

“REGLAMENTO PARA LOS USUARIOS Y OPERADORES DE SERVICIOS MAYORISTAS DE PROVISIÓN DE AGUA EN BLOQUE”

CAPITULO I – GENERALIDADES

Sección 1.- Objeto

Artículo 1º: El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regirán las relaciones, derechos y obligaciones entre los Usuarios y el Permisionario/Concesionario en el marco del servicio público de provisión de agua en bloque, como asimismo de éste con el E.R.Se.P. y el Estado Provincial, -a través de sus organismos competentes- con la misión de controlar la ejecución del Título Habilitante y el cumplimiento de sus Metas.

Artículo 2º: La provisión de agua potable constituye un servicio público vital para la salud que debe ser prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios, la protección de la salud pública, del medio ambiente y el uso racional del recurso.

Artículo 3º: La prestación de estos servicios comprende la captación, transporte, potabilización, distribución y comercialización de agua en bloque para consumo doméstico, comercial e industrial en las ciudades y localidades servidas. También comprende las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico financieras necesarias para la prestación en bloque del Servicio y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento, mejoramiento, reposición y ampliación de las instalaciones necesarias, la conexión y suministro del servicio a todo usuario que esté en condiciones de recibirlo, y el cobro de las tarifas y/o cargos que correspondan.

Sección 2.- Normativa aplicable

Artículo 4º: La prestación del servicio de provisión de agua en bloque se rige por las disposiciones de las Leyes Provinciales Nros. 5.589 (Código de Aguas); 8835 – Carta del Ciudadano, 8836 - de Modernización del Estado -; 10.545 de Requisitos de Facturaciones en Energía Eléctrica y Agua, y la Ley Nacional 24.240 del Defensa del Consumidor, para el caso que resulte aplicable. Asimismo por el Decreto Provincial Nro. 529/94 y su modificatorio

Nro. 597/94 (Marco Regulador para la Prestación de Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Córdoba) y el Decreto N° 4560 – Serie “C” – 1955. Resultan de aplicación a su vez, las reglamentaciones que dicte el ERSeP- en particular el presente Reglamento; todos los documentos que instrumente el Título Habilitante, la Resolución N° 174/16 expedida por la entonces Secretaría de Recursos Hídricos – y/o la que en un futuro la modifique - , y demás normativa aplicable.

Sección 3.- Definiciones y sujetos

Artículo 5º: A los efectos de este Reglamento se entiende por:

- a) **ENTE de REGULACIÓN Y CONTROL:** El ERSeP, en el marco de sus atribuciones conforme normativa vigente (Ley 8835, 10.433, 10545 modif. por Ley 10928 y normativa concordante).
- b) **PODER CONCEDENTE:** El Estado Provincial, a través del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos, conforme delegación de facultades dispuesta por Decreto Provincial N° 303/2024.
- c) **TITULAR DEL SERVICIO:** El Estado Provincial, a través de la Administración Provincial de Recursos Hídricos (APRHI) en su carácter de autoridad de aplicación del Marco Regulador para la Prestación de Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Provincia de Córdoba (Dec. Pcial N° 529/94)
- d) **PERMISIONARIO/CONCESIONARIO:** Persona jurídica de derecho público o privado, constituida o a constituirse en operador y prestador del servicio mayorista de provisión de agua en bloque, en virtud de un Título Habilitante expedido por el Estado Provincial a través de sus organismos competentes. En adelante siempre que se mencione al **OPERADOR** del servicio se entenderá que se trata del **PERMISIONARIO/CONCESIONARIO**.
- e) **TÍTULO HABILITANTE:** El instrumento legal suscripto entre el Estado Provincial a través de sus organismos competentes y el Permisionario/Concesionario, por medio del cual se otorga la operación, mantenimiento y explotación del servicio de provisión de agua en

bloque en relación a un sistema determinado, conforme alguna de las modalidades previstas en el Art. 46 de la Ley 8.836.

f) **USUARIOS:** Las personas físicas o jurídicas de derecho público o privado que reciban o puedan recibir del Permisionario/Concesionario el servicio de provisión de agua en bloque en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

Se dividirán a su vez en:

f.1.1: **DISTRIBUIDORES:** Son aquellas Municipalidades, Cooperativas o Empresas que compren en bloque para efectuar la distribución minorista en una o varias localidades.

f.1.2: **GRANDES CONSUMIDORES PARTICULARES:** Son aquellas Instituciones, Empresas o personas físicas, con alguna actividad productiva con necesidad de agua potable. Situación que deberá acreditar documentalmente ante el concesionario.

