

**REGLAMENTO SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES
CLOACALES DE LA COOPERATIVA DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN JERONIMO
SUD LTDA.**

REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCIÓN I – GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°: OBJETO: El Reglamento del Usuario tiene por objeto establecer los lineamientos de las normas que regularán los derechos y obligaciones en las relaciones entre los **USUARIOS DE LOS SERVICIOS, la COOPERATIVA DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN JERONIMO SUD LIMITADA y el ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS, ENRESS,** respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el Artículo 3° de la Ley 11220, especialmente en su Anexo "C", sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este Reglamento del usuario.

ARTÍCULO 2°: NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rigen por las disposiciones de la ley 11220, los Contratos de Concesión y/u Ordenanzas y/o Decretos Municipales que otorguen las concesiones firmadas entre la Comuna de San Jerónimo Sud y la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de San Jerónimo Sud Limitada, las regulaciones del **ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS,** en ese orden y supletoriamente, las normas de la ley 24240 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 3: CONTRALOR: Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente reglamento, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo a las normas aplicables. En caso de discrepancias o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de los reglamentos particulares dictados por la prestadora, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las normas aplicables.

ARTÍCULO 4°: - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos la aplicación e interpretación de este reglamento, los términos utilizados tendrán el siguiente significado:

4.1. **Ámbito de la concesión:** es el ámbito de aplicación de este Reglamento del Usuario que comprende todo el territorio que por jurisdicción corresponde a la Comuna de San Jerónimo Sud.

4.2. **Ámbito de expansión:** es el territorio comprendido dentro del área concesionada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste la "Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de San Jerónimo Sud Limitada".

4.3. **Ámbito de prestación:** es el territorio físico en el cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable y de desagües cloacales.

4.4. **Ámbito de no prestación:** es el territorio ubicado dentro del ámbito de la concesión, en que no se presta el servicio de provisión de agua potable y/o desagües cloacales.

4.5. **Área servida:** es el territorio comprendido dentro del cual la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de San Jerónimo Sud Limitada, presta efectivamente los servicios de provisión de agua potable y se encuentra delimitada entre las calles: **Juan B. Alberdi vereda Norte desde la manzana 25 Sur a la manzana 32 Sur; calle Hamburgo vereda Este, manzana 25 Sur hasta manzana 25 Norte; calle Paris Vereda Oeste, desde Manzana 32 Sur hasta manzana 32 Norte y calle M.M. Primos vereda Sur desde Manzana 32 Sur hasta la manzana 25 Norte.** Respecto al área en la que se prestan los servicios de desagües cloacales, la misma se encuentra en: Calle Hamburgo entre Av. Juan Bautista Alberdi y Av. Estanislao López; Av. 9 de Julio entre Calle Hamburgo y límite oeste de la zona urbana; Av. de las Américas entre Calle Hamburgo y Calle Paris; Av. 1° de Junio entre límite este de la zona urbana y Calle Paris; Bv. José de San Martín entre límite este de la zona urbana y



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE
NEILSON...
SECRETARIO
CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO
HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

Calle Hamburgo; Av. Estanislao López entre Calle Hamburgo y Calle París; Calle Francfort entre Av. de las Américas y Av. 1° de Junio; Calle Strasburgo entre Av. de las Américas y Av. 1° de Junio; Calle Nápoles entre Av. de las Américas y Av. 1° de Junio; Calle Londres entre Av. de las Américas y Av. 1° de Junio y Calle Lisboa entre Av. de las Américas y Av. 1° de Junio.

4.6. **Baldío:** es aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna conexión domiciliaria se considerarán inmueble situado dentro del *ámbito de la concesión* que tenga a su disposición a través de la correspondiente conexión domiciliaria servicios de agua potable y/o de desagües cloacales.

4.7. **Concedente:** es la Comuna de San Jerónimo Sud.

4.8. **ENRESS:** es el "Ente Regulador de Servicios Sanitarios" creado por la ley 11.220 y cuya constitución fuera aprobada por el decreto 3470/95, que es competente para controlar y regular la prestación del servicio en toda la Provincia de Santa Fe.

4.9. **Inmueble conectado al servicio:** es todo inmueble situado dentro del *ámbito de la concesión* que tenga a su disposición a través de la correspondiente conexión domiciliaria servicios de agua potable y/o de desagües cloacales, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del servicio según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N 11.220 y el artículo 23 del *Régimen tarifario*.

4.10. **Inmueble desconectado al servicio:** es todo inmueble situado dentro del *ámbito de la concesión* que tenga a su disposición servicios de agua potable y/o desagües cloacales a través de la correspondiente conexión domiciliaria, y al que la prestadora le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N 11220 y el artículo 23 del *Régimen tarifario*. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago.

4.11. **Inmueble deshabitado:** es todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.

4.12. **Instalación interna de agua potable:** se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por llave maestra, el Medidor de caudales o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas.

4.13. **Instalación interna de desagües cloacales:** se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la línea de edificación.

4.14. **Medidor.** Todo aparato de precisión que sin limitar el consumo permite controlarlo a los fines de la aplicación de la tarifa pertinente.

4.15. **Normas aplicables:** es el conjunto de normas que regulan la prestación de servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.

4.16. **Órgano de decisión:** a los efectos de este Reglamento del Usuario es el Consejo de Administración de la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de San Jerónimo Sud Limitada.

4.17. **Prestadora:** es la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos de San Jerónimo Sud Limitada.

4.18. **Red pública de agua potable:** es toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

4.19. **Red pública de desagües cloacales:** es toda la red exterior de recolección de los



A. AGUSTIN MENGSC
PRESIDENTE

Secretario

CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

desagües cloacales que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

4.20. **Reglamento:** significa su referencia a este Reglamento del Usuario.

4.21. **Régimen tarifario:** es el cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por servicios de provisión de agua potable y/o desagües cloacales, y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios.

4.22. **Servicios o Servicio:** son los servicios públicos de provisión de agua potable y/o desagües cloacales que presta la *Prestadora*.

4.23. **Sistemas:** se denomina al abastecimiento de agua potable y desagües cloacales, al conjunto de estructuras, equipos e instalaciones cuya explotación se encuentra a cargo de la *Prestadora*, con supervisión del *ENRESS*. Las partes que componen los sistemas son los siguientes:

4.23.1. Del sistema de abastecimiento de agua potable:

4.23.1.1. Fuentes de provisión: es el sistema de bombeo de agua subterránea;

4.23.1.2. Cañería de impulsión: es la cañería que conduce el agua bombeada desde los pozos hasta la cisterna y el tanque de reserva;

4.23.1.3. Tratamiento del agua;

4.23.1.4. Cisterna: depósito de agua;

4.23.1.5. Reserva: comprende el depósito del agua tratada en el tanque de reserva;

4.23.1.6. Red de distribución: comprende la red que distribuye el agua potable a cada domicilio. Para los fines de este *Reglamento* la red de distribución de agua potable comprende: la tubería de distribución propiamente dicha, que distribuye el agua del tanque de reserva a la población en general; conexiones domiciliarias (o externas): son tuberías subterráneas que saliendo de las tuberías de distribución llegan al *Medidor* de consumo; e instalaciones domiciliarias (o in que se extienden del *Medidor* de consumo hasta el interior del inmueble.

