrón volumétrico portátil, banco de pruebas homologado).

#### 26. Manipulación del Medidor y fraudes en el consumo de agua.

Está absolutamente prohibido al USUARIO toda manipulación del medidor y su instalación, y toda operación tendiente a alterar la exactitud de las indicaciones del medidor o a impedir que el mismo registre la totalidad del agua consumida, incluyendo la aplicación de campos magnéticos.

En caso de verificarse tal supuesto, estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado, conforme lo previsto en el artículo 42 del presente Reglamento, o de reposición del medidor por uno nuevo y de las inspecciones y verificaciones en que deba incurrir el PRESTADOR.

#### 27. Verificación del Medidor a requerimiento del USUARIO.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar



El USUARIO tendrá derecho a solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes.

El momento de llevar a cabo la verificación se acordará con EL USUARIO, en los horarios de atención de las oficinas comerciales del PRESTADOR.

27.1. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese error en los consumos registrados, se tendrá por válida la facturación originalmente efectuada, sin perjuicio de aplicar los recargos e intereses correspondientes de conformidad con el REGIMEN TARIFARIO.

27.2. Si como resultado de la inspección y verificación, existiese error en los consumos registrados, se procederá del siguiente modo:

27.2.1. Si el PRESTADOR comprobara una indicación en menos del medidor por hechos no atribuibles al USUARIO, no será procedente la refacturación. En caso contrario, se procederá a corregir la facturación realizada en base al promedio estacional, de conformidad con el Artículo 24 del presente Reglamento.

27.2.2. Se procederá al recambio del medidor, si existiesen diferencias entre el consumo registrado y el real apreciado, y no fuere posible conocer el consumo real. En este caso, el PRESTADOR deberá comunicar tal circunstancia al USUARIO.

27.3. Hasta tanto no se conozcan los resultados derivados de la verificación, el USUARIO continúa obligado al pago del monto equivalente al de la factura



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

inmediata anterior no reclamada, conforme el artículo 58.2. del presente Reglamento.

#### 28. Verificación del Medidor a requerimiento del PRESTADOR.

Si el PRESTADOR estima que un medidor funciona incorrectamente podrá efectuar una inspección y verificación a su cargo, debiendo notificar el día y la hora en que se efectuará la verificación. Si los resultados de la misma, verificasen un incorrecto funcionamiento del medidor, el PRESTADOR deberá comunicar tal situación con anterioridad a la corrección de la facturación.

Sin perjuicio de ello, El PRESTADOR podrá realizar inspecciones periódicas en las instalaciones domiciliarias en funcionamiento cuando se notare un excesivo consumo de AGUA POTABLE o deficiencias en los DESAGÜES CLOACALES y los USUARIOS deberán hacer corregir todo defecto que se les indique.

La refacturación por el consumo no registrado, debido a deficiencias en el funcionamiento del medidor, será procedente cuando las causas de tales deficiencias fueren imputables al USUARIO.

#### Titulo VI: Conexión.

#### 29. Condiciones previas a la Conexión y Suministro del Servicio.

Son condiciones previas para la nueva conexión y suministro del Servicio, que el USUARIO deberá observar, las siguientes:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

29.1. Firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro y cumplir con los trámites y documentación requerida por este Reglamento en los artículos 53 y 54 o la que fije el PRESTADOR en función de este Reglamento.

29.2. No registrar el USUARIO, deudas pendientes por suministro del SERVICIO u otro concepto resultante de este Reglamento.

29.3. Abonar la CONEXION DOMICILIARIA de acuerdo con el REGIMEN TARIFARIO.

### 30. Conexión.

El régimen de instalación de CONEXIONES DOMICILIARIAS es el siguiente:

30.1. LOS USUARIOS REALES, ubicados en las áreas servidas, están obligados a conectarse en la red e instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES y a mantener en buen estado dichas instalaciones de acuerdo con las disposiciones de las NORMAS APLICABLES.

Estarán, asimismo, obligados al pago de la CONEXION DOMICILIARIA y del SERVICIO con arreglo a las disposiciones del REGIMEN TARIFARIO vigente, salvo el derecho de no conexión o desconexión previsto en el presente Reglamento.

30.2. Estando disponible o a partir de la notificación de la DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, dentro de los treinta (30) días corridos contados desde la petición por escrito por parte del USUARIO, El PRESTADOR está obligado a realizar la CONEXION DOMICILIARIA. En el supuesto de que el solicitante debiera adecuar sus



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se hubiere notificado al PRESTADOR la conclusión de las tareas de adecuación.

30.3. La demora, por causas imputables al PRESTADOR en realizar la conexión, generará a favor del solicitante el derecho al cobro de un resarcimiento equivalente a un cinco (5) por ciento del consumo mínimo previsto en el punto 4 a-2) del REGIMEN TARIFARIO, por cada día de retardo en la conexión.

### 31. Trámite.

En el pedido de conexión de AGUA POTABLE y/o DESAGÜE CLOACAL, se deberá presentar un plano simple de instalación que permita definir la ubicación de la instalación y evaluar su diámetro.

Para el trámite de conexión no será necesaria la aprobación por parte del PRESTADOR de las instalaciones internas del INMUEBLE.

### 32. Cargo por conexión.

El USUARIO abonará un cargo por la conexión solicitada una vez realizada la misma, el que será incluido en la factura del primer período de servicio. El importe del cargo es el estipulado en el punto 11 del REGIMEN TARIFARIO.

El PRESTADOR no se encuentra autorizado a percibir ningún otro cargo por conexión, sea que los trabajos respectivos los ejecute por sí o por terceros contratistas.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

### 33. Derecho de desconexión y no conexión.

33.1. Cuando el inmueble estuviese deshabitado, esté o no edificado, el USUARIO podrá solicitar al PRESTADOR la no conexión o la desconexión del servicio, abonando el cargo correspondiente y debiendo previamente regularizar la deuda, si existiese, por la prestación del servicio.

El cargo de no conexión o desconexión se determina de la siguiente manera: (i) cuando el Servicio no fuera medido, el importe equivalente a la facturación por el Servicio que corresponda, durante un período de doce (12) meses; (ii) cuando el Servicio fuera medido, la suma equivalente a la facturación durante los últimos doce (12) meses, salvo que no hubiere habido consumo durante alguno o todos los meses anteriores, en cuyo caso para el período sin consumo se tomarán los promedios históricos de consumo para inmuebles de características similares. En ningún caso, el consumo real o estimado podrá ser inferior a cuarenta (40) metros cúbicos por bimestre.

