

“SAN LUIS AGUA SOCIEDAD DEL ESTADO”

REGLAMENTO DEL USUARIO

NORMAS GENERALES

Artículo 1º- OBJETO

EL Presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales debe ajustar su obrar **SAN LUIS AGUA SOCIEDAD DEL ESTADO** y el Usuario en la prestación del servicio público de agua para riego, agrícola, industrial, ganadero, acuícola, minero, medicinal y recreativo.

Este reglamento es dictado como consecuencia del Marco Regulatorio aprobado por Leyes N° VI-0159-2004, N° VIII-0671-2009, Decretos N° 3739-MdelC2009 y 3894-MdelC-2009, y está constituido:

- a) Por las normas contenidas en el presente instrumento legal reglamentario.
- b) Por todas aquellas Resoluciones que dicte SAN LUIS AGUA SOCIEDAD DEL ESTADO en ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones y/o prohibiciones dirigidas a los Usuarios; o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido en relación con los mismos.
- c) Por Resoluciones de Asamblea Ordinaria o Extraordinaria de la SAN LUIS AGUA SOCIEDAD DEL ESTADO.

Artículo 2º- AMBITO DE APLICACION.

El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende el servicio de:

- a) captación de aguas destinadas a riego, agrícola, industrial, ganadero, acuícola, minero, medicinal y recreativo.
- b) transporte, distribución y cobro por la prestación del servicio del agua.

Artículo 3º- CARACTER DEL SERVICIO

La provisión de agua constituye un servicio público regulado legalmente que debe ser cumplido con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad e igualdad.

Desde el momento de la habilitación de las redes externas, EL PRESTADOR estará facultado a requerir al frentista el pago del servicio.

Artículo 4º- FISCALIZACION

Como contrapartida a la obligatoriedad del servicio, EL PRESTADOR se encuentra facultado para regular la prestación en la distribución del agua para el uso determinado en el presente reglamento asegurando la debida tutela de los derechos del usuario, autorizando y controlando las conexiones

de los frentistas; en este orden ejercerá en plenitud el poder de policía sobre las conexiones clandestinas y/o sobre el uso abusivo y/o defectuoso del agua provista.

Artículo 5º- CAÑERIAS EXTERNAS

EL PRESTADOR es responsable del mantenimiento, operación y explotación de los acueductos, canales, aguas subterráneas, pozos públicos y/o toda otra modalidad técnica de distribución del agua.

En todos los casos y cualquiera sea la modalidad de ejecución de las obras a realizar por el Usuario, las mismas deberán ajustarse conforme a los proyectos técnicos elaborados y/o aprobados por EL PRESTADOR.

Artículo 6º: CANTIDAD DE AGUA.

EL PRESTADOR deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria conforme a la dotación solicitada según proyecto presentado y aprobado y a la disponibilidad de agua, en un todo de acuerdo al balance hídrico provincial. Cuando un Usuario necesitare un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR podrá denegar tales peticiones en función de razones técnicas, de capacidad y/o en la defensa del recurso del agua.

Artículo 7º- DEBER DE COMUNICACIÓN

El Usuario deberá comunicar, dentro de las 48 horas, a EL PRESTADOR cualquier pérdida y/o desperfecto que observe en el sistema de agua, caso contrario será personalmente responsable de los perjuicios que dicha pérdida y/o desperfecto causaren a EL PRESTADOR, a los terceros y/o al medio ambiente.

Artículo 8º-

EL PRESTADOR está facultado para autorizar el uso del agua para otros fines que los señalados en los artículos precedentes, siempre que la ley lo habilite para ello, que la capacidad de las fuentes lo permita y que no resulte afectado el sistema de distribución en perjuicios de otros usuarios y/o del medio ambiente.-

DE LOS MEDIDORES

Artículo 9º-

Se propenderá al registro del abastecimiento mediante medidores de consumo, cuya ubicación con referencia a los inmuebles lo determinará EL PRESTADOR.

Para el caso que EL PRESTADOR lo determine por decisión fundada, podrá suspender el sistema de cobro de tarifas por registro de medidores y suplantarlos por cobro de una tarifa fija.

Artículo 10º- FUNCIONAMIENTO CORRECTO.

Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando los resultados de su control en el "banco de pruebas" indican que sus lecturas poseen un error en más o en menos de hasta un cinco (5%) por ciento.

EL PRESTADOR podrá, acorde a la magnitud del inconveniente detectado, realizar un control en el lugar. Si con ello no se comprobara el buen funcionamiento del medidor deberá recurrir al control en el "banco de pruebas".

Artículo 11º- VERIFICACION A SOLICITUD DEL USUARIO.

Si un Usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo por escrito ante EL PRESTADOR, el que procederá a la inspección y verificación del medidor. EL PRESTADOR no podrá facturar en función de consumos hasta tanto no proceda a comunicar a los Usuarios los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese error en los consumos registrados, el costo de la inspección, establecido en TRES (3) veces el cargo fijo correspondiente, correrá por cuenta del Usuario, en cuyo caso se adicionará a la factura próxima siguiente. Caso contrario, se facturará el consumo registrado.

Artículo 12º- MANIPULACION DE MEDIDOR.

Está absolutamente prohibido al Usuario toda manipulación del medidor.

En caso de verificarse el incumplimiento a las normas vigentes y a esa obligación, estará a cargo del Usuario el costo de la reparación por el daño causado y el de las inspecciones y verificaciones que hubieran resultado necesarias.

EL PRESTADOR procederá a la facturación de los consumos no registrados a valores vigentes, desde la fecha presunta de la alteración hasta el momento de su comprobación, con más los intereses que correspondan.

El consumo se estimará en base a períodos similares del año anterior, o al de mayor consumo del año en curso en caso de conexiones nuevas, cuando el medidor funcionó correctamente. Asimismo, EL PRESTADOR procederá a la aplicación de una multa equivalente de hasta doce (12) meses,

tomando como base el de mayor consumo registrado durante el último año de liquidación.

DE LAS INSTALACIONES INTERNAS

Artículo 13º- INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISION DE AGUA

13.1.- Se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua en el interior de los inmuebles rurales. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por el medidor de caudal, el cual se considera parte integrante de las redes externas. No obstante ello, el Usuario será responsable del cuidado y protección del medidor y su correcto funcionamiento; caso contrario será pasible de las sanciones que prevé este Reglamento.

13.2.- En todos los casos, el agua conducida por tuberías para uso humano y ganadero, deberá ser descargada en un reservorio impermeable, cisterna, tanque australiano o cualquier otro tipo de almacenamiento de agua que asegure la estanqueidad de la misma.

En ningún caso se podrá descargar el agua en represas o en forma directa a los bebederos.

El incumplimiento de esta obligación será sancionado conforme el apartado correspondiente del presente Reglamento del Usuario.

Artículo 14º- DEFICIENCIAS O PÉRDIDAS EN INSTALACIONES INTERNAS.

En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías, válvulas, bebederos, flotantes, reservorios y similares, bajo responsabilidad del Usuario que afecten al sistema externo y/o que conlleven a pérdidas de agua innecesarias, el mismo deberá ser reparado por el Usuario dentro de las 48 horas bajo apercibimiento de sanciones pecuniarias por el uso indebido del recurso. Además de lo consignado en el punto precedente, EL PRESTADOR está habilitado a restringir el servicio hasta su reparación por parte del Usuario, salvo que la magnitud aconseje otras medidas.

Artículo 15º- INSPECCIONES.

EL PRESTADOR tiene derecho a ingresar en los inmuebles por sí o por terceros designados a esos efectos cuantas veces resulte necesario para verificar las instalaciones de agua internas de los Usuarios. Salvo casos de emergencia, las visitas se realizarán de lunes a viernes entre las 8 y las 19 horas, en lo posible previa concertación de la cita. El empleado deberá portar la

credencial que lo identifique como tal, donde constará nombre y foto del mismo.

DE LOS CARGOS DEL SERVICIO Y LA FACTURACIÓN

Artículo 16°-

EL PRESTADOR se encuentra facultado para percibir las tarifas, por sí o por terceros, mediante el sistema de "carga fijo" o por el "sistema medido" mediante la utilización de medidores que serán de responsabilidad del Usuario.