4.23.2. Del sistema de desagües cloacales:

4.23.2.1. Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinada por la línea de edificación. Esta conexión se encuentra ubicada en el espacio verde de la vereda.

4.23.2.2. Red de recolección externa de los desagües cloacales que se extiende desde la conexión con las instalaciones internas de los inmuebles domiciliario hasta la planta de tratamiento. En definitiva, las instalaciones internas del usuario son las que se extienden más allá de la línea de edificación.

4.24. **Usuario o Usuarios:** el o los sujetos de derecho, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciben o deban recibir el suministro del servicio de agua potable y/o desagües cloacales, sean asociados o no a la *Prestadora* dentro del ámbito área de prestación del *Servicio*.

Usuarios Industriales: son los *Usuarios* que requieren de agua potable o generan excedentes cloacales como consecuencia del desarrollo de actividades comerciales o industriales, cuya calidad y cantidad sea similar o distinta de la de los *Usuarios*.

4.25. **Usuarios potenciales:** son los *Usuarios* cuyos inmuebles se encuentran situados dentro del ámbito de no prestación.

A. AGUSTIN MENGU
PRESIDENTE

Nelson Papi
Secretario

CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE



ARTÍCULO 6°: CALIDAD DEL SERVICIO: El Servicio se prestará respecto al:

6.1. Agua potable: El agua que la Prestadora provea al Usuario deberá cumplir con los parámetros microbiológicos establecidos en el Anexo "A" de la ley 11220, respondiendo a normas que aseguren su potabilidad, su carácter incoloro y carente de turbiedad. En cuanto a los parámetros químicos se asegurará el cumplimiento del citado Anexo "A". El Usuario deberá recibir el agua potable con una presión mínima de 7 m.c.a. y de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por las Normas aplicables, en cantidad suficiente y de manera continua y regular a un tanque domiciliario de distribución de 500 lts, instalado según las Normas aplicables, durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o algunas conexiones en particular del sistema. La carga podrá ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponible para su consulta por el ENRESS y verificados por mediciones de campo. La Prestadora deberá proveer al Usuario el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesite un mayor caudal de agua podrá solicitar a la Prestadora conexiones suplementarias o de mayor diámetro abonando los cargos respectivos. La Prestadora podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

6.2. Desagües cloacales: Los residuos cloacales domiciliarios deberá ser evacuados a gravedad, sin retención temporaria en las instalaciones internas, de manera continua y regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a la deficiencia en los sistemas.

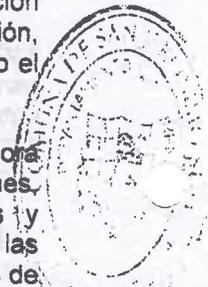
SECCIÓN II - SERVICIO. INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES

DOMICILIARIAS. DESCONEXIONES

ARTÍCULO 7°: INSTALACIONES INTERNAS: El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento del Servicio, de modo que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución. El Usuario no podrá instalar bombas succionadoras conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua y conectar desagües pluviales o de ningún otro tipo que no sean exclusivamente de los desagües cloacales, ellos sin autorización de la Prestadora. El Usuario deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan daños a terceros o fugas. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, la Prestadora podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del Usuario. En caso de urgencia la Prestadora está autorizada a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliera con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

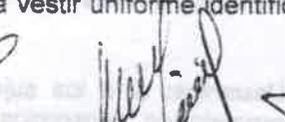
ARTÍCULO 8°: REPARACIONES: En caso de detectarse fugas, pérdidas o desbordes en instalaciones internas, el Usuario será notificado por la Prestadora para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los DIEZ DÍAS HÁBILES (10) de la recepción de la notificación, la Prestadora estará facultada para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al Usuario el costo de los mismos, previa autorización del ENRESS.

ARTÍCULO 9°: INSPECCIONES: El Usuario deberá permitir que empleados de la Prestadora ingresen al Inmueble servido para verificar las instalaciones internas de los Usuarios, quienes, informándolo en forma completa y veraz, podrán ordenar al usuario las modificaciones y reparaciones que resulten necesarias para la normal prestación del Servicio. En todos los casos las visitas deberán realizarse en horarios razonables, exceptuándose los casos de situaciones graves de emergencia operativa y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio, exhibiendo




A. AGUSTIN MENGU
PRESIDENTE


Neissa Tapia
SECRETARIO


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


HORACIO CIANCIO
SECRETARIO


HORACIO CIANCIO
SECRETARIO


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


A. AGUSTIN MENGU
PRESIDENTE

credenciales adecuadas y en buen estado. En caso de negativa del Usuario y siempre que existiere riesgo de daños a las personas o bienes, la Prestadora deberá comunicar la situación al ENRESS y recabar la pertinente orden judicial. Se incluye la facultad de inspección para los casos previstos en el Reglamento y las Normas aplicables, incluso para muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.

ARTÍCULO 10°: REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: La Prestadora es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de los Servicios, como así de la captación y potabilización del agua y desagües cloacales. Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los inmuebles conectados al Servicio.

ARTÍCULO 11°: MEDIDOR: Tal como se señalará en artículo 32° del Reglamento, se establece – sin perjuicio de otras disposiciones insertadas en este Reglamento - lo siguiente:

11.1. Ubicación: La ubicación con referencia a los inmuebles lo determinará la Prestadora, previa consulta con el Usuario.

11.2. Renovación: La renovación y mantenimiento y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo de la Prestadora desde la fecha de su instalación.

11.3. Lectura: La Prestadora realizará la lectura de los Medidores con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso. El inicio de la lectura de Medidores nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación hasta la finalización de tal periodo.

11.4. Reemplazo: En caso de efectuarse el reemplazo o puesta en cero del Medidor instalado, tal hecho deberá ser comunicado al Usuario por la Prestadora.

11.5. Acceso: El acceso al Medidor estará limitado al personal que indique la Prestadora, pero éste deberá permitir al Usuario correspondiente su lectura en ocasión de efectuada o cuando el Usuario se lo solicite con causa justificada.

11.6. Funcionamiento: Se considerará que un Medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real, apreciado por medio de un patrón aprobado por el ENRESS.