33.2. Hasta tanto estos requisitos previos sean cumplidos, el PRESTADOR preserva su derecho de facturar el servicio, de conformidad con el REGIMEN TARIFARIO.

33.3. A los fines de la desconexión, el PRESTADOR, dispondrá de diez (10) días, contados desde la recepción de la petición por escrito, para efectivizarla. Con su solicitud el USUARIO deberá abonar el cargo señalado en el artículo 33.1 del presente



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## Reglamento.

### Titulo VII: Interrupción del Servicio y Emergencias

#### 34. Continuidad del Servicio.

El SERVICIO de provisión de AGUA POTABLE y DESAGÜES CLOACALES deberá ser continuo, garantizándose su disponibilidad durante todo el año.

#### 35. Interrupción del Servicio de AGUA POTABLE.

Cualquiera sea la causa de interrupción, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, el PRESTADOR tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

##### 35.1. Cortes Programados.

35.1.1. Para tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación necesaria para la correcta prestación del servicio, deben ser comunicados a los USUARIOS con veinticuatro (24) horas de antelación mediante la comunicación en dos medios masivos de difusión y el aviso al ORGANISMO REGULADOR. No se exigirá la comunicación previa por los medios masivos de difusión si la interrupción tuviera una duración menor a una hora.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



35.1.2. En la comunicación se deberá indicar, como mínimo: el radio afectado; la duración estimada de corte; las precauciones especiales a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.

35.2. Cortes imprevistos. Se entiende por tal a toda interrupción en el servicio de abastecimiento de AGUA POTABLE sobre la cual el PRESTADOR no hubiere informado a los USUARIOS con por lo menos veinticuatro (24) horas de antelación o que fuere provocada por terceros no relacionados con el PRESTADOR o ajenos a su esfera de responsabilidad. En caso de que el corte imprevisto hubiere sido provocado por los terceros mencionados se aplicará lo dispuesto en el artículo 13.3 del contrato de concesión para caso fortuito o fuerza mayor, siempre que hubiera sido denunciado por el PRESTADOR en el plazo indicado en dicho artículo, sin perjuicio de la obligación de restituir el SERVICIO dentro de las veinticuatro horas de denunciado el hecho.

35.3. Cuando por cualquier motivo, incluso caso fortuito o fuerza mayor, la interrupción de SERVICIO tuviere una duración superior a doce (12) horas, el PRESTADOR deberá proveer, a su costo, una solución de emergencia para el abastecimiento a los USUARIOS afectados. En el caso de hospitales, sanatorios y centros de salud públicos y privados, el período de tiempo será de 6 (seis) horas. En el supuesto de USUARIOS industriales, dicho plazo podrá ser acotado mediante resolución fundada del ORGANISMO REGULADOR, en función de los usos que aquellos asignen al SERVICIO.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## 36. Emergencia Sanitaria.

36.1. Si el PRESTADOR detectara algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar en forma directa e inmediata la salud de la población, procederá a informar de inmediato a la misma a través de por lo menos dos (2) medios masivos de comunicación (prensa escrita, radiofonía o televisión) sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes, para que toda la población, tenga acceso a dicha información, aconsejándose a su vez las medidas que deben adoptar los USUARIOS en cada caso.

36.2. Asimismo deberá comunicar en forma inmediata al ORGANISMO REGULADOR la existencia del hecho y sus características. En estos casos el PRESTADOR deberá:

36.2.1. Cortar el suministro y, en el supuesto previsto en el artículo 35.3. del presente Reglamento, proveer suministros alternativos de AGUA POTABLE de emergencia con carácter gratuito y a fin de cumplir con las necesidades básicas de consumo humano, mediante cisternas o instalaciones similares.

36.2.2. Desechar agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo.

36.2.3. Una vez normalizada la calidad, continuar con el suministro.

36.3. Producidos estos casos el PRESTADOR deberá:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

36.3.1. Comunicar a la población conforme lo expuesto en los párrafos anteriores.

36.3.2. Comunicar en forma inmediata, es decir simultáneamente con el conocimiento del hecho, al ORGANISMO REGULADOR.

36.3.3. Adoptar las medidas correctivas correspondientes, entre las cuales pueden citarse como ejemplo las indicadas en los puntos precedentes.

36.4. Cualquier medida que adopte el PRESTADOR con el fin de solucionar la emergencia debe ser tomada a su riesgo y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas de los organismos con competencia en el caso.

37. Obligaciones ante riesgo sanitario.

En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua que pueda implicar en forma verosímil la aparición de riesgo sanitario, el USUARIO podrá denunciar el hecho al PRESTADOR, el que deberá investigar, a su cargo, sin más trámite e inmediatamente de recibida la denuncia. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar muestreos regulares, de conformidad al Anexo C del contrato de concesión y Anexo II de la Resolución N° 28/02.

El PRESTADOR deberá poner en conocimiento del ORGANISMO REGULADOR las denuncias que se formulen por aplicación de este artículo, así como la respuesta que proporcionare al denunciante.

38. Sistema de atención telefónica para emergencias.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

El PRESTADOR está obligado a disponer de un sistema de atención telefónica gratuita al USUARIO habilitado durante las veinticuatro (24) horas del día, inclusive sábados, domingos y feriados, por el que los USUARIOS podrán informarse en dicho servicio de emergencia de las causas de afectación del suministro, los tiempos estimados que demandará la normalización del servicio, los recaudos que se adoptarán, las reparaciones a realizar, y todo otro dato que sea de su interés, respecto a las interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

### 39. Interrupción del Servicio de DESAGÜES CLOACALES.

Las interrupciones en el SERVICIO de DESAGÜES CLOACALES se clasificarán en 39.1.1. Corte programado: comprende todo desborde controlado en el SERVICIO de DESAGÜES CLOACALES que el PRESTADOR deba realizar para efectuar tareas de mantenimiento, desobstrucción, renovación o rehabilitación, previendo la derivación de los líquidos a bocas de registro alternativas y sobre el cual el PRESTADOR hubiere informado a los USUARIOS afectados con, al menos, veinticuatro (24) horas de antelación, con aviso al ORGANISMO REGULADOR.