f.1.3: **PEQUEÑOS CONSUMIDORES PARTICULARES:** Son aquellas Instituciones, Empresas o personas físicas, que utilizan el agua para abastecimiento domiciliario.

f.2) **USUARIOS POTENCIALES:** son aquellos comprendidos en áreas a las cuales podrían servir los sistemas mayoristas concesionados y/o a concesionar ya sea por construcción de nuevos acueductos, ampliación o interconexión con los existentes y a los cuales se deba dotar de servicio.

g) **SERVICIO:** Las actividades de captación, potabilización, conservación, transporte, distribución y comercialización de agua en bloque.

h) **AREA SERVIDA:** Es el área dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua en bloque, en los términos de la documentación contractual respectiva.

i) **AREA DE APLICACION:** Es el área servida, donde será de aplicación el presente Reglamento.

j) **AREA DE EXPANSION:** Es el territorio a incorporar dentro del radio de la Concesión, para el cual se hayan aprobado o aprueben Planes de Mejoras y Expansión de los Servicios de provisión de agua en bloque que preste el Concesionario.

k) **REGIMEN TARIFARIO:** El cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por el servicio de provisión de agua en bloque.

l) **CONEXIÓN DE AGUA:** Cañería de derivación comprendida entre el acueducto y el respectivo punto de enlace con la localidad servida (que es la salida de la válvula conectada al acueducto y el correspondiente medidor volumétrico).

m) **CONEXIÓN DE AGUA PARA NUEVOS SERVICIOS:** Cañería de derivación comprendida entre el acueducto (cuya capacidad de transporte tenga caudal disponible) y el respectivo punto de enlace con la localidad a servir, que es la salida de la válvula conectada al acueducto y el correspondiente medidor volumétrico. Los gastos necesarios para las obras de interconexión serán a cargo de los usuarios distribuidores, de común acuerdo entre concesionario y usuario. Las obras se ejecutarán conforme lo estipulen los respectivos acuerdos, permisos y/o contratos de concesión y demás documentación suscripta con cada operador de servicio mayorista.

Sección 4.- Ámbito de aplicación

Artículo 6º: El ámbito de aplicación material del presente Reglamento comprende el abastecimiento de agua en bloque a los Usuarios y la prestación del servicio.

Artículo 7º: El ámbito de aplicación territorial del presente reglamento está dado por los límites de la jurisdicción correspondiente al radio de la Concesión o Permiso y especialmente en el Área Servida, que podrá extenderse a todo el sistema de Acueductos que, se alimenten de las fuentes o de los principales, o todo otro principal o secundario, que en el futuro se realice para mejorar el sistema actual o para su ampliación.

CAPITULO II – DESCRIPCIÓN DE LA NATURALEZA DEL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD

Sección 1.- Condiciones de la prestación.

Artículo 8º: El Permisionario/Concesionario tiene la obligación de suministrar agua para usos domésticos, comerciales, públicos o de servicio en el área servida según el Título Habilitante y el presente Reglamento, en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que asegure su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente, la salud pública y el uso racional del recurso.

Artículo 9º: Los Usuarios situados en las áreas servidas por el Permisionario/Concesionario, están obligados al pago de los servicios en las condiciones que establezca el Régimen Tarifario, en el marco de la regulación y control del ERSeP

Artículo 10º: El Poder Concedente instrumenta a través del E.R.Se.P.- en el marco de sus competencias legalmente establecidas - un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo del Permisionario/Concesionario, de las tarifas aplicables, satisfaciendo las necesidades sanitarias de la población y asegurando la debida tutela de los derechos de los Usuarios del servicio público ante el Permisionario/Concesionario.

Sección 2.- Calidad del agua.

Artículo 11º: El agua en bloque que el Permisionario/Concesionario provea deberá cumplir con los requerimientos y características físico - químicas en relación con las Normas Provinciales de Calidad y Control de Aguas para Bebidas (Res. N° 174/16 - o la que en un futuro la reemplace), a excepción de la etapa de desinfección que deberá ser realizada o reforzada por el usuario, según las bases establecidas en los instrumentos que rigen cada Permiso, Concesión o documentación contractual respectiva. El operador sin perjuicio de la regulación y control ejercido por las autoridades respectivas, deberá establecer un programa de muestreo y evaluación para el agua tratada, conforme la reglamentación en vigencia.