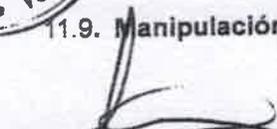
11.7. Verificación por pedido del Usuario: Si un Usuario estima que un Medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante la Prestadora quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del Medidor y de las

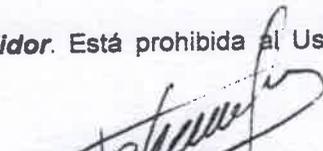
instalaciones internas dentro del plazo de diez (10) días corridos de la solicitud. Vencido dicho plazo la Prestadora no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del Medidor, la Prestadora procederá al recambio o reparación del medidor a su costo. Si se determinase que el Medidor registró consumos en exceso corresponderá, además, la refacturación de los Servicios prestados. Si se comprobare que el Medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario y/o a un tercero dependiente de éste, no corresponderá refacturación alguna. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por la Prestadora, podrá requerir del ENRESS una nueva inspección, con citación de la Prestadora, además el Usuario podrá impugnar la factura que la Prestadora emita en función de los consumos leídos.

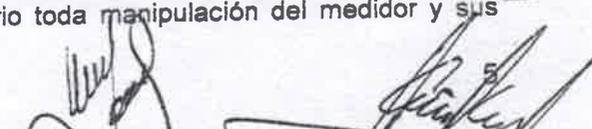
Verificación por decisión de la Prestadora: Si la Prestadora estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación. Asimismo, deberá comunicar al Usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del Medidor, procederá a su reparación o reemplazo a su costo. En lo demás se estará a lo dispuesto precedentemente.

11.9. Manipulación del medidor. Está prohibida al Usuario toda manipulación del medidor y sus




A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE


CLAUDIA A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO
HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

12.1. **Información al Usuario.** Trámite: La Prestadora notificará al Usuario, con una antelación mínima de treinta (30) días corridos, la fecha desde que tendrá disponible el Servicio y la fecha prevista de conexión, solicitándole la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la conexión domiciliaria. La falta de presentación de dicha documentación no eximirá a la Prestadora de la obligación de construir la Conexión Domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

12.2. **Adecuación de Instalaciones Internas:** En caso que el Usuario comunicare a la Prestadora que sus instalaciones internas no resultan adecuadas para la conexión al Servicio, la Prestadora deberá otorgar un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el Usuario deberá ejecutar o adecuar dichas instalaciones. Vencido dicho plazo la Prestadora estará facultada al cobro del Servicio, previa notificación al Ente Regulador.

12.3. **Conexión de Inmuebles a pedido del Usuario:** En caso de que fuere el usuario quien solicitare la conexión, deberá gestionarla en las oficinas de la Prestadora, presentando una solicitud, los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión. La solicitud a suscribir tendrá como mínimo los siguientes requisitos: fecha; datos particulares del solicitante: nombre y apellido, domicilio y documento de identidad; ubicación del inmueble; indicación de si se trata de conexión o reconexión; Servicio que solicita: agua o desagües cloacales o ambos; uso: familiar, comercial, industrial, establecimiento público, u otro destino; régimen de ocupación: propietario, inquilino, ocupante u otro carácter; posición fiscal; y calidad de asociado o no a la cooperativa Prestadora. La Prestadora procederá a efectuar la conexión solicitada en un plazo no mayor de treinta días (30), facturando el Servicio a partir del momento en que se realice aquella.

12.4. **Cargo de conexión:** Una vez instalada una conexión nueva, el Usuario deberá abonar a la Prestadora el cargo de conexión establecido en el artículo 25 del Régimen tarifario. Si la conexión del inmueble fuere consecuencia de la construcción por la Prestadora de redes nuevas en áreas de expansión, el importe del cargo de infraestructura incluye el derecho a la instalación de una única conexión domiciliaria por inmueble y por Servicio.

ARTÍCULO 13°: NO CONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS: Si el inmueble se encontrare deshabitado y no contare con conexión domiciliaria instalada el Usuario podrá eximirse de las obligaciones de conexión y pago de la tarifa por el Servicio que tiene disponible, solicitando la no Conexión de los Servicios. Para ello deberá abonar el cargo establecido en el Régimen tarifario. En este caso la Prestadora solamente podrá facturar la cuota mantenimiento de red de agua potable. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

ARTÍCULO 14°: BALDÍO: Si el inmueble fuese Baldío y no contase con conexión domiciliaria instalada, el Usuario deberá abonar un cargo fijo por mantenimiento de red de agua potable. En el caso de solicitar el Servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido en el Régimen tarifario. Si dicho Baldío cuenta con la respectiva conexión domiciliaria se considerará Inmueble conectado al servicio, salvo que se haya solicitado la desconexión y abonado el respectivo cargo establecido en el Régimen tarifario.

ARTÍCULO 15°: DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS: Si el inmueble se encontrare deshabitado el Usuario podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del Servicio solicitando su desconexión. Para ello deberá abonar el cargo establecido en el Régimen tarifario y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los Servicios prestados por la Prestadora. Verificada la deuda de la solicitud (Inmueble deshabitado), y siempre y cuando el usuario abone el cargo respectivo y la deuda que el inmueble haya generado, dentro de los quince días (15) contados desde que se le notifique tal circunstancia, la Prestadora deberá desconectar el servicio y solamente podrá facturar la cuota mantenimiento de red de agua potable. En la comunicación referida la Prestadora

A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

CLAUDIO A. SAYINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

deberá informarle el importe de la deuda a que se hace mención más arriba. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

ARTÍCULO 16°: RECONEXIÓN AL SERVICIO: Para el caso de inmuebles en los que la Prestadora efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, la Prestadora tendrá derecho al cobro del cargo de reconexión establecido en el Régimen tarifario. La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto. En caso de que el Usuario haya solicitado y obtenido la no conexión del Inmueble deshabitado y en el caso de Baldío, al solicitar la conexión del Servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido en el Régimen tarifario.

ARTÍCULO 17°: CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La Prestadora deberá prestar un Servicio en forma ininterrumpida durante todos los días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las Normas aplicables.

ARTÍCULO 18°: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del Servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, la Prestadora tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

18.1. Cortes programados: Deben ser comunicados a los Usuarios, por medios adecuados, con cuarenta y ocho (48) horas de antelación.

18.2. Corte imprevisto: Cualquiera sea la causa, la Prestadora deberá informar a los usuarios dentro de las veinticuatro (24) horas de producido y por medios adecuados de difusión.

18.3. Servicios de emergencia: En todos los casos en que el corte del Servicio se prolongare por un lapso superior a las dieciocho (18) horas la Prestadora está obligada a disponer de un Servicio de emergencia gratuito que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación mediante el suministro de agua de aquellos Usuarios que se lo soliciten, como así la evacuación de los afluentes por algún método alternativo. En el caso de Usuarios industriales dicho plazo podrá ser acortado mediante resolución fundada del ENRESS, en función de los usos que aquellos asignen al Servicio por dichos Usuarios, y de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

18.4. Información: La información a los Usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso de modo de que tengan el debido conocimiento del corte y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes.

