



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

ORDENANZA N° 198 - 13 Acebal, 28 de Agosto de 2013.

VISTO

Que esta Comuna, se encuentra a cargo de la prestación del Servicio Público de Desagües Cloacales, en todo el ámbito de su jurisdicción desde el año 1993, y

CONSIDERANDO

La Ley N° 11.220, que reglamenta el funcionamiento de los mencionados servicios en toda la Provincia de Santa Fe, y la consecuente creación del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, con competencia para el control de todos los prestadores.

Que, por tanto, se hace necesario establecer normas que encuadren las relaciones entre el Prestador, el Usuario y el ENRESS, estableciendo los derechos y obligaciones mutuas que surgen de ello.

Que resulta entonces imprescindible, adecuar las disposiciones locales a esta nueva situación.

Por ello

LA COMISIÓN COMUNAL DE ACEBAL SANCIONA LA PRESENTE ORDENANZA

Artículo 1º) La Comuna de Acebal, en su condición de prestataria del Servicio Público de Desagües Cloacales, en todo el ámbito de su jurisdicción, establece el siguiente ordenamiento con el propósito de determinar las formas, modalidades, alcances y procedimientos y basando la misma en los siguientes principios generales:

Bien Común: A efectos de preservar las fuentes de suministro y el ecosistema en general.

Interés General: Tendiente a la prestación con equidad para todos los actores sociales y resguardar los legítimos derechos de los usuarios de recibir servicios de la mejor calidad.

Economía: Mediante el establecimiento de tarifas justas que aseguren la preservación de las instalaciones, su acrecentamiento y renovación, en la medida necesaria, y las operaciones que sea menester para la prestación de manera continua y eficiente.

Artículo 2º) Derógase cualquier norma comunal que se oponga a la presente.

Artículo 3º) Aprobar, en los términos establecidos por el Artículo 54 de la Ley 11.220, el Reglamento del Usuario y el Régimen Tarifario que, como Anexo I obra en la presente Ordenanza.

Artículo 4º) Aprobar, en los términos establecidos por el Artículo 54 de la Ley 11.220, el Plan de Mejoras y Desarrollo para el año 2013 que, como Anexo II, obra en la presente Ordenanza.

Artículo 5º) Regístrese, comuníquese, archívese.



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

COMUNA DE ACEBAL

SERVICIO DE DESAGÜES CLOACALES

REGLAMENTO DEL USUARIO

GENERALIDADES

ART. 1° - OBJETO: El **REGLAMENTO DEL USUARIO** tiene por objeto establecer los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los usuarios, la prestadora y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley 11220 y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en el anexo C de dicha Ley.

ART. 2° - NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de desagües cloacales se rige por las disposiciones de la ley 11220, las regulaciones del ENRESS y las Ordenanzas que dicte la Comuna, en ese orden.

ART. 3° - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este **REGLAMENTO** se entiende por:

a) **PRESTADORA;** **Comuna de ACEBAL**

b) **ENTE REGULADOR;** Ente creado por la ley 11220 y cuya constitución fuera aprobada por el decreto 3470/95, denominado en adelante en este Reglamento como ENRESS, competente para controlar y regular la prestación del servicio en toda la Provincia de Santa Fe.

c) **USUARIOS** Personas físicas o jurídicas que sean propietarias. poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio

Los usuarios se clasifican:

c.1. **Usuarios reales.** Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las Áreas Servidas.

c.2. **Usuarios potenciales.** Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas.

d) **ÁMBITO DE LA CONCESIÓN;** El ámbito de aplicación del Reglamento comprende el territorio comprendido por la Comuna de ACEBAL

e) **ÁREA DE EXPANSIÓN:** El territorio comprendido dentro del área prestada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste la prestadora.

f) **ÁREA SERVIDA:** El territorio comprendido dentro del cual la Prestadora presta efectivamente el servicio de desagües cloacales

g) **BALDÍO:** 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 Inmuebles Conectados al Servicio.

h) **INMUEBLE CONECTADO AL SERVICIO.** Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Comuna que tenga a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria Servicios 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.-

i) **INMUEBLE DESCONECTADO AL SERVICIO:** Todo inmueble situado dentro del Ámbito de la Prestación que tenga a su disposición Servicios de desagües cloacales a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria, y al que la Prestadora le hubiera otorgado la desconexión