Artículo 12º: El usuario distribuidor deberá realizar la desinfección del agua suministrada por el permisionario/concesionario a los fines de garantizar la potabilidad de la misma cuando el servicio sea para distribución domiciliaria de agua potable, en caso de que el permisionario/concesionario realice una etapa de desinfección, la misma deberá ser

reforzada, en caso de ser necesario, a los fines de cumplimentar lo establecido por la normativa de agua para bebida.

Artículo 13º: Emergencia Sanitaria: En caso de que el Permisionario/Concesionario detectare algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato al usuario a través de un medio rápido y eficaz, con las medidas que corresponda adoptar en cada caso.

En estos casos el Operador podrá optar según entidad del desvío respecto de la normativa aplicable entre las siguientes medidas correctivas:

- a) Cortar el suministro, proveyendo de suministros alternativos en condiciones aptas para el consumo, y proceder a desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo.
- b) Continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.

Producidos estos casos el Operador deberá:

1. Comunicar en forma inmediata al ERSeP para que pueda intervenir de acuerdo al origen de la emergencia y arbitre las medidas correspondientes para dar solución definitiva al problema.
2. En caso de contaminación de la fuente, el PODER CONCEDENTE deberá ejercer su poder de policía conforme sus facultades legales

Artículo 14º: Sin perjuicio de su derecho a formular su reclamo ante el ERSeP, en caso de que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua, el usuario deberá denunciar el hecho al Permisionario - Concesionario, el que investigará sin más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar la aparición de riesgo sanitario. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular conforme lo previsto y exigido en las normas vigentes.

Sección 3.- Continuidad del servicio

Artículo 15º: El Permisionario/Concesionario tendrá la obligación ante cortes de suministro mayores de cuatro (4) horas de informar a los Usuarios respecto de las causas de interrupción del servicio con la antelación que se indica a continuación:

- Cortes programados: deben ser comunicados a los Usuarios con 24 horas de antelación, indicando como mínimo:
 - a) El radio afectado.
 - b) La duración estimada del corte.
 - c) Las precauciones a adoptar.
 - d) Las razones por las cuales se lleva a cabo el corte.
- Cortes imprevistos: cualquiera sea la causa, el operador deberá informar a la mayor brevedad al ERSeP. La comunicación a los Usuarios se hará a través de algún medio rápido y eficaz, pudiendo valerse de medios electrónicos a tal fin.

Sección 4.- Caudal y volumen de abastecimiento.

Artículo 16º: El Permisionario/Concesionario garantizará en todo momento como mínimo el caudal promedio hora o en su defecto el volumen diario, el que hubiere sido comprometido por contrato o acuerdo celebrado entre las partes.

A requerimiento de los Usuarios, el Permisionario/Concesionario realizará inspecciones y verificaciones de las instalaciones internas y los asesorará en los casos que se verifique presión baja o caudal insuficiente de agua.

Artículo 17º: La succión directa desequilibra el funcionamiento del Acueducto y perjudica a los demás Usuarios, por lo que está prohibido a éstos la conexión directa sobre el Acueducto de equipos para bombeo de agua. En caso de necesidad de elevación del agua, deberá siempre intercalarse una cisterna para depósito y/o bombeo antes de las estaciones elevadoras.

Los usuarios deberán prever en sus instalaciones la construcción de cisternas para reserva con un volumen compatible con la dotación de suministro y el número de habitantes servidos, incluyendo los consumos especiales, siguiendo los lineamientos del Decreto N° 4560 – Serie “C” – 1955 Art. 22 inc. d) Reserva.

Mantener dentro de sus instalaciones una reserva de agua para un mínimo de veinticuatro (24) horas y un máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Sección 5.- Dotaciones.

Artículo 18º: El Permisionario/Concesionario está obligado a producir los volúmenes de agua necesarios para satisfacer las dotaciones de agua, expresadas en litros per cápita día de acuerdo a los contratos realizados.

CAPITULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO Y SU PRECIO

Sección 1.- Responsabilidad sobre las cañerías de los acueductos.

Artículo 19º: El Permisionario/Concesionario es responsable del mantenimiento de todas las cañerías, accesorios y medidor de la derivación a la localidad servida.

El usuario distribuidor es responsable del mantenimiento del sistema desde el macro medidor hacia la red interna y deberá mantener especialmente el tramo hasta el flotante de ingreso a la cisterna o cámara para bombeo, e incluso ejecutar las obras que el Permisionario/concesionario le indique para asegurar el ingreso de caudal necesario para un correcto abastecimiento.