SECCIÓN III – DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 19°: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

19.1. Son derechos de los usuarios con relación a la prestación del Servicio:

19.1. Conectarse o desconectarse de los Servicios en las condiciones y casos previstos en este Reglamento.

19.1.1. Recibir la prestación de los Servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las Normas aplicables y en el Reglamento.

19.1.2. Recibir agua potable en las condiciones señaladas en el artículo 6° inciso 6.1. que antecede.

19.1.3. Evacuar los residuos cloacales en las condiciones señaladas en el artículo 6° inciso 6.2. que antecede.

19.1.4. Utilizar el Servicio de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en la prestación de éste.



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

[Signature]
pla
c.c.c.c

CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

[Signature]
HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

19.1.8. A que no se le corte del Servicio cuando exista acuerdo con la Prestadora, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos en que el ENRESS hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del citado ente.

19.1.9 Al restablecimiento del Servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión.

19.2. Son obligaciones de los Usuarios con relación a la prestación del Servicio:

19.2.1. Los Usuarios del área servida están obligados a cumplir con el Reglamento y a proveerse del Servicio de agua potable y desagües cloacales suministrado por la Prestadora. En caso de detectarse dentro del área servida un Usuario que no se halle conectado a la red, la Prestadora le informará de su obligación de conectarse a la misma. Los Usuarios deberán abstenerse de obtener Servicios alternativos en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización de la Prestadora.

19.2.2. Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el Servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello. En tal caso será responsable el Usuario de los daños y perjuicios que ocasione a la Prestadora por la denuncia infundada, haciéndose además cargo de los gastos ocasionados por tal concepto.

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

19.2.4. Instalar a su cargo y bajo la supervisión de la Prestadora, los Servicios domiciliarios internos de agua 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, todo de acuerdo con el Reglamento.

19.2.5. Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas.

19.2.6. Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas o perjuicios a terceros, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento.

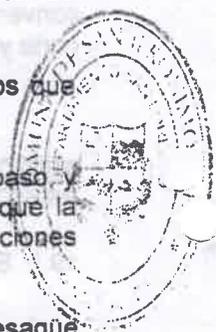
19.2.7. No instalar bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua.

19.2.8. No realizar perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de la Prestadora, de acuerdo a lo establecido en las Normas aplicables

19.2.9. Abstenerse de manipular los Medidores instalados y todo otro elemento y/o artefactos que pertenezca a la red pública tal como se regula en el Reglamento.

19.2.10. Colocar dentro del predio para la utilización del Servicio de agua potable una llave de paso y una manilla de servicio, para utilización particular, estando prohibido abrir o cerrar la llave que la Prestadora tiene instalada en los Medidor es; caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las Normas aplicables.

19.2.11. Cegar, a su cargo, los tanques sépticos y/o pozos negros existentes y todo otro desagüe privo-cloacal con que pudiere contar el inmueble en los casos de sistemas separativos. En caso de



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

N. ...
...
...

CLAUDIO A. SAVINO
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las Normas aplicables,

previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles.

19.2.12. Evitar el vertido de afluentes no autorizados por las Normas aplicables. En caso de incumplimiento, La Prestadora impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las Normas aplicables.

19.2.13. Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de la Prestadora, ésta podrá exigir a los Usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

19.2.14. No incorporar a la red colectora pública de desagües cloacales, excedentes pluviales provenientes de techos, patios, pileta de natación o cualquier otro origen, por lo que será total y absolutamente responsable por los daños y consecuencias en la red pública el usuario que lo hubiere originado y será responsable de las consecuencias generadas por aquél y pasibles de las penalidades establecidas en las Normas aplicables.

19.2.15. El agua que se suministre por el sistema en domicilios particulares, deberá ser utilizados para consumo humano; higiene personal; y lavado de la ropa, de utensilios y enseres de uso doméstico en general. Por otro lado, La Prestadora está facultada para autorizar el uso para otros fines que los precedentemente señalados, siempre que la capacidad de las fuentes lo permita y no resulte afectado el consumo de la población. Para la utilización del Servicio para otros fines de los indicados precedentemente, se deberá requerir previamente y por escrito debida autorización.

19.2.16. Responder por el correcto funcionamiento de las instalaciones internas del Inmueble servido.

19.2.17. En caso de los Usuarios industriales, deberán solicitar autorización para su incorporación al Servicio, respetando la normativa vigente a tal fin. En caso de realizar la conexión sin la previa autorización de la Prestadora, el Usuario industrial será pasible de las sanciones previstas en la normativa vigente.

ARTÍCULO 20°: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTADORA: Los derechos y obligaciones de los Usuarios en relación con la Prestadora son los siguientes:

20.1. Son derechos de los Usuarios en relación con la Prestadora:

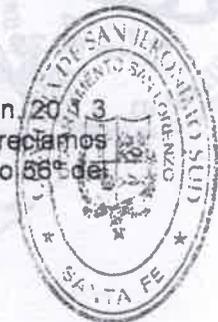
20.1.1. Recibir en las oficinas de la Prestadora en forma gratuita, folletos informativos acerca de los temas de su interés. La información debe ser completa, veraz y suficiente sobre los Servicios que presta en los términos de las Normas aplicables, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones. La información de carácter obligatorio del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo del Servicio deberá estar igualmente a disposición de los Usuarios, debiendo la Prestadora entregar gratuitamente una copia del informe a todo Usuario que lo solicite. Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes

respecto al mejoramiento de los Servicios.

20.1.2. Requerir de la Prestadora la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión. Recibir respuesta y satisfacción a las consultas, presentaciones y pedidos relacionados a reclamos técnicos, por parte de la Prestadora, de acuerdo con las condiciones señaladas en el artículo 55° del Reglamento.

20.1.3. Recibir la comunicación señaladas en el artículo 18° que antecede respecto a las interacciones del Servicio.

20.1.5. Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de la Prestadora, tal como se señala en el artículo 55° del Reglamento.



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

N° 1285
D.T.A.

CLAUDIO A. SAVINO SECRETARIO ADMINISTRATIVO
HORACIO CIANCIO PRESIDENTE

relación al mejoramiento del Servicio. A tal fin existirán canales de comunicación permanentes habilitados por la Prestadora, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios. 20.1.8. Peticionar respecto de aspectos determinados del por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a la Prestadora, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las Normas aplicables.

20.1.9. Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante la Prestadora, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los Usuarios recibirán verbalmente dicha información. A dicho registro tendrá acceso irrestricto el ENRESS.

20.1.10. Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte de la Prestadora, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, o para el sistema de desagües cloacales, con problemas de evacuación de líquidos u olores en el domicilio, dentro de los plazos que determine el ENRESS, de acuerdo a las Normas aplicables. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a la Prestadora. Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las Normas aplicables, la Prestadora complementará el servicio de agua potable, mediante vehículos aguadores, sin cargo para los Usuarios.

20.1.11. Solicitar y obtener la verificación del Medidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 11º inciso 11.7. que antecede.