Se entiende como "carga fijo" a aquel en que sin perjuicio de que varíe el consumo de agua, la tarifa a percibir es un monto fijo preestablecido por EL PRESTADOR. Se entiende por "sistema medido" los casos en que se deba instalar un medidor que registre el consumo del servicio y el monto de la tarifa se encuentre ligada a dicho consumo registrado.

Artículo 17°- CARGO DE INSTALACION.

Toda nueva conexión será bajo el sistema medido. El costo de incorporación a este sistema, esto es, la provisión y el costo de instalación del o de los medidores de caudales, estará a cargo de el Usuario.

Artículo 18°- RENOVACION.

La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del Usuario. EL PRESTADOR comunicará al Usuario cuando resultare necesario el cambio del medidor.

Artículo 19°- LECTURA DEL MEDIDOR.

EL PRESTADOR procederá, por sí o por terceros, a la lectura de los medidores con la periodicidad que éste determine.

De no poder realizar las lecturas por mal funcionamiento del medidor o por no funcionar, podrá estimar el consumo, en base al consumo registrado en igual período del año anterior, cuando el medidor funcionaba correctamente.

EL PRESTADOR solo podrá efectuar estimaciones por no haber efectuado el proceso de lectura en tiempo y forma por razones climáticas o de fuerza mayor debidamente justificadas.

EL PRESTADOR y/o quien éste designe informará al Usuario, en tiempo oportuno, todo hecho de su responsabilidad que afecte la facturación, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

Artículo 20°- CONEXION.

EL PRESTADOR está obligado a conectar el servicio a los Usuarios que así lo soliciten que residen en la zona de distribución, siempre que las condiciones técnicas y el proyecto presentado

así lo permitan y solo si hubieran dado cumplimiento a los requisitos exigidos por EL PRESTADOR. En ese caso, la conexión deberá realizarse dentro de los quince (15) días hábiles de recibida la petición. En el supuesto de que el solicitante debiera adecuar éstas instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se hubiere notificado a EL PRESTADOR la terminación de las tareas de adecuación.

Se entiende por **conexión** todos aquellos sistemas que extraen agua para la utilización por parte del Usuario, cualquiera sea la modalidad de distribución de la misma.

Artículo 21º- TRAMITE.

21.1.- El pedido de conexión deberá realizarse ante la Oficina de EL PRESTADOR y/o donde éste establezca. Al solicitar la misma, el Usuario deberá presentar un plano de la instalación interna y un plano de mensura o croquis de localización del predio rural si ese no existiere y acreditar la propiedad del inmueble y/o posesión y/o contrato por el que se le conceda el uso o tenencia del mismo. El Usuario deberá denunciar o constituir un domicilio urbano a todos los efectos de este Reglamento al momento de solicitar la conexión del servicio.

21.2.- El Usuario deberá presentar un informe que contenga la descripción del proyecto que se ejecutará en el inmueble, especificando los fines para los que solicita la conexión, firmada por un profesional debidamente habilitado. El informe deberá contener el tipo de producción a realizar y el detalle técnico completo de la conexión -planialtimetría completa, calculo hidráulico, materiales, y todo lo referente al mismo-.

21.3.- El Usuario se encuentra obligado a comunicar a EL PRESTADOR cualquier modificación al proyecto que hubiera presentado al momento de solicitar la conexión del servicio, como así también todas aquellas modificaciones en el inmueble y/o en la superficie del mismo que afecten la prestación del servicio, dentro de los cinco (5) días hábiles.

En caso de que el Usuario no cumpliera con esta obligación, EL PRESTADOR queda facultado automáticamente a readecuar la dotación del servicio.

Artículo 22º- DERECHO POR CONEXION.

El Usuario abonará un derecho por la conexión al momento de solicitarla, mediante depósito en cuenta bancaria y/o mediante cualquier otro medio que a esos efectos determine EL PRESTADOR.

No se procederá a efectuar la conexión solicitada sin que se encuentre totalmente pago el cargo referido.

Artículo 23º- DERECHO DE DESCONEXION Y DERECHO DE RECONEXIÓN.

23.1.- El Usuario podrá solicitar la desconexión del servicio.

A los fines de la desconexión EL PRESTADOR dispondrá de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud para efectivizarla.

El Usuario deberá pagar un cargo equivalente a un (1) cargo fijo o de un (1) mes de prestación del servicio según corresponda. Dicho pago debe efectuarse con anterioridad al momento de su efectiva desconexión, debiéndose saldar también todo cargo impago existente a dicho momento.