Sección 2.- Costo de la conexión.

Artículo 20º: Los pedidos de conexiones dentro del Área Servida y que comprendan a usuarios particulares contemplados en el Art. 5 Inc. f 1.2, podrán ser atendidos por el Concesionario si éste dispone de volúmenes de agua en el sistema de distribución y siempre que los Usuarios interesados se hagan cargo de la prolongación de la cañería del acueducto a ser ejecutada por profesionales y/o empresas a conformidad del Permisionario/Concesionario. Para lo cual presentarán un proyecto que cumpla con las normas técnicas en vigencia para este tipo de obras. La construcción será realizada bajo el control integral del Permisionario/Concesionario, pasando las cañerías instaladas en estas condiciones a formar parte de los bienes de la concesión, una vez finalizada, aprobada y puesta en servicio la obra en cuestión.

CAPÍTULO IV - DESCRIPCIÓN DE LAS TARIFAS VIGENTES

Sección 1. Conceptos y precios vigentes.

Artículo 21º: Los conceptos tarifarios de aplicación, cuadros tarifarios y precios vigentes se rigen por el régimen tarifario estipulado en los contratos, acuerdos y demás documentación vinculada a la operación de los sistemas mayoristas, las normas emitidas por el Titular del Servicio y los contratos de provisión celebrados con los Usuarios. Resulta de plena aplicación las previsiones de la Resolución General ERSeP N° 14/2016 (Conforme Art. 15).

Sección 2.- Alcance y periodicidad del cobro de los servicios

Artículo 22º: Las prestaciones a cargo del Permisionario/Concesionario del Servicio de Agua en bloque, se cobrarán de conformidad con lo establecido en el régimen tarifario respectivo, no pudiéndose cobrar otros derechos o conceptos a los que allí se establezcan, los previstos en el presente Reglamento, o los que se acuerden especialmente por contrato entre el Usuario y el Permisionario/Concesionario.

Sección 3.- Servicio medido de agua en bloque.

Artículo 23º: El Cobro del servicio de provisión de agua en bloque será bajo régimen medido - mediante un macro medidor -. Desde el momento en que el concesionario instale el medidor de agua en la derivación del acueducto podrá comenzar a cobrar los servicios, conforme la lectura de los mismos y previa comunicación al ERSeP.

En tanto no se encuentre instalado el respectivo medidor - y de manera excepcional – el OPERADOR podrá efectuar la liquidación del servicio conforme consumos estimados según las pautas que oportunamente haya determinado la APRHI.

Sección 4.-Servicios especiales

Artículo 24º: En caso que el Operador prestara servicios especiales, se aplicará la normativa vigente cobrando los cargos estipulados en el Régimen Tarifario como si fuera un servicio común.

Sección 5.- Incumplimientos y multas

Artículo 25º: El Operador podrá aplicar a los usuarios la multa que se prevean oportunamente en los Regímenes Tarifarios respectivos, para los beneficiarios de servicios obtenidos irregularmente y a quienes hubieren facilitado la instalación para el cometido de la irregularidad, todo ello de conformidad de la Resolución General ERSeP N° 03/2014. Esto sin perjuicio de las acciones penales que pudiesen corresponder.

CAPITULO V .- MEDICIÓN DE CONSUMOS

Sección 1.- Periodicidad de las lecturas del medidor

Artículo 26º: El Operador procederá a la lectura del macro medidor con periodicidad MENSUAL

Artículo 27º: El Operador realizará las lecturas de los medidores de acuerdo a lo estipulado en el contrato particular con cada Usuario.

Sección 2.- Estimación de consumo ante imposibilidad de lectura

Artículo 28º: De no ser posible efectuar la lectura en alguna ocasión, (ej, mal funcionamiento, rotura del medidor o imposibilidad de acceder al mismo), podrá facturar de manera transitoria y hasta la subsanación del inconveniente una cantidad equivalente al promedio de los últimos doce meses de lecturas registradas o de acuerdo a lo que se establezca en el contrato de provisión.

CAPITULO VI.- FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Sección 1.- Descripción de los códigos e información contenida en la factura

Artículo 29º: En las facturas estarán detallados los códigos referidos a la identificación del cliente, domicilio, fechas de vencimiento, consecuencias de falta de pago en debido tiempo, importe, locales o modalidad de pago y detalle de parámetros tarifarios, que incluirán los volúmenes consumidos en los casos de facturación por medidor, y aquellas previsiones del Art. 35 de la Resolución General ERSeP N°14/2016 aplicables al caso. Además, el Permisionario/Concesionario deberá incluir información útil al Usuario, líneas telefónicas y oficinas de atención a los clientes y mensajes de información personalizada. El contenido de la facturación queda comprendido en las previsiones de la Ley 10545.