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

o no-conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley N° 11.220. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere cortado el Servicio por falta de pago o causas justificadas.

j) **INMUEBLE DESHABITADO:** Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.

k) **INSTALACIONES EXTERNAS:** Toda la red exterior de recolección de desagües cloacales y se extiende hasta la línea de edificación. Son externas al domicilio

l) **INSTALACIONES INTERNAS:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la recolección de desagües cloacales, extendiéndose dentro del inmueble en un todo de acuerdo al reglamento de instalaciones cloacales domiciliarias elaborado por la Comuna.

m) **RÉGIMEN TARIFARIO:** El cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por servicios de provisión de desagües cloacales y por trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios

n) **SERVICIO** El Servicio Público comprende: al conjunto de cañerías, estructuras, equipos e instalaciones cuya explotación se encuentra a cargo de la Comuna, con supervisión del ENRESS en lo que hace al poder de policía.

En todos los casos, el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en las Normas Aplicables.

DE LOS SERVICIOS.

DISPOSICIONES GENERALES

ART 4° - CARÁCTER DEL SERVICIO: los servicios públicos de desagües cloacales deben ser prestados por la Prestadora en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente

ART. 5° - OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del **ÁREA SERVIDA** están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y a utilizar el servicio de 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 red

ART. 6° - REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: La Prestadora es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de recolección de desagües cloacales. Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los inmuebles abastecidos y van desde la colectora hasta la línea de edificación del inmueble servido.

PROVISIÓN DE SERVICIO

ART. 7° - CALIDAD DEL SERVICIO: La descarga de los efluentes cloacales que la Prestadora brinde deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Anexo "B" de la ley 11220 y Normas Aplicables.

ART. 8° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La Prestadora deberá garantizar la continuidad del servicio, de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas, todos los días del



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

año, sin interrupciones debidas a deficiencias en La Red de Desagües Cloacales y / o en el Sistema de Tratamiento.

INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ART. 9° - INSTALACIONES INTERNAS: El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de los desagües cloacales del inmueble, de modo que no contaminen ni alteren el funcionamiento de la red pública y/o el sistema de tratamiento.

ART. 10° - REPARACIONES: En caso de detectarse desperfectos 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 Ente Regulador.

En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los Usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las Normas Aplicables.

ART. 11° - INSPECCIONES: El usuario podrá 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 adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del servicio. En todos los casos las visitas deberán realizarse en horarios razonables, salvo situaciones graves de emergencia operativa y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio, exhibiendo credenciales adecuadas. 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.

CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ART. 12° - CONEXIÓN.

a) **Obligatoriedad:** Una vez que el servicio de desagües cloacales esté disponible en las condiciones del Art. 52 de la ley 11220 y el artículo 4 del presente reglamento el inmueble deberá ser conectado obligatoriamente al servicio.

b) **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.

c) **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.

d) **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 los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión. 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.

e) **Cargo de conexión:** Una vez instalada una conexión nueva, el usuario deberá abonar a la Prestadora el cargo de conexión establecido. 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.



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

ART. 13° - DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado el usuario podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del servicio de desagües cloacales solicitando la desconexión del servicio. Para ello deberá abonar el cargo establecido y la totalidad de la deuda que el inmueble registre con motivo de los servicios prestados por la Prestadora. Verificada la procedencia 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. En la comunicación referida la Prestadora 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.

ART. 14° - 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.

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

ART. 15° - INMUEBLES BALDÍOS. Si el inmueble fuese baldío y no contase con conexión domiciliaria instalada, el usuario no pagará ningún cargo.

En el caso de solicitar el servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido.

Si dicho inmueble baldío cuenta con la respectiva conexión domiciliaria se considerará inmueble conectado al servicio, salvo que se halla solicitado la desconexión y abonado el respectivo cargo establecido.

ART. 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. 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 inmuebles baldíos, al solicitar la conexión del servicio deberá abonar el cargo de conexión establecido.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EMERGENCIAS

ART. 17° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La Prestadora deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los 365 días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las normas aplicables.