23.2.- Una vez desconectado el servicio conforme lo dispuesto en el apartado precedente, el Usuario podrá solicitar la reconexión del servicio, mediante el procedimiento establecido en el artículo 21º del presente Reglamento del Usuario, y deberá abonar un cargo por reconexión equivalente a tres (3) cargos fijos.

DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 24º- CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

EL PRESTADOR deberá brindar un servicio ininterrumpido, sin perjuicio de lo establecido en el párrafo siguiente.

Cortes programados: Deben ser comunicados a los Usuarios con 24 horas de antelación indicando como mínimo por un medio de comunicación masiva (TV, Diario, Radio):

- a) La duración estimada del corte.
- b) Las precauciones a adoptar.
- c) Las razones por las cuales se lleva a cabo el corte.

Se reconocen los siguientes tipos de cortes:

- a) Programado: para mantenimiento, renovación o rehabilitación.
- b) Imprevistos

Artículo 25º- PROVISION DE AGUA.

En caso que se detectare algún problema en la prestación del servicio del agua, el Usuario podrá denunciar el hecho a EL PRESTADOR, el que deberá investigar sin más trámite dentro de las setenta y dos (72) horas de recibida la denuncia toda situación que pueda implicar verosímilmente la aparición de riesgo y/o perjuicio.

Artículo 26º- SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIA.

La atención de las mismas se efectuará según su grado de urgencia, para lo cual se dispondrá de los medios humanos y materiales para resolver los problemas denunciados.

El Usuario puede 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 de interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

Artículo 27º- DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Los Usuarios gozan de los siguientes derechos:

- 1) Solicitar la conexión, desconexión y reconexión del servicio de provisión de agua.
- 2) Recibir el servicio de provisión de agua.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación del servicio o su normal cumplimiento.
- 4) Utilizar el servicio permanente de atención de emergencias en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas, en los casos que resulte posible.
- 6) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- 7) Reclamar ante EL PRESTADOR cuando no cumpla:
 - a) Con las condiciones de calidad del servicio.
 - b) Con las normas de facturación.
 - c) Con los Planes de Mejoras y Expansión.
 - d) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado.
- 8) Recibir de EL PRESTADOR un trato cortés, diligente y eficiente.
- 9) Ejercer las acciones previstas en las normas vigentes en el orden Nacional, Provincial o Municipal sobre "Defensa de los Derechos del Consumidor".

Artículo 28º- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Son obligaciones de los Usuarios las siguientes:

- 1) Cumplir con los regímenes vigentes en cuanto a la conexión, desconexión y reconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua en el área regulada sin el conocimiento y la debida autorización de EL PRESTADOR.
- 2) Mantener las instalaciones internas en buenas condiciones evitando pérdidas de agua.
- 3) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los derechos y/o cargos correspondientes a: conexión, desconexión, reconexión, y los demás previstos en este Reglamento. El hecho de no haber recibido la liquidación no exime al Usuario de su obligación al pago.

- 4) Permitir el acceso de inspecciones a EL PRESTADOR -y/o a quien éste autorice- a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.
- 5) Reparar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- 6) Abstenerse de manipular los medidores instalados y llaves de corte en las conexiones externas y cualquier otro elemento perteneciente al acueducto o pozo que abastezca, y de instalar sistemas de bombeo que succionen agua de la red con el objeto de aumentar su propio caudal y presión.
- 7) Abstenerse de realizar conexiones a la red interna de un vecino, con o sin consentimiento o autorización de éste. En caso de existir, se la considerará como una conexión clandestina.
- 8) Abonar las multas que EL PRESTADOR le hubiere impuesto en el marco de las disposiciones de este Reglamento.

Artículo 29º- FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.