Sección 2.- Períodos de facturación y plazos de pago.

Artículo 30º: Los períodos de facturación serán mensuales. En casos especiales, el Permisionario/Concesionario podrá otorgar facilidades de pago de las cuentas de los Usuarios en un todo de acuerdo a lo establecido en el Régimen Tarifario respectivo y demás documentación de la prestación.

Sección 3.- Lugares habilitados para el pago de la factura

Artículo 31º: Se harán exclusivamente en las oficinas comerciales del Permisionario/Concesionario o en aquellas Entidades o Sistema de Cobro que éste habilite a dichos efectos. Las facturas contendrán el detalle de las modalidades de pago y los lugares habilitados al efecto.

Sección 4.- Recargos por incumplimiento en el pago. Obligados al pago de los servicios.

Artículo 32º: Cuando el Usuario no abone su factura en término, el Permisionario/Concesionario podrá cobrar los intereses correspondientes al tiempo de mora, debiendo figurar los mismos en la nueva factura. A tal efecto, deben considerarse aquellas previsiones del Art. 36 de la Resolución General ERSeP N°14/2016 aplicables al caso.

Artículo 33º: El Permisionario/Concesionario será el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto, los certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva de acuerdo con lo que prevé el Título II, Capítulo I, Artículos 517º y 518º del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba.

Artículo 34º: Están obligados al pago de los servicios que preste el Permisionario/Concesionario todos los usuarios comprendidos en el presente Reglamento del Usuario.

Sección 5.- Reclamos por errores de facturación.

Artículo 35º: El Usuario tiene derecho a reclamar por supuestos errores de facturación, o si se le reclamare el pago de facturas ya abonadas. En caso de verificarse errores se procederá a su corrección acreditando a favor del Usuario los importes abonados en demasía (con más los intereses cobrados por mora si los hubiese) o facturando al Usuario lo que se ha cobrado de menos, en la primera factura emitida después de haberse detectado el error o haberse constatado el reclamo.

CAPITULO VII.- RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA

Sección 1.- Causales de restricción del servicio al usuario.

Artículo 36º: Sin perjuicio de lo dispuesto en el Marco Regulador del Servicio (Dec. Pcial N° 529/94) el Operador podrá restringir el suministro de agua a los Usuarios por las causas específicas que se detallan a continuación:

- Causas de restricción del servicio:
 - a) Cuando el servicio público lo imponga.
 - b) En presencia de averías u obras en instalaciones del acueducto, en todas las situaciones de fuerza mayor que lo obliguen.
 - c) El uso del servicio por parte del Usuario sin la correspondiente autorización y conexión legítimamente aprobada.

- d) Cuando el uso del agua por parte de los Usuarios pudiera afectar la calidad del agua en los Acueductos.
- e) Cuando la mora acumulada sea equivalente a dos (2) cuotas mensuales.
- f) Cuando por causas imputables al Usuario sea imposible tomar lectura del medidor durante tres períodos consecutivos.

La restricción del suministro de agua no impide al Permisionario/Concesionario de recurrir a las autoridades competentes y/o accionar ante los Tribunales para hacer valer sus derechos y reclamar el pago de lo adeudado.

En caso de restricción del servicio para Usuarios Distribuidores por las causas comprendidas en los incs. “c”, “e” y “f” del artículo anterior, el Permisionario/Concesionario podrá reducir la entrega de agua en bloque hasta un ochenta por ciento (80%) del promedio de consumo de los meses afectados. A tales fines el Usuario deberá arbitrar los medios adecuados para que hospitales, clínicas, sanatorios, cárceles, reparticiones de seguridad, establecimientos educativos y similares cuenten con el servicio indispensable de agua potable.

En estos casos se aplicarán los cargos previstos en el Régimen Tarifario respectivo.