39.1.2. Corte imprevisto: comprende toda interrupción en el SERVICIO de DESAGÜES CLOACALES sobre el cual el PRESTADOR, por cualquier motivo, no hubiere informado con, al menos, veinticuatro (24) horas de antelación a los USUARIOS afectados, o que fuere provocada por terceros no relacionados con el PRESTADOR o ajenos a su esfera de responsabilidad. En caso de que el corte imprevisto hubiere sido provocado por los terceros mencionados se aplicará lo dispuesto en el artículo 13.3 del contrato de concesión para caso fortuito o fuerza



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

mayor, siempre que hubiera sido denunciado por el PRESTADOR en el plazo indicado en dicho artículo.

Todo reclamo referido a desbordes cloacales que formulen los USUARIOS, deberá ser atendido por el PRESTADOR dentro de las veinticuatro (24) horas de conocido el hecho.

39.2. Corte de DESAGÜES INDUSTRIALES: A fin de no perjudicar el sistema cloacal y evitar daños al medio ambiente los DESAGÜES INDUSTRIALES deben cumplir con los parámetros de calidad indicados en la normativa vigente. El PRESTADOR estará facultado para efectuar el corte del DESAGÜE INDUSTRIAL, siempre que éste no se ajuste a las normas de admisibilidad y previa intimación del cese de la infracción.

Asimismo el PRESTADOR podrá solicitar la intervención del ORGANISMO REGULADOR. Las restricciones fijadas por el PRESTADOR para la conexión de los DESAGÜES INDUSTRIALES a la red cloacal sólo podrán referirse a la capacidad hidráulica de transporte, evacuación de las instalaciones existentes y la calidad de los EFLUENTES.

En caso que el PRESTADOR detectara el vuelco de efluentes con altos tenores de toxicidad o inflamabilidad está autorizado a proceder al corte inmediato del SERVICIO, con comunicación al ORGANISMO REGULADOR.

## Titulo VIII: Servicios Especiales.

### 40. Servicios Especiales.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

40.1. El PRESTADOR deberá brindar los siguientes servicios especiales:

40.1.1. Servicio de agua para la construcción.

40.1.2. Descarga de vehículos atmosféricos provenientes del AREA DE PRESTACION o los que el PRESTADOR acepte, con carga asimilable a desagües domésticos, previa verificación de la calidad.

Esta recepción estará limitada por la capacidad hidráulica de la conducción y tratamiento y la semejanza con la composición de los DESAGÜES CLOACALES.

40.1.3. Servicio de agua a Municipalidades para riego y limpieza de las calles, plazas y paseos públicos.

40.2. En todos los casos se hará saber al requirente de estos servicios, el modo de prestación y el REGIMEN TARIFARIO aplicable, indicándosele el momento de la efectiva prestación que en ningún caso será mayor que treinta (30) días contados a partir de la solicitud, salvo impedimento técnico fundado que alegue el PRESTADOR.

40.3. Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de terminación de los mismos, se entenderá que se continúa con la prestación de aquellos y la obligación de pago será hasta el día del aviso del cese realizado por el USUARIO.

## Titulo IX: Corte del Servicio, Restablecimiento y Resarcimiento.

41. Corte del Servicio por Falta de Pago, Procedimiento y Restablecimiento.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar



El PRESTADOR está facultado para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren de conformidad al REGIMEN TARIFARIO.

41.1. Procedimiento. El PRESTADOR ejercerá la facultad de corte, debiendo observar, para su correcta procedencia, las siguientes reglas:

41.1.1. El USUARIO debe encontrarse en mora respecto de una factura por el Servicio, por un período no inferior a seis (6) meses para consumos domiciliarios y de tres (3) para consumos comerciales o industriales.

41.1.2. El PRESTADOR debe reclamar por escrito el pago previamente, como mínimo, en dos (2) ocasiones, fuera de la factura.

41.1.3. El PRESTADOR debe notificar del corte al USUARIO, por medio fehaciente, con por lo menos, setenta y dos (72) horas de anticipación a la concreción del mismo.

41.2. Casos excluidos. El PRESTADOR no podrá efectuar el corte del Servicio, cuando:

41.2.1. Existiere acuerdo documentado con el USUARIO sobre el pago del monto adeudado y el mismo no se encontrare vencido.

41.2.2. Aquellos casos imprevistos, extraordinarios o de urgente necesidad demostrada en que el ORGANISMO REGULADOR, mediante resolución fundada, hubiere ordenado suspender transitoriamente el corte.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

41.2.3. Cuando exista un reclamo por una factura y se encuentre pendiente de resolución por el PRESTADOR dentro de los plazos correspondientes.

41.3. Restablecimiento del Servicio.

Para el restablecimiento del servicio, se observarán las siguientes condiciones:

41.3.1. Efectivizado el pago por el USUARIO de los montos en mora y del cargo por normalización del servicio, el PRESTADOR deberá restablecer el servicio restringido en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles.

41.3.2. Vencido el plazo anterior, el PRESTADOR no tendrá derecho a percibir suma alguna derivada del REGIMEN TARIFARIO aplicable hasta el restablecimiento efectivo del servicio y deberá resarcir al USUARIO con una suma equivalente al veinte (20) por ciento del total facturado en el último bimestre completo en el que le hubiere prestado el servicio en cuestión por cada día de retardo en el restablecimiento del SERVICIO.

41.3.3. En caso que el PRESTADOR hubiere efectuado el corte del servicio a un USUARIO y se comprobara la no correspondencia de la medida, el PRESTADOR deberá restablecer el servicio restringido en un plazo máximo de 24 horas y no tendrá derecho a percibir suma alguna derivada del REGIMEN TARIFARIO aplicable hasta el restablecimiento efectivo del servicio. A su vez, deberá resarcir al USUARIO con una suma equivalente al treinta (30) por ciento del total facturado en el último bimestre completo en el que hubiere prestado el servicio en cuestión.

41.3.4. Si al vencimiento del plazo de 24 (veinticuatro) horas, indicado precedentemente, no fuera restituido el Servicio, el USUARIO será resarcido con



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

una suma igual al 30% por ciento del importe referido en el párrafo anterior, por cada día de retardo en el restablecimiento del mismo.

41.3.5. El resarcimiento previsto en los artículos precedentes será deducido del monto de la factura inmediata siguiente, y hasta su cancelación total.

#### 42. Resarcimiento.

De conformidad a las NORMAS APLICABLES, EL PRESTADOR propondrá, para aprobación del ORGANISMO REGULADOR, los resarcimientos que le correspondan cuando los USUARIOS incumplan obligaciones específicas incluidas en este Reglamento.