EL PRESTADOR goza de las siguientes facultades y obligaciones:

- 1.- Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del servicio, de acuerdo con las normas aplicables.
- 2.- Prestar el servicio en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad e igualdad, de manera tal que se garantice un suministro eficiente, la protección del medio ambiente, y la distribución equitativa del recurso.
- 3.- Publicar la información necesaria a fin que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el régimen tarifario y el servicio en general.
Cuando la información a brindar tenga carácter general, se podrán utilizar medios públicos de comunicación: radio, televisión, publicidad ambulante, prensa escrita, y otras.
- 4.- En caso que se compruebe deficiencia en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del servicio u ocasione perjuicios a terceros, EL PRESTADOR podrá disponer el corte de servicio.-
- 5.- En caso que se detecten infracciones cometidas por los Usuarios que ocasionen contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el servicio EL PRESTADOR deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto, pudiendo adoptar las medidas preventivas de cualquier naturaleza que estime necesarias.
- 6.- Cobrar las tarifas por el servicio prestado de acuerdo con las modalidades contenidas en este Reglamento y demás normas aplicables.
- 7.- Cortar el servicio en caso de falta de pago y/o cualquier otro incumplimiento grave.

8.- Cumplir y hacer cumplir el reglamento del Usuario y las demás normas aplicables.

9.- EL PRESTADOR podrá suspender el servicio por períodos de corta duración y sin previo aviso en los casos en que se presenten situaciones imprevistas, tales como reparaciones, nuevas conexiones, limpieza de las vías de distribución y cualquier otra que así lo requiera. Cuando la suspensión del servicio sea programada y por un período más largo, deberá dar aviso a los usuarios por medios idóneos.

Asimismo, podrá suspender la prestación del servicio en caso de incendio, para acudir en auxilio a la zona afectada, por el término mínimo necesario para combatir el siniestro. EL PRESTADOR promoverá la colocación de depósitos particulares por los usuarios con la finalidad que los inconvenientes surgidos por aquellas causas queden minimizados.

DE LAS SANCIONES

Artículo 30°-

30.1. Conforme lo establecido en este Reglamento del Usuario, EL PRESTADOR se encuentra facultado a ejercer el debido control sobre las conexiones y/o sobre la prestación del servicio; este control será ejercido mediante inspectores debidamente designados que serán identificados mediante el uso de credenciales.

De todas las constataciones que efectúen estos inspectores, labrarán Actas de Constatación e Infracción. En caso de que, en el momento de la infracción se encontrare presente el Usuario, le será entregada una copia del Acta labrada; caso contrario se procederá a notificar de la misma en el domicilio que hubiera informado a EL PRESTADOR al momento de solicitar el alta del servicio o con posterioridad, siendo a su cargo todos los gastos que dicha notificación demandaren.

Para los supuestos de conexiones clandestinas y/o ilegales y/o en los casos en que EL PRESTADOR no conociere el domicilio del infractor, se procederá a notificar el acta y/o la sanción en su caso conforme a lo dispuesto en el artículo 48 del presente Reglamento del Usuario.

30.2. En el supuesto en que de la inspección realizada surgiere la constatación de una infracción y así fuese consignado en el Acta, el Usuario podrá ejercer su defensa mediante la presentación de un descargo, dentro de los cinco (5) días de notificado, en las oficinas de EL PRESTADOR.

30.3 EL PRESTADOR analizará los hechos y en caso de corresponder aplicará la sanción pertinente. Las sanciones serán notificadas conforme lo dispuesto por el apartado 30.1 del presente artículo.

Artículo 31°- EL PRESTADOR está facultado para aplicar sanciones a los usuarios en casos de mal funcionamiento de las instalaciones internas que causen perjuicios al servicio, daños intencionales, conexiones clandestinas, falta de pago de facturas, derroche de agua, conductas que afecten el recurso del agua, y/o al medio ambiente; manipulación de medidores, y cualquier otro acto que ponga en riesgo el servicio y/o el recurso del agua y/o que infrinja las disposiciones de este Reglamento y demás normas aplicables.-

En igual sentido, EL PRESTADOR se encuentra facultado a aplicar las sanciones respectivas en caso de constatar vulneraciones y/o afectaciones de cualquier naturaleza en las llaves maestras reguladoras del servicio y/o en las vías de distribución.