Sección 2.- Procedimientos – Comunicación anticipada al Usuario

Artículo 37º: Procedimiento: La restricción del servicio por las causales expresadas en el artículo 36 se llevará a cabo una vez cumplido el siguiente procedimiento:

- a) En el supuesto de falta de pago, la comunicación de la deuda a través de la factura tiene los efectos de un primer aviso si en la misma se indicara el monto de la deuda. Además el Concesionario, deberá intimar al Usuario moroso, procediendo a una nueva comunicación e intimación a través de comunicación fehaciente en su domicilio declarado, para que en el término de diez (10) días efectúe el pago de los importes adeudados, advirtiéndole expresamente que en caso de incumplimiento se procederá a la restricción del servicio hasta que regularice su situación con el alcance previsto en el Art. 39º, indicando en cuantos m³ se restringirá la entrega de la dotación, y aclarando que se deberán arbitrar los mecanismos adecuados para que hospitales, clínicas, sanatorios, cárceles, reparticiones de seguridad y similares cuenten con el servicio indispensable de agua potable.

- b) En cualquiera de los casos, si se resolviera proceder a la restricción, el Permisionario/Concesionario comunicará por medio fehaciente al usuario la decisión, con una antelación no menor a cuarenta y ocho (48) horas.
- c) La decisión del operador podrá ser sometida a la intervención de ERSeP

Artículo 38° En la sustanciación de las controversias el E.R.Se.P. está facultado de oficio o a petición de parte para suspender los efectos del acto impugnado, cuando, siendo éste susceptible de causar un grave daño al usuario, estimare que de la suspensión no se derivara una lesión al interés público (cfme Art.32 ultima parte, Ley 8835)

Sección 4.- Restitución del servicio

Artículo 39°: Para el restablecimiento del servicio por falta de pago, el Usuario debe regularizar todos los servicios pendientes de pago, con más los recargos por mora y/o multa que correspondiere aplicar.

Para la reconexión del servicio suspendido por las restantes causales previstas en el artículo 36°, el Usuario deberá cesar en la infracción y abonar los costos generados por la misma. El corte o restricción del Servicio no impide el devengamiento de los períodos contenidos en el plazo en que dicho corte se mantenga.

CAPITULO VIII .- PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Sección 1.- Lugares de atención y líneas telefónicas para reclamos, consultas y emergencias

Artículo 40°: El Permisionario/Concesionario deberá establecer Oficinas de Atención al Cliente, dotadas de centros de atención cuyos domicilio y página web deberán constar en las facturas que emite.

Artículo 41º: Para recepción de reclamos y consultas, el Permisionario/Concesionario deberá organizar un servicio de atención telefónica de acceso fácil y en el cual se les brinde una información actualizada. El Permisionario/Concesionario deberá llevar un registro alfanumérico de los reclamos de los Usuarios, del que resulte la fecha, el operador que tome el reclamo y un número de orden, que se informará al reclamante. En las facturas constará las líneas del Centro de Atención Telefónica.

Sección 2.- Plazos

Artículo 42º: El Permisionario/Concesionario deberá dar respuesta y satisfacción a las prestaciones y pedidos de los Usuarios en los siguientes plazos máximos, fijados en función de la naturaleza de los pedidos de intervención:

- a) Reclamos en general: veinte (20) días de recibido el mismo.
- b) Pedido de conexión a los Acueductos en el área servida: treinta (30) días de aprobada la solicitud.
- c) Pedido de restablecimiento del servicio: cuarenta y ocho (48) horas de pagados las deudas y cargos correspondientes en los casos de reconexiones ordinarias. En los supuestos de reconexiones extraordinarias, el plazo se elevará a diez (10) días.
- d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas.
- e) Pedido de formas especiales de pago: diez (10) días.
- f) Modificación del sistema de facturación: treinta (30) días.
- g) Inicio de la reparación de rotura o escape: setenta y dos (72) horas.

La falta de respuesta en los plazos indicados, dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a recurrir ante el E.R.Se.P., al igual que en los supuestos de denegatorias expresas.

Artículo 43º: Contra las decisiones del Permisionario/Concesionario por las que se apliquen sanciones a los usuarios, dispongan la suspensión del servicio o de cualquier manera afecten a los mismos, éstos podrán interponer ante el E.R.Se.P. el respectivo reclamo

Sección 3.- Información al usuario.

Artículo 44º: Información al usuario: El Permisionario/Concesionario pondrá a disposición del usuario información sobre los temas de su interés. El Permisionario/Concesionario

deberá tener permanentemente a disposición de los usuarios en todas sus oficinas de atención al público y en su página web un ejemplar impreso que contenga las disposiciones de este reglamento, del Régimen Tarifario vigente y demás normas que el ERSeP considere de interés.

CAPITULO IX .- IDENTIFICACIÓN DE LOS AGENTES Y EQUIPOS DEL PERMISIONARIO/CONCESIONARIO

Artículo 45º: El personal del Concesionario será portador de credencial de identificación con fotografía. Estas credenciales deberán confeccionarse mediante tecnologías que alejen las posibilidades de adulteraciones y/o falsificaciones.