En la presentación del PRESTADOR, para su procedencia, deberá acreditar fundadamente los daños y perjuicios derivados en forma directa del incumplimiento por parte del USUARIO.

### Sección III

#### De los Sujetos

#### Título I: Derechos y obligaciones del USUARIO.

Son derechos y obligaciones del USUARIO, los siguientes:

43. Derechos y obligaciones de los USUARIOS con relación a la prestación del Servicio.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

#### 43.1. Derechos de los USUARIOS:

43.1.1. Recibir, a su requerimiento, en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.

43.1.2. Exigir la prestación del SERVICIO, conforme los NIVELES DEL SERVICIO y alcances establecidos en las NORMAS APLICABLES.

43.1.3. Recibir AGUA POTABLE de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las NORMAS APLICABLES, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o a la capacidad inadecuada de los mismos, según lo establecido en las NORMAS APLICABLES.

43.1.4. Acceder a una línea gratuita de atención telefónica permanente con relación a la prestación del servicio.

43.1.5. En caso de emergencia:

43.1.5.1. Recibir información del PRESTADOR en forma inmediata con respecto a las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hubieren sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de EFLUENTES, a través de dos medios masivos zonales de comunicación (prensa escrita, radiofonía o televisión) establecidos en las NORMAS APLICABLES.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

43.1.5.2. Acceder a un servicio gratuito de atención telefónica de emergencias relativo a la prestación del Servicio, a cargo del PRESTADOR, durante las veinticuatro (24) horas del día.

43.1.5.3. Obtener del PRESTADOR, cuando sea razonable de conformidad a las NORMAS APLICABLES, la investigación de aquellas situaciones consideradas por los USUARIOS como de potencial riesgo sanitario.

43.1.5.4. Recibir la inspección gratuita de las instalaciones domiciliarias internas por parte del PRESTADOR en aquellos casos que pueda estar en riesgo, fundadamente, la salud pública, y obtener del PRESTADOR, en forma gratuita, el análisis que corresponda en caso de resultar pertinente.

43.1.5.5. Recibir, a través de los medios de comunicación masivos, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que el PRESTADOR detecte algún problema en la calidad del Agua, que pueda afectar la salud de la población, en los términos del artículo 3.6.2. del contrato de concesión y en el Anexo I de la Resolución N° 28/02.

43.1.5.6. Recibir suministro alternativo y gratuito de AGUA POTABLE en caso de emergencia sanitaria, en los términos del artículo 36 del presente

Reglamento

43.2. Obligaciones del USUARIO

Las obligaciones son los siguientes:



**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

43.2.1. Instalar a su cargo las instalaciones domiciliarias internas de AGUA POTABLE y DESAGÜE CLOACAL, 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.

43.2.2. Responder por las consecuencias generadas por un hecho contaminante que tenga origen en las instalaciones internas o por el mal funcionamiento de éstas, sin perjuicio del resarcimiento que corresponda en los términos del artículo 42 del presente Reglamento o los específicos que se dicten al efecto.

43.2.3. No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o de terceros, salvo que se obtenga previamente la autorización expresa del PRESTADOR.

43.2.4. Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas de Agua, olores, gases, o perjuicios a terceros. El PRESTADOR intimará, mediante notificación fehaciente, para que en el término de diez (10) días el USUARIO realice dichas tareas de reparación. Transcurrido el mismo, quedará habilitado para realizar los trabajos facturando a los USUARIOS los costos debidos e imponiendo las penalidades establecidas en las NORMAS APLICABLES.

43.2.5. Eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red. Asimismo se prohíbe la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua del PRESTADOR.

43.2.6. Eliminar toda otra fuente alternativa de agua, salvo autorización expresa del



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



ORGANISMO REGULADOR, en los términos del artículo 9-II de la Ley 11.820.

43.2.7. Cegar, a su cargo, los pozos sépticos existentes y todo otro desagüe cloacal alternativo con que pueda contar el INMUEBLE, en los términos del artículo 22 del presente Reglamento.

43.2.8. Evitar el vertido de EFLUENTES no autorizados por las NORMAS APLICABLES, en los términos del artículo 39 del presente Reglamento.

43.2.9. Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de DESAGÜES CLOACALES, que ocasionen o puedan ocasionar bloqueos en los sistemas. Fuera de los supuestos en que el desbloqueo sea una obligación específica del PRESTADOR, éste podrá exigir a los USUARIOS el pago de los trabajos de desbloqueo realizados, sin perjuicio del resarcimiento que corresponda en los términos del artículo 42 del presente Reglamento.

43.2.10. Permitir la inspección y muestreo de EFLUENTES descargados a las redes de DESAGÜES CLOACALES.

44. Derechos y obligaciones con relación al pago y facturación del Servicio.

44.1. Derechos del USUARIO.

El USUARIO tiene derecho, de conformidad con las NORMAS APLICABLES a:

44.1.1. Conocer:

44.1.1.1. El REGIMEN TARIFARIO y sus sucesivas modificaciones.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

44.1.1.2. Con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos, cualquier alteración en los períodos de facturación que resulte aprobada por el ORGANISMO REGULADOR. Dichos períodos no podrán ser inferiores a treinta (30) días..

44.1.1.3. Todos los elementos constitutivos de su tarifa individual; los lugares y las formas de su cancelación y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago, a través de la respectiva factura y documentos informativos que obren en la sucursal del PRESTADOR.

44.1.1.4. En caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por el PRESTADOR, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de la deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, los gastos extras o adicionales si los hubiere y el monto total financiado a pagar.

44.1.2. Recibir:

44.1.2.1. la comunicación del PRESTADOR, con un mínimo de treinta (30) días corridos, acerca de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares, que no se derive de una modificación general del REGIMEN TARIFARIO.

44.1.2.2. la factura en el domicilio declarado sin costo adicional con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los diez (10) días corridos, sin perjuicio de la obligación de pago en caso de no recibirla en tiempo oportuno.

44.1.2.3. las devoluciones por montos pagados en exceso en la factura que se emita, en forma inmediata, posteriormente a la fecha de la resolución respectiva, y



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

así sucesivamente hasta su cancelación total, añadiéndose los recargos e intereses a favor del USUARIO, en los términos del punto 26 del REGIMEN TARIFARIO.