20.1.12. Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas con Prestadora, de acuerdo a lo señalado en el artículo 12º que antecede.

20.1.13. Ser informado con antelación suficiente de los cortes de Servicios programados de acuerdo con lo establecido en el artículo 18º que antecede.

20.1.14. Formular denuncias y reclamos sobre irregularidad de la prestación de los Servicios. No se deberá exigir del Usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar a la Prestadora el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad o deficiencia denunciada. En estos casos la Prestadora deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el Reglamento, salvo en cortes de Servicio que fueran procedentes, y no cobrará el Servicio durante el lapso que dure la anomalía.

20.1.15. Reclamar de la Prestadora cuando no cumpla:

20.1.15.1. Con las normas de facturación.

20.1.15.2. Con los Planes de Expansión y Metas fijadas en la concesión.

20.1.15.3. Con el deber de información del Régimen tarifario aprobado y sus modificaciones. 20.1.16. Recibir asesoramiento y asistencia gratuita por parte de la Prestadora respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los Servicios y su aprovechamiento.

Son deberes de los Usuarios en relación con la Prestadora:

20.2.1. Para obtener la conexión deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12º que antecede.

20.2.2. Pagar los Servicios que se le presten según la categoría a la que pertenezca y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión y los demás cargos previstos en el Régimen



A. AGUSTIN MENG0
PRESIDENTE

CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

tarifario vigente.

20.2.3. Permitir el acceso a personal de la Prestadora para la realización de inspecciones de acuerdo con lo establecido en el artículo 9º que antecede.

20.2.4. Acordar con la Prestadora los cargos aplicables para el vertido de afluentes industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en el anexo B y las Normas aplicables, siempre y cuando la Prestadora haya optado por recibir dichos afluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los afluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimiento, en el marco de lo previsto en las Normas aplicables. Para el caso que la Prestadora no opten por la recepción de los fluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos afluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las Normas aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

20.2.5. Resarcir a la Prestadora los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de los deberes emanados del Reglamento.

ARTÍCULO 21º: DERECHOS DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL ENRESS: Son derechos de los usuarios con relación con al **ENRESS**:

21.1. Exigir el estricto cumplimiento de las Normas aplicables.

21.2. Interponer recurso en la forma indicada en el artículo 50 del Reglamento.

21.3. Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la Prestadora o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.

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

ARTÍCULO 22º: DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA: Son derechos de los usuarios en relación a situaciones de emergencia:

22.1. Recibir información de la Prestadora en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de afluentes cloacales.

22.2. Acceder a un Servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del Servicio tal lo señalado en el artículo 18 inciso 18.3 que antecede.

22.3. Solicita y obtener de la Prestadora la investigación de aquellas Situaciones consideradas por los Usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme con las Normas aplicables.

22.4. Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte de la Prestadora, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública.

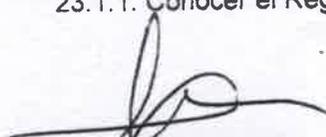
22.5. Recibir a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que la Prestadora detectasen algún problema respecto a la calidad de agua que pudiese afectar la salud de la población.

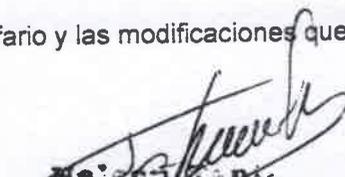
ARTÍCULO 23º: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RELACIONADOS CON EL PAGO DEL SERVICIO: Son derechos y obligaciones de los Usuarios relacionados con el pago de

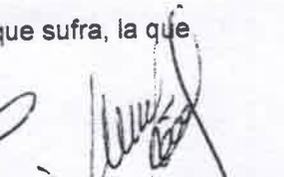
23.1. Son derechos de los Usuarios relacionados con el pago del Servicio:

23.1.1. Conocer el Régimen tarifario y las modificaciones que sufra, la que




A. AGUSTÍN MENGO
PRESIDENTE


Néstor Tapia
Secretario


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

23.1.3. Recibir la factura en las condiciones indicadas en el artículo 35° del Reglamento en el domicilio declarado, o en caso de no existir éste en el inmueble servido.

23.1.4. Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los periodos de facturación tal lo señalado en el artículo respectivo del Reglamento.

23.1.5. Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.

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

23.1.7. Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o infraestructura por parte de la Prestadora, que involucre un periodo de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.

23.1.8. Negarse a abonar el consumo medido del Servicio cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los Usuarios, tal lo señalado en el Reglamento.

23.1.9. Reclamar ante la Prestadora cuando los importes facturados por ésta no se correspondan con el Régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los Usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo. Si la Prestadora

****rechazara fundadamente el reclamo, los Usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan de acuerdo a las Normas aplicables. La posterior recurrencia al ENRESS por parte de los Usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por la Prestadora.

23.1.10. Recibir la factura en el domicilio declarado, o en caso de no existir éste en el inmueble servido, sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante, ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

23.1.11. Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los periodos de facturación aprobada por el ENRESS. Dichos periodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.

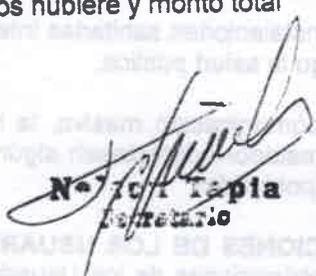
23.1.12. Conocer a través de la respectiva factura, todos los elementos necesarios que le permitan calcular los valores tarifarios que le fueren facturados y demás elementos de la misma, tal como se consigna en el artículo 35 del Reglamento.

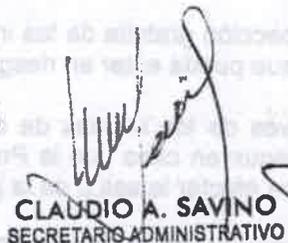
23.1.13. Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.

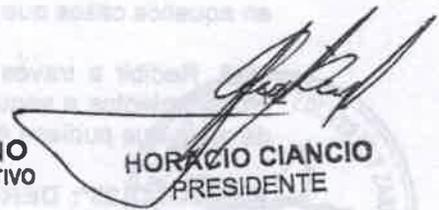
23.1.14. Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la Prestadora, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos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



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE


Noé Tapia
SECRETARIO


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE



23.1.15. Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o infraestructura por parte de la Prestadora, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.

23.1.16. Negarse a abonar el consumo medido del Servicio cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los Usuarios. En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse considerando los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión o de inmuebles de características similares, de acuerdo con las Normas aplicables.

23.2. Son obligaciones de los Usuarios relacionados con el pago del Servicio recibido:

23.2.1. Abonar las facturas correspondientes en función del Servicio recibido de acuerdo con el Régimen tarifario aprobado por la autoridad competente.

23.2.2. Abonar los cargos de conexión, no conexión en los casos de inmuebles deshabitados, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del Servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las Normas aplicables y el Reglamento.