ART. 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:

1- Cortes programados. Deben ser comunicados a los usuarios, por medios adecuados, con 48 horas de antelación.

2- Corte imprevisto: cualquiera sea la causa, la Prestadora deberá informar a los usuarios dentro de las 24 horas de producido y por medios adecuados de difusión.

3- En todos los casos en que el corte del servicio se prolongare por un lapso superior a las 18 horas la Prestadora está obligada a disponer de un servicio de emergencia gratuito

4- 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.

ART. 19° - SERVICIO DE EMERGENCIA: La Prestadora está obligada a proporcionar a los usuarios un servicio de emergencia durante los 365 días del año. Los Lugares y teléfonos a los que el Usuario puede acudir deberán ser indicados en las facturas que emita la Prestadora.



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

DE LOS USUARIOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ART. 20° - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Conectarse o desconectarse del servicio de desagües cloacales en las condiciones y casos previstos en el Art. 12, 13, 14, 15 y 16 de este Reglamento.
- 2) Recibir el servicio de en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.

- 6) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 7) Reclamar de la Prestadora cuando no cumpla:
 - a) con las normas de facturación.
 - b) con los Planes de Expansión y Metas fijadas en la Concesión.
 - c) con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.

- 8) Reclamar ante el E.N.R.E.S.S. por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios que no hubiere sido debidamente atendido por la Prestadora.
- 9) Denunciar ante el E.N.R.E.S.S. cualquier conducta irregular u omisión de la Prestadora o sus agentes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 10) Recibir información completa, veraz y suficiente sobre el servicio que la Prestadora presta.
- 11) Recibir de la Prestadora un trato cortés, diligente y eficiente.
- 12) Recibir asesoramiento y asistencia gratuita 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.
- 13) Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor de dos (2) meses para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por los Prestadores, y por lo menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, los Prestadores podrán cortar el Servicio suministrado a los Usuarios morosos.
- 14) 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 Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión o en otros casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 15) 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.
- 16) Para el caso que se requiera la utilización del Servicio para desagües industriales se deberá requerir la autorización de la Comuna, quien evaluará la factibilidad de manera tal de no comprometer la capacidad de la Red de Desagües Cloacales y / o del Sistema y ajustándose a la establecido en el Reglamento de Instalaciones Cloacales e Industriales. La Comuna podrá, previo estudio de prefactibilidad, celebrar Convenios con las empresas que soliciten conectarse a la Red.

ART. 21° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

- 1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de desagües cloacales en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización de la Prestadora.
- 2) Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.
- 3) Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas y



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

arrojar elementos que pudieran afectar la eficiencia del servicio...

- 4) Pagar los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión desconexión, reconexión y los demás cargos previstos.
- 5) Permitir a la Prestadora la inspección del inmueble servido en los casos previstos en este Reglamento.
- 6) Informar cualquier modificación que altere la facturación a emitir por la Prestadora.
- 7) No incorporar a la red de desagües cloacales domiciliarios, excedentes pluviales provenientes de techos, patios, o cualquier otro origen, por lo que será total y absolutamente responsable por los daños y consecuencias que se pudieran suceder como consecuencia de dicha incorporación, siendo pasibles las penalidades establecidas en las normas aplicables.

DE LA PRESTADORA

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA

ART. 22° - DERECHOS DE LA PRESTADORA: La Prestadora goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al servicio de acuerdo a la ley 11220.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo
- 3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área concesionaria en los casos y condiciones previstas en el Reglamento y las normas aplicables
- 4) 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.
- 5) 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.

ART. 23° - OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA: La Prestadora tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el servicio de desagües cloacales a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de desagües cloacales cuando la calidad del mismo no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.
- 3) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del servicio, formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del E.N.R.E.S.S. en forma inmediata.
- 4) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios.
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso del E.N.R.E.S.S. a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
- 7) Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
- 8) 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.
- 9) Comunicar al usuario con una antelación mínima de 30 días corridos la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.
- 10) En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones de efluente cloacal 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 E.N.R.E.S.S., realizarla a costa del usuario.
- 11) En caso de la existencia de conexiones domiciliarias que ocasionen un riesgo para la salud pública o a la red de desagües cloacales domiciliarios y planta de tratamiento, proceder a su anulación comunicando dicha circunstancia de inmediato al ENRESS.