44.1.2.4. el restablecimiento del SERVICIO, dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento, una vez cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de rehabilitación del servicio previsto en el punto 29 del REGIMEN TARIFARIO o, en caso de incumplimiento del PRESTADOR, a recibir una compensación en los términos del artículo 41.3.4 del presente Reglamento.

44.1.2.5. una notificación acerca del Corte del Servicio de DESAGÜES CLOACALES, en los casos que el PRESTADOR esté obligado a hacerlo frente al incumplimiento de los parámetros de calidad de los EFLUENTES, conforme a lo establecido en el artículo 39 del presente Reglamento.

44.1.2.6. las facturas respetando los períodos de facturación. El período de facturación es mensual para el servicio no medido y bimestral para el servicio medido, con excepción de la facturación correspondiente a baldíos, locales complementarios y desagües cloacales, en los cuales la periodicidad es cuatrimestral. En consecuencia el PRESTADOR no podrá emitir dos facturas con vencimiento dentro de un mismo período.

44.1.3. Reclamar ante el PRESTADOR cuando el importe facturado no se corresponda con el REGIMEN TARIFARIO. Formulado el reclamo, mientras el mismo no sea resuelto por el PRESTADOR, éste no podrá intimar el pago del importe facturado en caso que el USUARIO se avenga a cancelar, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución del reclamo, el monto



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

de la última factura. Denegado el reclamo por el PRESTADOR, y sin perjuicio de la interposición de recursos ante el ORGANISMO REGULADOR, que no suspenderá la obligación de pago, el USUARIO deberá pagar el monto adeudado, con más los intereses y recargos que correspondan de conformidad con el REGIMEN TARIFARIO.

44.1.4. En el supuesto de mal funcionamiento del medidor, negarse a abonar el consumo medido del Servicio, cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por cuarta vez consecutiva en el año calendario y, siempre que esta situación no resulte imputable a los USUARIOS, conforme lo previsto en el punto 16 del REGIMEN TARIFARIO.

44.1.5. Para el caso que el PRESTADOR facture sumas o conceptos indebidos o reclamare facturas ya abonadas, un crédito equivalente al 25% del importe cobrado o reclamado indebidamente, el que se hará efectivo en la factura inmediata siguiente, sin perjuicio de la deducción de las sumas incorrectamente percibidas, con más los intereses previstos en el punto 26 del REGIMEN TARIFARIO.

44.2. Obligaciones del USUARIO.

Son obligaciones del USUARIO:

44.2.1. Abonar, en tiempo y forma, las facturas correspondientes en función del Servicio recibido, según el REGIMEN TARIFARIO.

44.2.1.1. La realización de pagos efectuados con la consigna "bajo protesta" no implica por sí sola la interposición de reclamo alguno ante el PRESTADOR, y supone la cancelación de la factura correspondiente.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

44.2.1.2. En caso que el USUARIO no reciba la factura en término, subsistirá la obligatoriedad de pago cuando la última factura recibida indique la fecha de vencimiento siguiente, sin perjuicio de la facultad de realizar el correspondiente reclamo. En los casos en que la factura no se hubiere emitido o entregado oportunamente por causas imputables al PRESTADOR, subsistirá la obligación de pago de la deuda por los períodos de SERVICIO recibido sin la correspondiente facturación, la cual deberá ser abonada por los USUARIOS a la tarifa vigente a la fecha en que recibió el SERVICIO, sin multas, recargos ni intereses, debiendo el PRESTADOR emitir una nueva factura.

44.2.1.3. Abonar los cargos previstos en el REGIMEN TARIFARIO.

44.2.2. Abonar, en el caso que reciban el servicio de manera clandestina sin la correspondiente facturación, en forma no imputable al PRESTADOR, los montos correspondientes a valores vigentes a la fecha debidamente documentada de la detección, adicionando un período retroactivo de seis (6) meses, o de los meses transcurridos desde la Toma de Posesión si ello fuere menor. Se aplicarán además los recargos establecidos en el punto 26 del REGIMEN TARIFARIO, incrementados en un treinta por ciento (30%).

45. Derechos y obligaciones de los USUARIOS con relación al PRESTADOR.

45.1. Derechos del USUARIO

Los USUARIOS tienen derecho a:



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar



45.1.1. Recibir, constancia escrita con información general, veraz y suficiente sobre el presente Reglamento, para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las NORMAS APLICABLES.

45.1.2. Recibir la comunicación, mediante medios masivos (prensa escrita o radial o televisiva, etc), de cortes programados del Servicio por razones operativas o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministro, con determinación del radio afectado, duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones que lo motivan, con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas, todo ello conforme a lo dispuesto en las NORMAS APLICABLES.

45.1.3. Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por el PRESTADOR, el REGIMEN TARIFARIO y el Servicio en general, a través de las sucursales del PRESTADOR.

45.1.4. Conocer, mediante constancia documental obrante en las sucursales del PRESTADOR, la documentación necesaria para la realización de trámites relacionados con el Servicio. En particular, el PRESTADOR deberá disminuir las exigencias formales, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos y aceptando el inicio de los trámites sin la documentación completa.

45.1.5. Recibir un trato, por parte del personal del PRESTADOR, conforme lo dispuesto en el artículo 49 del presente reglamento, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.

45.1.6. Solicitar el Libro de Quejas, que estará a su disposición en todas las sucursales.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



Dicho libro deberá ser previamente habilitado por el ORGANISMO REGULADOR, debiendo indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia del mismo.

45.1.7. No efectuar colas cuando asista a las oficinas del PRESTADOR, de conformidad con el artículo 48.9 del presente Reglamento. A tal efecto se entiende que el tiempo de espera en la atención del USUARIO no deberá exceder los veinte minutos. En caso de exceso en el tiempo de espera, se considera que la atención no ha sido oportuna y satisfactoria. En tal caso los USUARIOS afectados deberán asentar tal circunstancia en el Libro de Quejas del PRESTADOR, sin perjuicio de la facultad de recurrir en forma inmediata al ORGANISMO REGULADOR.

45.1.8. Recibir respuestas en tiempo razonable, que no exceda los treinta días, respecto de las sugerencias e inquietudes fundadas que formulen por escrito con relación al mejoramiento del Servicio.

45.1.9. Peticionar sobre aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos al PRESTADOR que puedan corresponder como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones a las NORMAS APLICABLES.