23.2.3. Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes distribuidoras o de las redes colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. El monto a abonar será aquel que el ENRESS hubiere autorizado para cada obra en particular, siempre que se encuadre bajo los mecanismos, parámetros y exigencias contenidas en las Normas aplicables y que fuere informado a los Usuarios con no menos de sesenta (60) días corridos de anticipación a la fecha de habilitación del Servicio.

23.2.4. Abonar un cargo para compensar las obras básicas que demande la incorporación al Servicio de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentran fuera de ámbito de la concesión, conforme lo establecido en el art.3 de la Ley N° 11.120. El valor de dicho cargo será aprobado por el ENRESS sobre la base del costo de la incorporación que no resulte recuperable durante la vigencia de la prestación del Servicio a través del Régimen tarifario aplicable.

23.2.5. Abonar el cargo de conexión cuando se trate de la provisión de una nueva conexión o del reemplazo de una existente que haya agotado su vida útil según lo establezcan las Normas aplicables, una vez realizada aquella y habilitado el Servicio.

23.2.6. Abonar montos adicionales con más las penalidades que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas a la Prestadora y que pudieran afectar el cálculo de los valores vigentes a la fecha de comprobación, comprendiendo el período transcurrido desde la presunta modificación hasta el momento en que ésta fuera detectada, el cual no podrá ser mayor de un (1) año de antigüedad.

23.2.7. Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el Servicio recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del Servicio recibido o a recibir, a su elección. El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora de acuerdo con las Normas aplicables.

23.2.8. Informar a la Prestadora respecto de las modificaciones en su situación fiscal o de cualquier otra alteración en sus datos que tenga relación con la factura a emitir por la Prestadora.

ARTICULO 24: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA: La Prestadora tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

ARTICULO 24.1: DERECHOS Y FACULTADES DE LA PRESTADORA:

24.1.1. Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al Servicio de acuerdo a la ley 11220 y el contrato de concesión.

24.1.2. Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del Servicio, de acuerdo con las



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

N. J. ...
SECRETARIO

CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

normal prestación del Servicio u ocasione perjuicios a terceros, la Prestadora podrá, previa intimación de acuerdo con lo establecido en el Reglamento, disponer el corte de Servicio. En caso se detecten infracciones cometidas por los Usuarios que ocasionen contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el Servicio, la cooperativa deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto, y comunicar dicha circunstancia de inmediato a ENRESS.

24.1.5 Cobrar las tarifas por el Servicio prestado de acuerdo con las modalidades que surgen de este Reglamento y demás Normas aplicables por la prestación del Servicio.

24.1.6 Cortar el servicio en caso de falta de pago de acuerdo con lo señalado en este Reglamento.

24.1.7 Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área concesionaria en los casos y condiciones previstas en el Reglamento y las Normas aplicables.

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

24.1.9 Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que permita definir la ubicación de la domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación no eximirá la Prestadora de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

24.1.10 Aplicar sanciones a los Usuarios en casos de mal funcionamiento de las instalaciones internas que causen perjuicios al Servicio, daños intencionales comprobados, conexiones clandestinas, falta de pago de tarifas, y demás actos que infrinjan las disposiciones de este Reglamento, demás Normas aplicables y cumplido con todo el procedimiento contemplado en éste.

24.1.11 Proceder al desmantelamiento por cuenta del *Usuario* de las instalaciones por conexiones clandestinas y el secuestro de los materiales usados en las mismas.

24.1.12 Realizar por cuenta de los *Usuarios* las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias.

24.1.13 Iniciar las acciones legales pertinentes para el cobro deudas contraídas por los *Usuarios* y obtener la reparación de los daños y perjuicios;

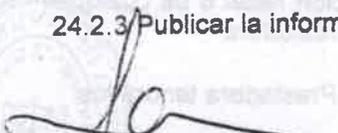
24.2 SON OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA:

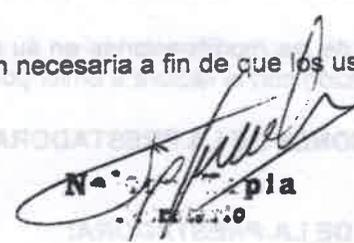
24.2.1 Prestar el Servicio en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice suministro, la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población. A tales efectos deberá vigilar muy especialmente todo lo que hace a cobertura del Servicio, calidad de agua, presión de agua, continuidad del abastecimiento, interrupciones del abastecimiento, eficiencia en la producción y distribución de agua y en la recolección adecuada de los desagües cloacales tal lo establecido

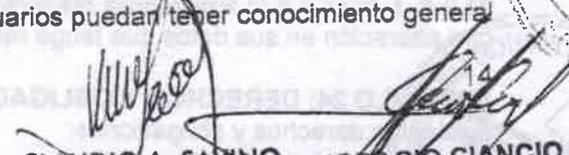
en el Reglamento.

24.2.2 Prestar el servicio de abastecimiento de agua potable y recolección de desagües cloacales a toda persona que lo solicita dentro del área servida de la concesión y/o de las ampliaciones que se efectúen en el futuro y que cumplan con los requisitos que determinen las Normas aplicables y el Reglamento.

24.2.3 Publicar la información necesaria a fin de que los usuarios puedan tener conocimiento general


A. AGUSTIN MENGO
PRESIDENTE


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE



sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el Régimen tarifario y el Servicio en general. Cuando la información a brindar tenga carácter general, podrán utilizarse medios públicos de comunicación: radios, publicidad ambulante, diarios, y cualquier otro medio de difusión.

24.2.4 Asegurar la provisión gratuita de agua contra incendios.

24.2.5 Cumplir y hacer cumplir el Reglamento y las demás Normas Aplicables.

24.2.6 Atender mediante personal competente, todas las consultas o reclamos que efectúen los usuarios. A tales efectos deberá llevar un Libro de Reclamos donde se vuelquen en forma fehaciente las quejas de los usuarios.

24.2.7 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.

24.2.8 Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los Usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del ENRESS en forma inmediata.

24.2.9 Prestar al usuario un Servicio permanente de emergencias.

24.2.10 Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los Servicios.

24.2.11 Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso del ENRESS a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.

24.2.12 Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.

24.2.13 Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.

24.2.14 Comunicar al usuario con una antelación mínima de 30 días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del Servicio correspondiente.

24.2.15 En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del Usuario, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez días (10) corridos de notificada, previa autorización del ENRESS, realizarla a costa del usuario.

24.2.16 Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del Servicio en caso de corte.

24.2.17 Abstenerse de cortar el servicio cuando exista acuerdo con el usuario, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender el ejercicio de la facultad de corte o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

24.2.18. Suministrar al usuario en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y oportuna sobre el servicio y toda otra conexa a él.

24.2.19 Capacitar integralmente al personal destinado a la atención del público

acerca de los aspectos operativos de la Prestadora y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.