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

- 12) Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del servicio en caso de corte
- 13) 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.
- 14) Suministrar al usuario en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y eficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO – RELACIÓN CON LA PRESTADORA Y EL E.N.R.E.S.S. ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ART. 24° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por la Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos se dará inicio inmediato a la gestión informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas.

El personal que atienda al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de:

- a) asentar su queja en el libro de reclamos.
- b) ser recibido por el jefe de la oficina.

ART. 25° - CAPACITACIÓN DEL PERSONAL: El personal destinado a la atención del público recibirá capacitación integral 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.

INFORMACIÓN AL USUARIO

ART. 26° - INFORMACIÓN AL USUARIO: La Prestadora pondrá a disposición del usuario en todas las oficinas comerciales folletos informativos acerca de los temas de su interés. 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.

ART. 27° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: Las modificaciones que sufra el Régimen Tarifario vigente serán publicadas y ser expuestas en forma visible en las oficinas comerciales de la Prestadora.

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de usuarios afectados deberá ser informado dentro de los 30 (treinta) días de aprobada la modificación.

RECLAMOS

ART. 28° - COMO DIRIGIRSE A LA PRESTADORA: A fin de optimizar la relación entre usuario y Prestadora, se consagra al informalismo como principio general para las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos la Prestadora, en forma personal o por intermedio de un representante:



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

- a) Personal: Concurrencia a las oficinas de la Prestadora.
- b) Por teléfonos: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- e) Por Notas: Dirigiéndose por simple nota a la Prestadora. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegrama.
- d) Por fax.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones y los números de tele fonos y fax habilitados.

ART. 29° - TRÁMITE: Cada pedido, presentación o reclamo ante la Prestadora originará la confección de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro numérico alfabético, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el E.N.R.E.S.S.

ART. 30° - 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) Situación ante la D.G.I. Comprobante extendido por la D.G.I. donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A.; última factura, acreditación de propiedad o Contrato de 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.
- b) 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 de la cuenta, documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- c) Reclamos por facturación dudosa, o facturas fuera de termino: Ultima/s factura/s sobre las que desea reclamar. En caso de presentarse los originales de las facturas la Prestadora extraerá copia y restituirá aquellos al usuario.
- d) 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.
- e) Informe de deuda: Número de partida datos de dominio del inmueble respectivo, domicilio, nombre del propietario.
- f) 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 D.G.I. donde conste número de CUIT y posición fiscal frente al I.V.A si el destino del inmueble no es para vivienda familiar exclusivamente.
- g) otros: La Prestadora informará por escrito y en carteleras los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del ENRESS.

ART. 31° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios no exigirán 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 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.

ART. 32° - TIEMPO DE RESPUESTAS: La Prestadora deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

- a) Reclamos en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.
- b) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un usuario o un



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

- grupo de usuarios, el plazo de respuestas no podrá superar las 24 hs.
- c) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del efluente vertido a la red: 24 horas.
 - d) Pedido de conexión a la red en el área servida: 30 días corridos.
 - e) e) Pedido de reconexión: 48 hs.
 - f) Reclamo sobre el servicio: 10 días corridos que se extenderán a 20 días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.
 - g) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, con o sin desborde de líquidos cloacales, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas. .

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 E.N.R.E.S.S.

ART. 33° - RECURSO ANTE EL E.N.R.E.S.S.: Todos los reclamos de los Usuarios relativos al Servicio o a las tarifas y tasas deberán deducirse directamente ante los Prestadores, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo anterior. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio de los Prestadores.

Contra las decisiones o el silencio de los Prestadores, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso de los Prestadores. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios 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 Ente Regulador de Servicios Sanitarios dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán a los Prestadores y a los Usuarios.

Las decisiones que adopte el directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios 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.

ART. 34° - 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 E.N.R.E.S.S 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 establecidos.

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.

ART. 35° - 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



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

efectivamente a conocimiento del usuario.

RÉGIMEN TARIFARIO

ART 36° - 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, 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 de este reglamento.