Artículo 46º: Los empleados del Concesionario están obligados a presentar su credencial de identificación siempre que concurran a realizar inspecciones, tareas de lectura de medidor y otras.

Artículo 47º: Los vehículos del concesionario deberán estar identificados.

CAPITULO X.- RECOMENDACIONES GENERALES

Sección 1.- Con respecto al uso del agua

Artículo 48º: El Permisionario/Concesionario desarrollará su actividad y los Usuarios harán uso del agua con el objeto de asegurar el uso racional del recurso hídrico y la protección del medio ambiente, en el marco de un desarrollo sustentable de los Acueductos.

El Permisionario/Concesionario deberá, en su planificación de inversiones, tener en cuenta la consideración respecto al impacto ambiental generado por su actividad.

Artículo 49º: Los estudios de impacto ambiental deberán responder en su objeto y forma de realización a lo establecido por la Ley de Política Ambiental de la Provincia de Córdoba y sus decretos y disposiciones reglamentarios y complementarios. Las obras cuya construcción o explotación puedan afectar el medio ambiente tendrán su correspondiente evaluación del impacto ambiental.

En la evaluación se identificarán, describirán y evaluarán los efectos directos e indirectos de los proyectos en el hombre, la fauna y la flora.

Sección 2.- Con respecto al uso y mantenimiento de las instalaciones

Artículo 50º: La utilización de depósitos de reservas o cisternas deberá satisfacer las siguientes condiciones:

- a) Los depósitos de agua, cualquiera fuese su tipo, deberán permitir el acceso al mismo y ser inspeccionados en toda su extensión incluida la base para posibilitar la rápida detección de fugas de agua.
- b) En su construcción se utilizarán materiales que no afecten la calidad del agua suministrada.
- c) Serán perfectamente estancos, con superficies no absorbentes, lisas y resistentes.
- d) Serán enteramente cerrados y llevarán tapa hermética superior con dispositivo de fijación y que permita el acceso para limpieza.
- e) Llevarán válvula de desagüe o sistema que posibilite el agotamiento completo y limpieza del depósito.
- f) Estarán provistos de ventilación permanente la que deberá construirse de acuerdo a normas en vigencia.
- g) El alimentador, dotado de válvula de cierre automático, estará ubicado a 0,10 metros por encima del nivel máximo de agua.
- h) Los depósitos de agua deberán ser limpiados y desinfectados obligatoriamente una vez al año.

Sección 3.- Con respecto al cuidado del medidor del agua.

Artículo 51º: El usuario debe mantener en perfecto estado de conservación el medidor, adoptando todas las medidas necesarias a este efecto (en particular no depositar materiales ni desperdicios sobre ellos), manteniendo intactos los precintos que garantizan la no manipulación del mismo y creando las condiciones apropiadas para la toma de lectura.

CAPITULO XI .- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DEL PERMISIONARIO/CONCESIONARIO.

Sección 1.- Derechos y obligaciones de los usuarios.

Artículo 52º: El usuario goza de los siguientes derechos:

- a) Conectarse al servicio de provisión de agua en bloque conforme a lo previsto en este reglamento. Ello sin perjuicio de aquellos casos en los que su participación en el sistema resulte ineludible.
- b) Recibir el servicio de provisión de agua en la calidad y cantidad establecido en las normas técnicas en vigencia de acuerdo al contrato celebrado.
- c) Ser informado con antelación suficiente de los cortes programados por razones operativas.
- d) Recibir asesoramiento respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de servicios y su aprovechamiento.
- e) Tiene derecho a ser tratado con cortesía, corrección y diligencia, en un ambiente físico específico y a través de medios y personas que posibiliten la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.
- f) Reclamar ante el Permisionario/Concesionario.
- g) Reclamar ante el ERSeP por deficiencias en el servicio y otras causas establecidas en este Reglamento.

Artículo 53º: Los Usuarios están obligados a:

- a) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión de los servicios. En los casos en los que cuenten con servicios alternativos de agua, los mismos deberán estar autorizados conforme a la normativa vigente.
- b) Mantener en buen estado las instalaciones evitando las pérdidas de agua.

- c) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión, reconexión y los demás previstos en este reglamento. La falta de recepción de las facturas correspondientes en tiempo oportuno, no exime al Usuario de su obligación de pago.
- d) Permitir el acceso de inspecciones del Permisionario/Concesionario a su propiedad en los casos previstos en este reglamento.
- e) Mantener dentro de sus instalaciones una reserva de agua para un mínimo de 24 horas y un máximo de 48 horas.
- f) Informar al Permisionario/Concesionario del abastecimiento por una fuente alternativa de agua, el que remitirá dichas actuaciones al E.R.Se.P. y a la APRHI a los fines del tratamiento según el Marco Regulador.

Sección 2.- Derechos y obligaciones del Permisionario/Concesionario.

Artículo 54º: Derechos del Permisionario/Concesionario

- a) Ejercer el control y custodia de las instalaciones de los acueductos destinada a la prestación del servicio.
- b) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo, multas y demás recargos previstos en el presente reglamento y RG ERSeP N° 14/2016.
- c) Inspeccionar, con el consentimiento del usuario, instalaciones internas a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente y demás reglamentaciones vigente.
- d) Restringir el servicio en los casos previstos en el Reglamento. En estos casos el Permisionario/Concesionario no será responsable por daños a los usuarios o a sus bienes.
- e) Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones, las sanciones previstas, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la justicia penal para el caso de comprobarse fraude o violación de las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.
- f) Todas aquellas que surjan de la documentación contractual en cada caso

Artículo 55º: Obligaciones del Permisionario/Concesionario

- a) Suministrar el agua en bloque a los Usuarios del área servida con la calidad y cantidad especificada conforme la documentación contractual respectiva.
- b) Informar a los Usuarios con la anticipación indicada en este Reglamento sobre cortes y/o restricciones programados en el servicio de agua en bloque.
- c) Establecer un servicio permanente que permita a cualquier Usuario comunicar la existencia de averías o deficiencias en el suministro de agua y recibir información sobre el estado de los acueductos u obras de reparación.
- d) Establecer durante las horas de oficina un buen servicio de información, atención y asesoramiento a los Usuarios.
- e) Informar al ERSeP y APRHI los casos en que algún Usuario Distribuidor le informe que tiene alguna fuente alternativa de agua.
- f) Mantener, reparar y corregir las averías en el área de prestación bajo su responsabilidad.
- g) En lo pertinente, las previstas en el artículo 18 del Marco Regulador para la Prestación de Servicios Públicos de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Córdoba (Dec. Pcial. N° 529/94) y todas aquellas que surjan de la documentación contractual en cada caso

CAPITULO XII.- DISPOSICIONES FINALES

Artículo 56º: El Permisionario/Concesionario está obligado a emitir facturas/liquidación de servicios en debida forma, por todos los servicios que preste, así como por los cargos, recargos y multas que aplique a los Usuarios.

Artículo 57º: Con relación a los precios, cargos, recargos y multas previstos en el presente Reglamento y el Régimen Tarifario respectivo, así como los tributos y demás rubros que pudiesen corresponder se facturarán en forma discriminada y de conformidad a las previsiones de la Ley 10.545.

Artículo 58º: Las situaciones especiales no previstas en este Reglamento, serán resueltas por el ERSeP previa audiencia del Permisionario/Concesionario, para que formule descargos si correspondiera y/o presente propuesta de solución.

Artículo 59º: El artículo 15º del Marco Regulador, establece que el consumo de agua de todos los Usuarios será contabilizado mediante medidores de agua.

El Permisionario/Concesionario cuenta con las facultades necesarias para instalar el medidor en el lugar que resulte técnicamente más apropiado para ello.

En el caso de que dicho lugar resultara dentro de los límites de la propiedad del Usuario y éste se opusiere al ingreso del Personal del Permisionario/Concesionario a los efectos de la colocación, o por cualquier medio obstaculizara la misma, el Permisionario/Concesionario podrá recurrir judicialmente para que se posibilite su cometido.

CAPITULO XII.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 60º: A los efectos de aquellas situaciones existentes al momento del dictado del presente Reglamento y que resulten análogas a las previsiones del Cap. VII. Secciones 1, 2 y 3, se considerará de aplicación lo normado en dichas secciones a las situaciones en curso y a las notificaciones que se hubieren practicado en los términos establecidos por estas.

Artículo 61º: Las disposiciones del presente Reglamento – en lo que resulte pertinente – serán de aplicación subsidiaria a los sistemas de saneamiento que contempla la explotación, operación y mantenimiento de redes colectoras, cloaca máxima, estaciones de bombeo y plantas de tratamiento de desagües cloacales, previa intervención del ERSeP.