24.2.20. Afrontar las consecuencias por la responsabilidad que le cabe por las construcciones, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del Inmueble servido, debiendo indemnizar al Usuario de los daños derivados de hechos relacionados con el Servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su



A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

[Handwritten signature]
N.º 10.100.000
10.100.000

CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

[Handwritten signature]
HORACIO CIANCIO

ARTÍCULO 28°: COMPROBACIÓN DE LA INFRACCIÓN: De toda infracción comprobada se labrará acta y procederá a anotar la infracción en el Registro de Usuarios:

ARTÍCULO 29°: REHABILITACIÓN DEL SERVICIO: En los casos de suspensión temporaria se procederá a rehabilitar el servicio en forma automática una vez eliminadas los hechos que motivaran la sanción. En caso de suspensión definitiva solamente se procederá a la reconexión cuando además de suprimidas las causas de infracción y canceladas las obligaciones pendientes con la Prestadora, se abone el derecho equivalente al precio de una nueva conexión con más un 20% del monto de la misma.

ARTÍCULO 30°: RECURSO DE LOS USUARIOS: Los Usuarios podrán interponer recurso de las sanciones que aplique la Prestadora por ante el ENRESS dentro de los treinta (30) días de la notificación de la misma.

SECCIÓN V – RÉGIMEN TARIFARIO Y PARTICULARIDADES DEL PAGO

ARTÍCULO 31°: NORMAS PARA LA FACTURACIÓN: La Prestadora tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos de la Prestadora correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen tarifario y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio y Contrato de Concesión, siempre que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo de la Prestadora e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que la prestadora realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por el ENRESS, en resolución que formará parte del Reglamento.

ARTÍCULO 32°: CONTROL USO DEL SERVICIO: La Prestadora deberá determinar la tarifa propendiendo al consumo medido en el servicio de agua potable. No obstante, y para casos justificados podrá establecer Tarifas Fijas, todo ello de acuerdo con las Normas aplicables y la autorización previa de la autoridad competente. En consecuencia, el tipo de determinación de las tarifas podrán ser de dos clases:

32.1. **Tarifas fijas:** la Prestadora podrá determinar una tarifa única para todos los usuarios colocándose Medidor en forma exclusiva para los casos en que pueda haber un presunto alto consumo, por uso industrial o comercial y/o surtidores públicos.

32.2. **Servicio medido:** la tarifa será fijada en base a consumo medido, con monto mínimo fijo o sin el de acuerdo con el sistema tarifario que le autorice la autoridad competente

ARTÍCULO 33°: VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. La Prestadora podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas.

ARTÍCULO 34°: CUADRO TARIFARIO: La aplicación del cuadro tarifario se hará efectivo previa autorización de la autoridad competente. El mecanismo de fijación del cuadro tarifario, su autorización y modificación es el señalado en las Normas aplicables en la materia.

ARTÍCULO 35°: REQUISITOS DE LAS FACTURAS: en las facturas que emita la Prestadora deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Provincial No. 11220, demás Normas aplicables y la de rigor en materia fiscal. No obstante, como mínimo, deberá contener lo siguiente:

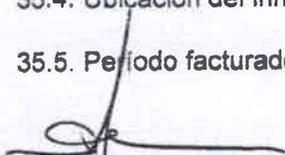
35.1. Nombre, apellido y domicilio del Usuario.

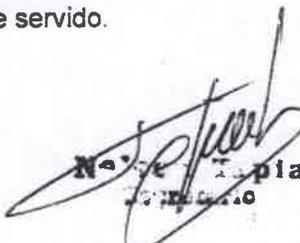
35.2. Número de cuenta.

35.3. Fecha de emisión.

35.4. Ubicación del inmueble servido.

35.5. Período facturado.


A. AGUSTIN MENGO
PRESIDENTE


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE


MUNICIPALIDAD DE SAN JERÓNIMO SUR
DIPARTAMENTO SAN JERÓNIMO SUR

los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura. La Prestadora deberá enviar las mismas en forma gratuita y para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago al domicilio denunciado a tal efecto, con no menos de CINCO {5} DÍAS HÁBILES de anticipación a la fecha del vencimiento original. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario podrá retirarla en las oficinas de la Prestadora, subsistiendo la obligación de pago, siempre que la factura del período inmediato anterior hubiere llevado impresa la fecha de vencimiento del período siguiente.

ARTÍCULO 40°: PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO: El régimen de intereses resarcitorios y punitivos, como así también los recargos destinados a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados, será el que se establece en este artículo y en un todo de acuerdo a lo estipulado por el art. 31 de la Ley 24.240 de Defensa del consumidor. Los porcentajes podrán ser modificados por el ENRESS a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión. Los pagos fuera de vencimiento recibirán los siguientes recargos:

40.1. Intereses Punitivos: Por el período comprendido entre el día posterior al vencimiento original y el segundo vencimiento determinado por la Prestadora se aplicará un interés punitivo que no podrá exceder un cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos descontados a 30 días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. Luego del segundo vencimiento se aplicará la misma medida hasta el día del efectivo pago.

40.2. Intereses Resarcitorios: Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorio sobre el monto original equivalente a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30

días. Este monto se adicionará al interés punitivo.

40.3. Ingresos por Intereses de Financiamiento: La Prestadora deberá financiar en los casos expresamente previstos, y previa solicitud del Usuario, los cargos que se indican en este Régimen tarifario, a una tasa que no supere la aplicada por el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días. Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación de la Prestadora informar a los Usuarios al respecto.

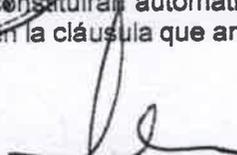
40.4. Información: La información a los Usuarios deberá comprender la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad los gastos extras adicionales si los hubiere, y el monto total financiado a pagar.

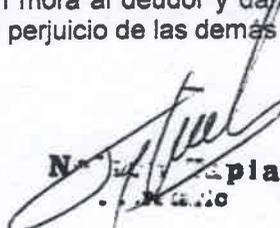
40.5. Recargos: La Prestadora podrá facturar con costo a los usuarios aquellos gastos que se originan en la gestión de cobro extrajudicial sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que se originen con posterioridad y/u otros tendientes a reembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestadora para percibir los montos adeudados.

40.6. Recargos por Incumplimientos de los Usuarios: La Prestadora previa autorización del Ente Regulador otorgada según el análisis que éste realice en cada caso general o particular, tendrá derecho a la facturación y cobro por trabajos vinculados con la prestación del Servicio, originados en incumplimientos de las normas vigentes, por parte de Usuarios claramente individualizados. Dicha facturación deberá tener en cuenta los costos incurridos por la Prestadora y afectará únicamente a los Usuarios a los que corresponda imputar el incumplimiento. El ENRESS podrá controlar la pertinencia de los costos mencionados, solicitando a la Prestadora los informes correspondientes. Dichos informes deberán en todos los casos estar debidamente certificados por los Auditores Técnico y Contable.