Las tarifas a aplicar según el consumo será de:

A) USUARIOS CONECTADOS:

- Tarifa : \$ 32 (treinta y dos) mensuales por boca de suministro

B) LOTES BALDIOS:

- Tarifa: \$ 0 por boca de suministro

Los precios o tarifas indicados anteriormente no incluyen IVA ni Tasa Retributiva.

ART. 37° - CARGOS ESPECIALES

a) CARGO DE CONEXION

Una vez solicitada una nueva conexión por un Usuario, la Prestadora tendrá derecho a la facturación y cobro al Usuario del correspondiente Cargo de Conexión, estipulado en \$ 950 + \$ 85 por metro de frente

Las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo de la Prestadora.

Corresponderá la facturación de un (1) Cargo de Conexión por cada conexión instalada.

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la provisión de la conexión domiciliaria.

a.1) CARGO A USUSARIOS INDUSTRIALES

En el caso que la Prestadora admitiese el vuelco de efluentes industriales, antes de realizar la conexión la Prestadora fijará la tarifa mensual según el volumen y la calidad del líquido a recibir.

b) CARGO DE DESCONEXION

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiera solicitado la desconexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable un Cargo de Desconexión, estipulado en \$ 0

El pago deberá ser efectivizado en el momento de otorgada la desconexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha de vigencia del presente, por servicios atrasados.

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

c) CARGO DE NO CONEXION

Para el caso de Inmuebles Deshabitados respecto de los cuales se hubiere solicitado la No Conexión de los Servicios disponibles en un todo de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 11.220, será aplicable un Cargo de No Conexión, estipulado en \$ 0



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

El pago deberá ser efectivizado dentro de los quince (15) días corridos de otorgada la no conexión como condición para la efectivización de la misma. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha.

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

d) CARGO DE RECONEXION

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 de un Cargo de Reconexión, estipulado en \$ 0

La Prestadora o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.

Los valores consignados en el presente Artículo no incluyen IVA.

ARTICULO 38° - FACTOR DE TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE REGULACIÓN Y CONTROL

A los efectos de solventar el costo de financiamiento del Ente Regulador, la Prestadora facturará a los Usuarios la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control establecida por el artículo 27 de la Ley N° 11.220, informando a los mismos la suma o porcentaje aplicado.

Los importes facturados durante cada mes calendario por el concepto establecido precedentemente, independientemente de su efectivo cobro, serán transferidos al Ente Regulador dentro de los diez (10) primeros días corridos del mes siguiente al de su facturación, respetando los plazos y formas que el Ente Regulador hubiere establecido al efecto. Dichos importes no serán posibles de descuentos, retenciones, embargos ni compensaciones por parte de la Prestadora.

ARTICULO 39° - IMPUESTOS MUNICIPALES, PROVINCIALES Y NACIONALES

Los precios o tarifas indicados anteriormente no incluyen alícuotas correspondientes a impuestos municipales, provinciales y nacionales que fueren aplicables.

ART. 40° -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

ART. 41° - REQUISITOS DE LAS FACTURAS: en las facturas que emita la Prestadora deberá indicar; como mínimo, lo siguiente;

Nombre y domicilio del Usuario.

Fecha de emisión.

Ubicación del inmueble

Período facturado.

Fecha de vencimiento

Fecha de próximo vencimiento.

Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor del servicio, ingresos por cuenta de terceros y otros ingresos.

Intereses por mora y montos resultantes.

Importe de otros descuentos exenciones, rebajas o subsidios aplicables.

Porcentaje y/o monto de la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control.

Impuestos.

Importe total a pagar.

Importes con mora.

Lugares y forma de pago.

Números telefónicos y direcciones de la Prestadora y del Ente Regulador.



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

Deuda del usuario (períodos, importes e intereses). En el caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda "No existen deudas pendientes".

ART. 42° - FACTURACIÓN Y LIQUIDACIÓN: La Prestadora será la encargada y responsable del cobro del Servicio. A tales efectos las facturas, liquidaciones o certificados de deudas que emitan por el servicio que presten, de acuerdo con el Cuadro Tarifario respectivo, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo fiscal, con arreglo a lo dispuesto en el Art. 91 de la Ley N° 11.220.