45.1.10. Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite por escrito iniciado ante el PRESTADOR o un número de reclamo, cuando el mismo se realice por vía telefónica. El plazo para la resolución del reclamo con el que contará el PRESTADOR, es el fijado en el artículo 57 del presente Reglamento.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

45.1.11. Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte del PRESTADOR, en los casos de reclamos por baja presión o insuficiente caudal de AGUA POTABLE, dentro de los plazos establecidos en el artículo 56 del presente Reglamento.

45.1.12. Obtener la verificación del buen funcionamiento de los medidores de Agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas del consumo efectuadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 del presente Reglamento.

45.1.13. Gestionar las solicitudes de conexión, de conformidad al presente Reglamento. También podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro cuando resulte necesario para los USUARIOS obtener un mayor volumen de agua para procesos industriales o comerciales, conforme al presente Reglamento.

45.1.14. Recibir la notificación fehaciente en la que se indique la fecha en que se realizará la conexión, conforme al presente reglamento. En caso de incumplimiento del PRESTADOR, resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 30.3 del presente Reglamento.

45.1.15. En los casos del SERVICIO MEDIDO, los USUARIOS personalmente o por sus representantes, podrán presenciar la lectura de los medidores realizada por el personal del PRESTADOR, en los términos del artículo 24 del presente Reglamento.

45.1.16. Ejercer todos los derechos que resulten de las obligaciones establecidas para el PRESTADOR con relación al SERVICIO, en las NORMAS APLICABLES.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

45.1.17. Solicitar la desconexión y no conexión del servicio en los términos del artículo 33 del presente Reglamento.

## 45.2. Obligaciones del USUARIO

Son obligaciones del USUARIO:

45.2.1. Colaborar con el personal del PRESTADOR 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 horarios razonables, y el personal correspondiente vestir uniforme identificatorio y exhibir credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir una fotografía de su titular. La restricción del horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

45.2.2. Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de Servicio. Asimismo, deberá actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o en el valor del inmueble con motivo de las variaciones constructivas que realice.

45.2.3. Comunicar al PRESTADOR, en el más breve plazo posible, cuando advierta que las instalaciones del PRESTADOR, comprendidas entre la CONEXIÓN DOMICILIARIA y la cañería distribuidora de agua o el conducto cloacal, no presentan el estado habitual y/o normal, no pudiendo manipular dichas instalaciones, ni repararlas, removerlas, o modificarlas por sí o por intermedio de terceros.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

45.2.4. Para el vertido a colectora de Desagües Industriales, colocar a la salida de las unidades de depuración una cámara de toma de muestras y de medición de caudales, en zona pública de fácil acceso.

45.2.5. Acordar con el PRESTADOR los cargos aplicables para el vertido de desagües industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas, siempre y cuando el PRESTADOR hubiere optado por recibir dichos EFLUENTES, en la medida que sea admisible. El acuerdo especificará como mínimo la calidad físico-químico, biológico de los desagües industriales a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para caso de incumplimiento.

#### 46. Derechos del USUARIO con relación al ORGANISMO REGULADOR.

Los derechos de los USUARIOS son los siguientes:

46.1. Solicitar el estricto cumplimiento de las NORMAS APLICABLES.

46.1.1. Interponer recurso directo ante el ORGANISMO REGULADOR, y obtener una decisión fundada, frente al silencio del PRESTADOR ante un reclamo o requerimiento formulado por escrito. El silencio se configurará una vez vencidos los plazos que dispone el artículo 56 del presente Reglamento.

46.2. Recurrir ante el ORGANISMO REGULADOR en caso de deficiente prestación del Servicio, excesos en la facturación o cualquier otro incumplimiento del PRESTADOR cuando el reclamo no hubiere sido atendido, por éste, en forma oportuna o satisfactoria, según los plazos indicados en el presente Reglamento. El



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

USUARIO deberá, en la presentación efectuada ante el ORGANISMO REGULADOR, indicar el número bajo el cual el PRESTADOR le tomara su reclamo.

46.3. Denunciar cualquier conducta irregular, u omisión del PRESTADOR que pueda afectar sus derechos o perjudicar el Servicio, siempre que conforme al presente reglamento, hubiere realizado el pertinente reclamo ante el PRESTADOR.

46.4. Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

## Título II: Derechos y Obligaciones del PRESTADOR.

### 47. Derechos del PRESTADOR.

El PRESTADOR goza de los siguientes derechos:

47.1. Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación del servicio.

47.2. Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.

47.3. Optar por la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los USUARIOS.

47.4. Aplicar, ante incumplimientos en las obligaciones de los USUARIOS, los resarcimientos que correspondan en virtud de lo previsto en el artículo 42 del presente REGLAMENTO, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.

47.5. Proponer en función de las necesidades de cobertura del servicio, establecido en el contrato de concesión, la utilización de las fuentes subterráneas y superficiales de captación de agua y en función de dicha necesidad el ORGANISMO REGULADOR determinará los permisos y autorizaciones otorgados a terceros.

47.6. Ejercer todos los derechos que resulten de las obligaciones establecidas para el USUARIO con relación al servicio, en el presente reglamento y en el contrato de concesión.

47.7. Ejercer todos los derechos establecidos en las NORMAS APLICABLES.

47.8. Proponer al ORGANISMO REGULADOR el programa respectivo para el supuesto que se requiera la prestación del SERVICIO en condiciones especiales y transitorias, cuando ello fuere necesario para la ejecución de obras destinadas a la optimización del SERVICIO.

47.9. Requerir la aprobación del ORGANISMO REGULADOR para la celebración de convenios con los Municipios relativos a la prestación del SERVICIO a USUARIOS.

#### 48. Obligaciones del PRESTADOR:

El PRESTADOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

48.1. Suministrar el AGUA POTABLE y los DESAGÜES CLOACALES a los USUARIOS en los términos del Título II y III de la Sección II de este Reglamento.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar



48.2. Cualquier interrupción imprevista del abastecimiento deberá ser subsanada dentro de las veinticuatro (24) horas de denunciado el hecho, conforme el 35.2 de este Reglamento.

En el caso que la interrupción en el SERVICIO sea mayor a doce (12) horas, el PRESTADOR deberá prever un servicio de abastecimiento de emergencia a los Usuarios afectados, conforme los lineamientos establecidos en el artículo 36.2 del presente Reglamento.

48.3. Operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el Sistema de DESAGÜES Cloacales, en tal forma de evitar el riesgo de inundaciones de calzadas medidas en términos de número de inmuebles o áreas afectadas por inundaciones originadas en desbordes Cloacales. Cualquier derrame de EFLUENTES crudos a la vía pública o inmuebles de la propiedad privada, deberá ser atendida dentro de las veinticuatro (24) horas de denunciado el hecho.