40.7. Facultades sobre las Deudas: La Prestadora podrá otorgar facilidades de pago en relación a las deudas que los Usuarios mantengan con ella, respetando los principios de generalidad e igualdad en la prestación del Servicio.

ARTÍCULO 41°: MORA: La falta de pago en los vencimientos que se indican en este Reglamento constituirán automáticamente en mora al deudor y darán lugar a los intereses y recargos señalados en la cláusula que antecede, sin perjuicio de las demás sanciones contempladas en este Reglamento.


A. AGUSTIN MENGO
PRESIDENTE


Claudia A. Savino
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA


CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA


HORAÇÃO CIANCIO
PRESIDENTE



concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para el pago. La Prestadora deberá cursar al Usuario un aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días hábiles de antelación, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial, o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la Prestadora a raíz de una mora anterior. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado en el párrafo anterior.

ARTÍCULO 43°: LUGAR DE PAGO: Podrán ser lugares de pago el de la sede de la Prestadora sita en calle Nápoles 338 de la localidad de San Jerónimo Sud y/o bancos y/o entidades habilitadas a tal efecto según conste en la factura pertinente, como así el horario de pago.

ARTÍCULO 44°: COMPROBANTES: Los Usuarios deberán conservar los comprobantes como constancias de pago y exhibirlos a requerimiento de la Prestadora. Siendo ésta la única forma de acreditar el pago.

ARTÍCULO 45°: FACTURAS IMPUGNADAS: Si el reclamo del Usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por la Prestadora o por el ENRESS serán, a opción del Usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses y recargos establecidos en el artículo 40o que antecede. La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario el derecho al pago parcial a cuenta de un importe, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto la Prestadora se expida. En caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, la Prestadora deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el reclamo fuera denegado, la Prestadora podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a quince (15) días corridos posteriores a la fecha de la resolución, adicionando los recargos establecidos en el Régimen tarifario. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.

ARTÍCULO 46°: NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación de la Prestadora notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido o en el domicilio al que se remitan de las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del Usuario.

ARTÍCULO 47°: FALTA DE PAGO. RECONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DEL SERVICIO: En caso de corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reconexión establecido en el Régimen tarifario, la Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas. Vencido este plazo sin que la Prestadora hubiere restablecido el Servicio no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del Servicio. En caso que el Usuario no efectivice el pago dentro de los treinta (30) días corridos posteriores al corte del Servicio, la Prestadora tendrá derecho a facturar un monto adicional equivalente al Cargo de Desconexión establecido en el Régimen tarifario, siempre que previamente se haya realizado efectivamente la desconexión.

ARTÍCULO 48°: CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora podrá cortar el servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al ENRESS quien podrá impedir el corte del Servicio, en los casos previstos en las Normas aplicables.

ARTÍCULO 49°: EXCEPCIONES AL CORTE DE SERVICIO: La Prestadora no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

49.1. Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el



[Signature]
A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

[Signature]
N. ...
PRESIDENTE

[Signature]
CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

[Signature]
HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

[Faint background signatures and stamps]

56.4. Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas;

56.5. Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de agua, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.

56.6. Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de cloacas, con o sin desborde de líquidos cloacales, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.

56.7. Reclamo sobre el servicio: diez (10) días corridos que se extenderán a veinte (20) días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.

56.8. Todo reclamo referido a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento deberá ser atendido por la Prestadora en forma gratuita dentro de las veinticuatro (24) horas de formulado. La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el ENRESS, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el Art.30 de la Ley N° 24240.

ARTÍCULO 57°: DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: Los documentos que el Usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos, a saber:

57.1. **Situación ante la D.G.I. Comprobante extendido por la D.G.I.:** Debe constar el número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A. del Usuario; la última factura abonada, documentación que acredite la propiedad o contrato de locación, y conformidad del propietario en su caso o título por el cual ocupa el inmueble, y tipo y número de documento de identidad del solicitante.

57.2. **Cambio de nombre de propietario:** Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa declaratoria de herederos y/o hijuela de juicio sucesorio, acta de adjudicación o remate; factura, documento de identidad del solicitante.

57.3. **Reclamos por facturación dudosa, o facturas fuera de término:** Últimas facturas sobre las que desea reclamar. En caso de presentarse los originales de las facturas la Prestadora extraerá copia y restituirá aquéllas al Usuario.

57.4. **Devoluciones:** Facturas sobre las que se realiza el reclamo. En caso de presentarse los originales de las facturas, la Prestadora extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.

57.5. **Informe de deuda:** Número de partida datos de dominio del inmueble respectivo, domicilio, nombre del propietario.

57.6. **Solicitud de conexión:** Fotocopia del plano de construcción o croquis del inmueble. Firmar solicitud de trámite. Acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario, en su caso, o título por el cual ocupa el inmueble y conformidad del propietario, y tipo y número de documento de identidad del solicitante y/o propietario. Comprobante extendido por la AFIP donde conste número de CUIT y al frente al I.V.A si el destino del inmueble no es para vivienda familiar exclusivamente.

Otros: La Prestadora informará por escrito y en cartelera los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del ENRESS.

ARTÍCULO 58°: RECURSO ANTE EL ENRESS: Todos los reclamos de los Usuarios relativos al servicio o a las tarifas deberán deducirse directamente ante la Prestadora, y se resolverán en los



[Signature]
A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

[Signature]
N°... .. pla
... .. o

[Signature]
CLAUDIA A. SAVINO
SECRETARIA ADMINISTRATIVO

[Signature]
HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

CLAUDIA A. SAVINO
SECRETARIA ADMINISTRATIVO

A. AGUSTIN MENGÓ
PRESIDENTE

plazos fijados en el artículo 56° que antecede. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio de la Prestadora. Contra las decisiones o el silencio de la Prestadora, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante el ENRESS, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso de la Prestadora. El ENRESS dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto. Antes de resolver deberá solicitar la Prestadora los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En la respuesta, la Prestadora podrá también exponer su opinión sobre el reclamo. Las decisiones del ENRESS dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán a la Prestadora y a los Usuarios. Las decisiones que adopte el Directorio del ENRESS habilitarán la vía judicial. No obstante, ello, el recurrente podrá optar por interponer los remedios y recursos administrativos que correspondan por aplicación de las normas generales de procedimiento administrativo de la provincia de Santa Fe. No será necesario agotar esta vía recursiva para demandar judicialmente la Prestadora, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

ARTÍCULO 59°: PROCEDIMIENTO ANTE EL ENRESS: El procedimiento de trámites ante el ENRESS se ajustará a lo establecido en la ley 11220 y el Decreto 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

ARTÍCULO 60°: FUNCIONES: El ENRESS tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las *Normas aplicables*.



A. AGUSTIN MENGO
PRESIDENTE



CLAUDIO A. SAVINO
SECRETARIO ADMINISTRATIVO


HORACIO CIANCIO
PRESIDENTE

23