ART. 43° - OBLIGADOS: Estarán obligados al pago del servicio todos los usuarios particulares y los entes públicos nacionales, provinciales y Comunales, que dispongan del servicio. Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se les facturen de conformidad con las Normas Aplicables;

a) El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el Servicio, por toda la deuda que éste registre, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley N° 11220.

b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de la posesión o tenencia.

ART. 44° - PERIODOS DE FACTURACIÓN: La periodicidad de la facturación de los Servicios prestados, será determinada por la Prestadora, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente al Ente Regulador y a los Usuarios correspondientes - por medios adecuados- con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos.

ART. 45° - PAGO DE LAS FACTURAS: La facturación de los servicios deberá ser pagada a los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura.

La Prestadora deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, 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.

ART. 46° - PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO: El régimen de intereses resarcitorios y punitivos, como así también los recargos destinados a reembolsar los perjuicios causados 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 – Ley de Defensa al Consumidor. Los porcentajes podrán ser modificados por el Ente Regulador a efectos de mantener la significación de los mismos.

Los pagos fuera de vencimiento recibirán los siguientes recargos:

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 de un cincuenta por ciento (50%) la tasa activa para descuento de documentos descontados a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último días del mes anterior a la efectivización del pago. Luego del segundo vencimiento se aplicará la misma medida, hasta el día del efectivo pago.

Intereses Resarcitorios

Luego del segundo vencimiento y hasta el día del efectivo pago, un interés resarcitorios 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.

Ingresos por Intereses de Financiamiento

La Prestataria 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



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

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 Prestataria informar a los Usuarios al respecto.

La información a los Usuarios deberá comprender la discriminación de los intereses a pagar del saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar y su periodicidad los gastos extras adicionales si los hubiere, y el monto total financiado a pagar.

Recargos.

La Prestataria 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 rembolsar los perjuicios irrogados en razón de las acciones que deba realizar la Prestataria para percibir los montos adeudados.

Recargos por Incumplimientos de los Usuarios: La Prestataria 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 Prestataria y afectará únicamente a los Usuarios a los que corresponda imputar el incumplimiento. El Ente Regulador podrá controlar la pertinencia de los costos mencionados, solicitando a la Prestataria los informes correspondientes Dichos informes deberán en todos los casos estar debidamente certificados por los Auditores Técnico y Contable.

Facultades sobre las Deudas

La Prestataria podrá otorgar facilidades de pago en relación a las deudas que los Usuarios mantengan con él, respetando los principios de generalidad e igualdad en la prestación del Servicio.

ART. 47° - FACTOR DE TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE REGULACIÓN Y CONTROL

A los efectos de solventar el costo de financiamiento del Ente Regulador, la Prestadora facturará a los Usuarios la Tasa Retributiva de Servicios Regulatorios y de Control establecida por el artículo 27 de la Ley N° 11.220, informando a los mismos la suma o porcentaje aplicado.

Los importes facturados durante cada mes calendario por el concepto establecido precedentemente, independientemente de su efectivo cobro, serán transferidos al Ente Regulador dentro de los diez (10) primeros días corridos del mes siguiente al de su facturación, respetando los plazos y formas que el Ente Regulador hubiere establecido al efecto. Dichos importes no serán posibles de descuentos, retenciones, embargos ni compensaciones por parte de la Prestadora.

ART. 48° – CORTE DE SERVICIO: La Prestadora estará facultada para proceder al corte transitorio del servicio cuando detecte una conexión clandestina o cuando el líquido cloacal vertido a la Red sea de calidad dudosa que ponga en peligro las cañerías y / o demás elementos constitutivos de la Red y al sistema de Tratamiento de Efluentes.

ART. 49° - FALTA DE PAGO. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora estará facultada para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones:

La mora incurrida en una factura se configurará de manera automática y deberá ser, como mínimo, de dos (2) meses calendarios a partir de su vencimiento original.

La prestadora deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito en, como mínimo, dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalos entre las mismas, 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



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

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.

ART. 50° - 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. 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, solo en el caso de haberse efectivizado físicamente dicha desconexión.

ART. 51° - CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO: La Prestadora podrá cortar el Servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al Ente Regulador quién podrá impedir el corte del Servicio, en los casos previstos en las normas aplicables.