48.4. Interrumpir el suministro del servicio de AGUA POTABLE cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables y pudiera constituir un riesgo inmediato para el consumidor.

48.5. Investigar las denuncias que formularen los USUARIOS sobre la calidad del agua y poner el hecho en conocimiento del ORGANISMO REGULADOR, de conformidad con el capítulo 3 y el Anexo C del contrato de concesión y los Anexos I y II de la Resolución N° /02 .



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

48.6. Prestar un servicio especializado y permanente para atención de las emergencias las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

48.7. Atender debidamente los reclamos de los USUARIOS relacionados con la prestación o facturación de los servicios, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento.

48.8. Realizar una planificación racional de las actividades, evitando procedimientos administrativos que deriven en asistencia masiva de USUARIOS, generando demoras y esperas en la atención de los mismos. A tal efecto el PRESTADOR deberá dimensionar adecuadamente las bocas y horarios de atención, sean éstas personales o telefónicas, reduciendo al mínimo la congestión y el tiempo de espera en la atención de los USUARIOS.

48.9. Llevar un Registro de Reclamos sistematizado con acceso del ORGANISMO REGULADOR a todos los campos de la base de datos respectiva.

48.10. Tener a disposición de los usuarios en los locales de atención al público el libro de Quejas.

48.11. Efectuar la lectura de los medidores desde el momento de la instalación de los mismos.

## Sección IV

### Procedimientos de Reclamo.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

Relación del USUARIO con el PRESTADOR y el ORGANISMO REGULADOR.

Título I: Atención y trato al USUARIO.

49. Trato al USUARIO.

El USUARIO tiene el derecho a ser tratado por el PRESTADOR con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

Los USUARIOS deberán ser recibidos por agentes debidamente identificados, provistos del equipo suficiente para acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión informando, posteriormente, al USUARIO el resultado por vía telefónica, postal o correo electrónico.

El personal que atiende al público debe estar capacitado para agotar el trámite requerido.

Sólo excepcionalmente puede derivar su resolución a otra dependencia del PRESTADOR.

Si el USUARIO no logra que su presentación sea recibida tiene la facultad de

- a) Ser recibido inmediatamente por el jefe de la oficina de que se trate.
- b) Asentar su queja en el libro de quejas habilitado por el ORGANISMO REGULADOR.



**JUSTICIA colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

## Titulo II: Información.

### 50. Información al USUARIO.

El PRESTADOR, deberá:

50.1. Enviar y poner a disposición del USUARIO folletos informativos y descriptivos acerca de los temas de interés del SERVICIO, conforme a las disposiciones contenidas sobre el mismo en el Pliego, en el Contrato de Concesión, en este Reglamento, y en el informe del artículo 50.3. Dichos folletos informativos estarán disponibles en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición de los USUARIOS.

50.2. Mantener un relevamiento de información permanente que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios, a tal fin deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas.

50.3. Efectuar, anualmente, un informe del desarrollo de las actividades realizadas y del cumplimiento de los objetivos del servicio, el que en forma sintética será dado a difusión pública en por lo menos dos (2) medios masivos zonales de comunicación (prensa, radiofonía o televisión).

### 51. Información del REGIMEN TARIFARIO.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

La información del REGIMEN TARIFARIO se registrará por lo dispuesto en el artículo 50.1. del presente Reglamento. Las modificaciones del REGIMEN TARIFARIO vigente, de carácter general, se difundirán de la siguiente forma:

51.1. Con la exposición visible en las oficinas comerciales del CONCESIONARIO.

51.2. Mediante publicación en los diarios de mayor circulación de los partidos que integran la Zona de Concesión.

51.3. Mediante respuesta inmediata no superior a diez (10) días a las consultas que formularen los USUARIOS por escrito, sin perjuicio de las respuestas inmediatas en las oficinas de Atención al Público del PRESTADOR.

51.4. En función de la importancia de la modificación tarifaria, EL PRESTADOR adicionalmente, las comunicará junto con la remisión de la factura.

### Título III: Reclamos.

52. Cómo dirigirse al CONCESIONARIO.

A los fines de optimizar la relación entre USUARIO y PRESTADOR, se establece el principio del informalismo en las actuaciones.

52.1. El USUARIO deberá realizar reclamo previo ante el PRESTADOR.

52.2. El USUARIO podrá contactarse con el PRESTADOR y efectuar reclamos al mismo, mediante visita personal, por apoderado o mandatario, teléfono, nota o correo electrónico.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

52.3. En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren en las oficinas comerciales del PRESTADOR.


### 53. Trámite.

Cada pedido, presentación o reclamo del USUARIO ante el PRESTADOR, originará la confección por parte del mismo de un formulario cuya copia debidamente numerada será entregada al USUARIO como constancia del registro del caso. Siendo el pedido telefónico, se informará al USUARIO acerca de dicho número. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal, será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número de teléfono respectivo. De todo reclamo se llevará un Registro numérico, alfabético, cronológico, centralizado y sistematizado al que tendrá acceso permanente el ORGANISMO REGULADOR. En dicho Registro se deberá indicar la fecha de la solución del reclamo.

### 54. Documentos para cada trámite.

Los documentos que el USUARIO debe acompañar para la realización de trámites son los que, en cada caso fije, oportunamente, el PRESTADOR, teniendo como referencia los establecidos en este artículo:

54.1. Solicitud de conexión de agua potable y/o desagües cloacales: documento de identidad, título de propiedad o documento que acredite sus derechos respecto



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar



del inmueble y plano de instalación indicativo del lugar donde deberá instalarse la CONEXION.

54.2. Solicitud de desconexión o no conexión y reconexión de agua potable y/o desagües cloacales: Documento de Identidad, título de propiedad o documento que acredite sus derechos respecto del inmueble.

54.3. Cambio de nombre de USUARIO: Título de propiedad o documento que acredite sus derechos respecto del inmueble, no poseer el USUARIO deuda por el servicio de agua potable o desagües cloacales; documento de identidad del solicitante.

54.4. Cambio de domicilio postal: Podrá efectuarse telefónicamente.

54.5. Reclamos por facturación dudosa, no recepción de facturas o recepción fuera de término: Última/s facturas/s que obren en su poder o aquellas sobre las cuales desea reclamar.