Artículo 32°- Las sanciones a aplicar por EL PRESTADOR son las siguientes:

a) Apercibimiento por escrito, que se aplicará en casos de infracciones leves;

b) Suspensión temporaria de abastecimiento de agua, que se aplicará en los casos siguientes: incumplimiento de los pagos de tasas y tarifas; desperfectos que afecten el funcionamiento de las instalaciones internas hasta que se subsane el inconveniente y/o derroche de agua; conexiones clandestinas y cualquier otra que afecte la prestación del servicio, el medio ambiente y/o el recurso del agua.

c) Recargo por pago fuera de término de las tarifas, cargos y multas: Se aplicarán los intereses que se determinan en el artículo 30 de este Reglamento.

En los supuestos de faltas graves, entendidas como aquellas que ponen en riesgo la prestación del servicio, el cobro del mismo, toda acción tendiente a evadir el normal funcionamiento del servicio y/o el medio ambiente, EL PRESTADOR podrá proceder preventivamente a la desconexión y/o suspensión del servicio.

Asimismo, y sin perjuicio de lo establecido en el apartado b) del presente artículo, en caso de conexiones clandestinas y/o irregulares, EL PRESTADOR queda facultado a proceder al inmediato y automático corte del servicio y precintado de la conexión clandestina y/o irregular a través de los inspectores afectados al control del servicio, debiendo el Usuario presentarse en las Oficinas del PRESTADOR con el número del precinto para regularizar su situación. No obstante ello, será pasible de una multa equivalente de hasta cincuenta (50) veces el monto del cargo fijo del servicio; esta sanción podrá ser

elevada al doble en caso de reincidencia en la infracción dentro del periodo de dos años.

Artículo 33°- En los casos de suspensión temporaria, se procederá a rehabilitar el servicio en forma automática una vez eliminados los hechos que motivaron 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 EL PRESTADOR, se abone el derecho equivalente al precio de una nueva conexión con más un veinte por ciento (20%) del monto de la misma.

Artículo 34°- De toda infracción comprobada se labrará acta y procederá a anotar la infracción en el Registro de Usuarios.-

Artículo 35°- Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 30, 31 y 32 de este Reglamento, EL PRESTADOR queda facultada para:

a) Proceder al desmantelamiento por cuenta del usuario de las conexiones clandestinas y el secuestro de los materiales y/o herramientas usados en ellas;

b) Realizar por cuenta del usuario las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias;

c) Iniciar las acciones legales pertinentes para el cobro compulsivo de las deudas contraídas por los usuarios y obtener la reparación de los daños y perjuicios.

En estos casos los cargos a cuenta del usuario serán incorporados en la factura posterior.

Artículo 36°- AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA

EL PRESTADOR se encuentra facultado a solicitar el auxilio de la fuerza pública en todos aquellos casos que a criterio del inspector actuante y/o cualquier empleado del mismo que se constate una conexión clandestina, y/o cualquier tipo de conexión que sea susceptible de poner en riesgo la prestación del servicio, el recurso del agua y/o el medio ambiente.

Artículo 37°- En caso de falta de pago de las facturas que emita EL PRESTADOR, se cumplirá el siguiente procedimiento:

1.- En caso de mora superior a treinta (30) días en el pago de una factura, EL PRESTADOR y/o quien éste designe emplazará por cinco (5) días hábiles al usuario para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio.

Cumplido este recaudo, EL PRESTADOR podrá cortar el Servicio suministrado a los usuarios morosos.-

2.- Una vez cancelada la deuda que originó el corte, con sus intereses, recargos y el cargo de reconexión si correspondiera, EL PRESTADOR deberá reintegrar el servicio dentro del término de cinco (5) hábiles.-

3.- Los usuarios no podrán sufrir el corte del Servicio: a) cuando conste un acuerdo documentado sobre el pago del monto adeudado; b) en aquellos casos en que el prestador hubiera ordenado suspender la desconexión; c) en otros casos de urgente necesidad demostrada y conforme a resolución fundada del EL PRESTADOR.

DE LAS TARIFAS

Artículo 38°- EL PRESTADOR será el encargado y responsable del cobro del servicio por sí mismo y/o por terceros.-

A tales efectos las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por el servicio que preste, tendrá fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo.

Artículo 39°- EL PRESTADOR remitirá las facturas de las tarifas a los usuarios en el domicilio denunciado a tal efecto y en forma gratuita, a excepción de las intimaciones por falta de pago. Los usuarios quedan obligados a denunciar cualquier cambio de su última dirección postal, bajo apercibimiento de considerar válido el envío de las facturas al domicilio denunciado.

En caso que el usuario no reciba la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago para lo cual llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

Artículo 40°- El usuario deberá conservar los comprobantes como constancias de pago y exhibirlos a requerimiento de EL PRESTADOR.-

Artículo 41°- INFORMACION DEL REGIMEN TARIFARIO.

Las eventuales modificaciones que surgieran al régimen tarifario durante el periodo de prestación serán informadas por EL PRESTADOR a los usuarios con la antelación necesaria.

DE LA RELACIÓN CON EL USUARIO

Artículo 42°- 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.

Artículo 43º- RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO.

Los reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del servicio que afecten a los Usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar a EL PRESTADOR el domicilio, nombre y apellido del Usuario afectado y la irregularidad denunciada. En igual sentido podrá proceder el Usuario en caso reclamos por facturación errónea.

Artículo 44º- TRAMITE.

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante EL PRESTADOR originará la confección, por parte de EL PRESTADOR, de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al Usuario como constancia del registro del caso. De todo reclamo EL PRESTADOR deberá llevar un Registro.

Artículo 45º- TIEMPO DE RESPUESTAS.

EL PRESTADOR deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedidos de los Usuarios en los siguientes términos:

- a) Reclamo en general: quince (15) días hábiles de recibido el mismo.
- b) Pedido de conexión a la red en el área servida: quince (15) días hábiles.
- c) Pedido de Reconexión: cinco (5) días hábiles.
- d) Pedido de desconexión: cinco (5) días hábiles.
- e) Pedido de inspección por denuncias sobre la calidad del agua: dos (2) días hábiles.

Artículo 46º- Excepcionalmente en los supuestos en que las decisiones de EL PRESTADOR -una vez revisadas por éste- y que por su naturaleza constituyan actos administrativos, el Usuario podrá impugnar la misma recurriendo por vía de alzada ante el Poder Ejecutivo Provincial; en este caso la autoridad administrativa con competencia, en caso de corresponder, solo podrá impartir las instrucciones pertinentes al directorio de EL PRESTADOR para que proceda a dejar sin efecto el acto sometido a control, señalado la ilegalidad del mismo.

Este recurso deberá presentarse por escrito y en forma fundada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles por ante EL PRESTADOR quién deberá elevarlo a la autoridad administrativa dentro de los quince (15) días hábiles remitiendo a aquella los antecedentes para su resolución.

Artículo 47º-

En ningún caso los reclamos y/o los recursos que se presentaran por el Usuario en el marco de las disposiciones de este

Reglamento, suspenderán ni interrumpirán el plazo para pagar las facturas, liquidaciones y/o multas.

Artículo 48º- NOTIFICACIONES ESPECIALES.

En todos los casos donde sea obligación de EL PRESTADOR notificar al Usuario cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad incluyendo la intimación para el pago de una liquidación atrasada, la misma deberá realizarse al domicilio que hubiera denunciado o constituido.

En caso de no ser posible realizar la notificación conforme lo establecido en el párrafo precedente, EL PRESTADOR podrá notificar al Usuario por cualquier medio, incluso públicos, siendo facultad del PRESTADOR en caso de no localizar al Usuario, realizar la notificación en el Municipio y/o Comisaría de la jurisdicción más cercana.

Pasado el plazo de cinco días sin que se presente a regularizar la situación, EL PRESTADOR podrá proceder al cobro ejecutivo de la suma adeudada."

Luego de una breve deliberación, el Directorio por unanimidad resuelve aprobar el Reglamento del Usuario transcrito precedentemente en todos sus términos.

En relación al segundo punto de orden del día, el Directorio resuelve por unanimidad autorizar la publicación por los distintos medios y en el Boletín Oficial de la Provincia a fin de que el mismo sea conocido por los usuarios. A esos efectos el Presidente queda autorizado por unanimidad por este Directorio para efectuar todas las gestiones necesarias para la correcta publicación del mismo. En igual sentido, se autoriza al Señor Presidente a elevar a escritura el Reglamento del Usuario que por el presente queda aprobado. Sin más que tratar, siendo las 12:30 horas se levanta la sesión.

DR. DANIEL WOSCOBOINIK
PRESIDENTE
SAN LUIS AGUA SOCIEDAD DEL ESTADO