ART. 52° - CORTE DE SERVICIO. EXCEPCIONES: La Prestadora no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo
- b) Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por la Prestadora o por el Ente Regulador.
- c) Cuando el Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador prohibiera a la Prestadora la concreción del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.
- d) Cuando lo dispongan las Municipalidades y Comunas respectivas, haciéndose cargo de la obligación de pago.
- e) Que se trate de un hospital público.

ART. 53° - CORTE IMPROCEDENTE. CONSECUENCIAS: En caso de que la Prestadora hubiere efectuado el corte del Servicio a un Usuario y el Ente Regulador comprobara la improcedencia de la medida, la Prestadora deberá restablecer el Servicio en un plazo de veinticuatro (24) horas. Si la Prestadora no restableciera el servicio en el plazo establecido, deberá abonar al usuario una compensación equivalente al valor del Cargo de Reconexión.

ART. 54° - LUGAR DE PAGO: Las facturas deberán abonarse en los lugares y horarios indicados en la factura, en efectivo, cheque, giro o transferencia a la cuenta corriente de la Prestadora.

ART. 55° - REMISIÓN FACTURA: Salvo petición expresa del usuario la factura se remitirá a la dirección inmueble servido El usuario podrá solicitar de la Prestadora que le envíe la factura, sin costo a cualquier punto del país

ART. 56° - PLANES DE PAGO: En todos los casos en que la Prestadora conceda planes de pago a los usuarios, por decisión propia o conforme lo ordenado en el Régimen Tarifario deberá informarles a) el total de intereses a pagar; b) el saldo de la deuda; c) la tasa de interés efectiva anual; d) la forma de amortización del capital; e) cantidad de pagos a efectuar y su periodicidad; t) gastos extras o adicionales que hubiere y g) monto total financiado a pagar.

RESPONSABILIDAD

ART. 57° - RESPONSABILIDAD DE LA PRESTADORA: La Prestadora es responsable de la



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del inmueble servido

ART. 58° - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO: El usuario es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones internas del inmueble servido.

ART. 59° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: La Prestadora deberá indemnizar al usuario los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El usuario deberá resarcir la Prestadora los daños que se deriven del incumplimiento de los deberes emanados de este Reglamento.

ENRESS

ART. 60° - FUNCIONES: El Ente Regulador de Servicios Sanitarios 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.

ART. 61° - PRESENTACIONES ANTE EL E.N.R.E.S.S.: Las presentaciones ante el Enress podrán ser efectuadas en la misma forma y modalidades establecidas en el art. 42 del presente reglamento.

ART. 62° - PROCEDIMIENTO ANTE EL E.N.R.E.S.S.: El procedimiento ante el E.N.R.E.S.S. se ajustará a lo establecido en la ley 11220 y el dec. 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

Acebal, 20 de Abril de 2013



COMUNA DE ACEBAL

DEPARTAMENTO ROSARIO
PCIA. DE SANTA FE

ANEXO II **PLAN DE MEJORAS Y DESARROLLO**

AÑO 2013

TIPO DE SERVICIO: DESAGÜES CLOACALES

OBRAS NUEVAS

DENOMINACIÓN OBRA	FECHA DE TERMINACIÓN	MONTO APROXIMADO DE INVERSIÓN
Limpieza de solidos acumulados en laguna de descarga de camiones atmosféricos que se encuentra totalmente colmatada	Diciembre 2013	\$ 50.000
Limpieza de sólidos acumulados en entrada y salida de lagunas facultativas	Diciembre 2013	\$ 50.000
Construcción y puesta en funcionamiento de 2 filtros verdes, a la salida de la laguna de estabilización	Diciembre 2013	\$ 50.000

TAREAS DE MANTENIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DE LAS TAREAS	PERÍODO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	MONTO APROXIMADO DE INVERSIÓN
Implementacion uso de bacterias para mejorar la actividad biológica de las lagunas y la limpieza de las cañerías	MENSUAL	\$5.000
Limpieza y Mantenimiento de Cámaras Colectoras y Red propiamente dichas	MENSUAL	\$ 20.000
Arreglos y limpieza de bombas de impulsión	MENSUAL	\$ 10.000
Limpieza y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Efluentes	MENSUAL	\$ 10.000
Desinfección con Cloro	MENSUAL	\$ 10.000