54.6. Agua para construcción: Declaración del tipo de obra a construir (desagregando los materiales a utilizar y los metros cuadrados a construir) y documentación requerida a la empresa contratista a fin de poder facturar dicho servicio, de conformidad con el REGIMEN TARIFARIO.

54.7. Reclamo por calidad de servicio: Facturas del SERVICIO respectivo.

54.8. Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.

54.9. Informe de deuda: Copia de alguna factura.

54.10. Reclamo sobre débito automático: número de cuenta y Banco respectivo



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

54.11. Otros: El PRESTADOR informará por escrito y en carteleras los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en el presente artículo previa aprobación del ORGANISMO REGULADOR.

El USUARIO contará con un plazo de quince (15) días corridos desde el inicio de cada trámite a fin de completar la presentación de la documentación requerida. Vencido dicho plazo se tendrá por no presentado el trámite.

#### 55. Reclamos por deficiencias del Servicio.

Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios que afecten a los USUARIOS no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al PRESTADOR el domicilio, nombre y apellido del USUARIO afectado y la irregularidad denunciada.

#### 56. Plazos para resolver los reclamos por el PRESTADOR

El PRESTADOR deberá dar respuesta y satisfacer los reclamos presentados en los siguientes términos:

56.1 Reclamos en general: Diez (10) días contados desde la recepción del reclamo

56.2 Solicitud de conexión a la red en Area Servida: Treinta (30) días corridos contados desde la petición del USUARIO al PRESTADOR. En el supuesto que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo para la conexión comenzará a



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

correr desde que se hubiera notificado al PRESTADOR la conclusión de las tareas de adecuación.

56.3 Solicitud de servicios especiales: Treinta (30) días corridos contados desde la petición del USUARIO.

56.4 Solicitud de reconexión: Dos (2) días de solicitado.

56.5 solicitud de inspección por denuncia de la calidad del agua: Doce (12) horas de solicitado.

56.6 Solicitud de reparación de averías: Veinticuatro (24) horas de solicitado.

56.7 Solicitud de visitas al domicilio: Tres (3) días corridos de solicitado.

56.8 Toda solicitud referida a falta de agua y desbordes cloacales que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento: Veinticuatro (24) horas de formulado.

56.9 Toda solicitud de reparación implica, en su caso, la reparación de la vía pública (veredas y/o pavimento). A tal efecto, y sólo para la reparación de ésta última, el PRESTADOR cuenta con un plazo adicional e improrrogable de cinco (5) días. La reparación de la vía pública deberá asegurar la reposición de la misma, en iguales condiciones que su estado anterior.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al USUARIO a considerar denegado su pedido y recurrir ante el ORGANISMO REGULADOR.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## 57.Recurso ante el ORGANISMO REGULADOR.

Contra las decisiones denegatorias del PRESTADOR o falta de respuesta en los plazos establecidos en este Reglamento, se podrá interponer un recurso ante el ORGANISMO REGULADOR dentro de un plazo de treinta (30) días hábiles desde el momento en que se notificó el rechazo o del vencimiento del plazo para responder. Este plazo regirá en tanto el ORGANISMO REGULADOR no dicte resolución indicando un plazo distinto.

Se considerarán válidas las formas de presentación realizadas por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 53 del presente Reglamento, debiendo consignar el número de reclamo y fecha de la solicitud denegada.

El ORGANISMO REGULADOR dispondrá de un plazo de treinta (30) días desde que el reclamo quede en situación de resolver.

Antes de resolver, deberá solicitar al PRESTADOR los antecedentes del reclamo y cualquier información que estime necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole con copia del reclamo.

A los efectos de la tramitación del reclamo por ante el ORGANISMO REGULADOR, será aplicable en forma subsidiaria la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires Nro. 7647/70.

Las decisiones del ORGANISMO REGULADOR, dictadas dentro de los límites de su competencia, obligarán al PRESTADOR.

No será necesario recurrir al ORGANISMO REGULADOR para demandar judicialmente al PRESTADOR.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## 58. Reclamos sobre facturación.

Los reclamos de los USUARIOS sobre facturaciones, observarán las siguientes reglas:

58.1 Si el reclamo del USUARIO versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por el propio PRESTADOR o por el ORGANISMO REGULADOR, serán deducidos en la emisión de la facturación inmediata posterior al de la resolución respectiva, con más los intereses y recargos desde la fecha de pago hasta el de la acreditación.

58.2 La sola deducción de un reclamo contra una factura, dentro del período de vencimiento original, determinará el pago del monto equivalente al de la factura inmediata anterior no reclamada, mientras el PRESTADOR da respuesta al mismo.

58.3 De aceptarse total o parcialmente el reclamo por el PRESTADOR o por el ORGANISMO REGULADOR, se emitirá una nueva factura con nuevo plazo para su pago, nunca inferior a quince (15) días de resuelto el caso.

58.4 Si el reclamo por facturación no prosperase, el PRESTADOR podrá refacturar señalando un nuevo vencimiento el cual no podrá ser inferior a los quince (15) días de la notificación de la Resolución definitiva, añadiendo al valor original, los intereses y recargos previstos en el punto 28 del REGIMEN TARIFARIO, desde que debió ser pagado su importe hasta la nueva fecha de vencimiento.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## 59. Mora e intereses.

59.1 En caso de mora en el pago de todo importe debido por los USUARIOS bajo el REGIMEN TARIFARIO, será aplicable adicionalmente una tasa de interés equivalente a la tasa activa que cobre el Banco de la Provincia de Buenos Aires para operaciones de descuento de documentos a treinta (30) días, capitalizable mensualmente, según índices oficiales.

59.2 El mismo interés será aplicable a la obligación del PRESTADOR de devolver importes a los USUARIOS, por facturación de prestaciones contempladas en el REGIMEN TARIFARIO, cuando medie incumplimiento, error u omisión del PRESTADOR.

59.3. En todos los casos, la mora se producirá de pleno derecho, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

## 60. Notificaciones.

En todos los casos donde sea obligación del PRESTADOR notificar al USUARIO cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de una factura atrasada, la misma deberá realizarse en el inmueble servido o domicilio al que se remita la factura y que aseguren la debida imposición al USUARIO de lo que se le pretenda notificar. En aquellos casos en que el inmueble estuviera deshabitado cuya dirección de facturación fuera el mismo sitio, se considerará notificado de situaciones generales del servicio mediante los avisos públicos que realice la empresa.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar